



Mindestanforderungen an „Haushaltsnahe Dienstleistungen für Menschen in NRW“ aus Sicht der Kundinnen und Kunden

Anforderung an die Organisation der Dienstleistung

1. Vor dem Vertragsabschluss erfolgt ein kostenloses und unverbindliches Erstgespräch. Sofern die Kundinnen und Kunden nichts anderes wünschen, erfolgt das Gespräch in deren Haushalt. Das Erstgespräch dient insbesondere der Klärung der Wünsche der Kundinnen und Kunden. Darüber hinaus werden Leistungen und Preise besprochen und ein individuelles Dienstleistungsangebot erstellt. Der Vertrag wird mündlich erläutert. Es besteht keine Verpflichtung, unmittelbar nach dem Erstgespräch den Vertrag zu unterschreiben. Kundinnen und Kunden werden keine weiteren Leistungen aufgedrängt.
2. Es ist sichergestellt, dass die Wünsche der Kundinnen und Kunden, vor allem Besonderheiten zur Erledigung der Dienstleistung, den Personen mit Kundenkontakt bekannt sind und weitest möglich umgesetzt werden.
3. Auf Wunsch der Kundinnen und Kunden werden bei regelmäßigen Einsätzen möglichst dieselben Personen beschäftigt.
4. Die Kundinnen und Kunden können einen Wechsel der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters verlangen, wenn kein Vertrauensverhältnis zwischen beiden hergestellt werden kann (gilt nicht für Selbstständige und Kleinstunternehmen mit bis zu 2 Beschäftigten).
5. Sofern die Kundinnen und Kunden es wünschen, wird die Durchführung der Dienstleistung auch sichergestellt, wenn die ursprünglich dafür eingeplante Person ausfällt.
6. Terminzusagen werden eingehalten. Sollte dies im Ausnahmefall nicht möglich sein, erfolgt frühestmöglich eine telefonische Ankündigung und es wird eine alternative Absprache zwischen Kundinnen und Kunden und Dienstleister getroffen.
7. Es gibt feste Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner beim Dienstleister, die zu den üblichen Geschäftszeiten telefonisch/persönlich erreichbar sind. Es ist ausreichend, wenn ein Anrufbeantworter besprochen werden kann und ein Rückruf schnellstmöglich erfolgt. Hier können Kundinnen und Kunden auch kurzfristige Änderungen klären, Wünsche äußern, Rückfragen stellen und auch Beschwerden einreichen.
8. Sofern die Kundinnen und Kunden dies wünschen, erfolgt bei den Dienstleistern eine Schlüsselaufbewahrung. Sie stellen sicher, dass die Aufbewahrung ohne Namenszuordnung erfolgt.
9. Die Dienstleister bzw. die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind gegen Schäden, die im Rahmen der Erbringung der Dienstleistung entstehen, haftpflichtversichert.
10. Die Dienstleistungen werden von der Dienstleisterin oder dem Dienstleister selber oder von einer Mitarbeiterin bzw. einem Mitarbeiter ausgeführt. Vermittlungsagenturen und -plattformen, die lediglich den Kontakt zu Firmen oder Selbstständigen herstellen, sind vom Verfahren ausgeschlossen.

11. Die Dienstleister zahlen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zumindest den gesetzlich vorgeschriebenen Mindestlohn.
12. Die Dienstleister haben schriftliches Informationsmaterial mit Leistungen, Preisen und Kontaktdaten, das für die Öffentlichkeit zugänglich sind. Diese Infomaterialien werden auch an Beratungs- und Koordinierungsstellen versandt.
13. Die Dienstleister haben Kontakt zu lokalen Koordinations- und Beratungsstellen im Kontext Familie bzw. ältere Menschen. Die Dienstleister sind bereit, sich in lokale Strukturen einzubringen und in örtlichen Netzwerken mitzuarbeiten.
14. Kundinnen- und Kundendaten werden nicht an Dritte weitergegeben und ausschließlich zur Sicherstellung der Dienstleistung verwendet.
15. Die AnFöVO (Verordnung über die Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag und Förderung der Weiterentwicklung der Versorgungsstruktur in Nordrhein-Westfalen) regelt die Anerkennung von entsprechenden Angeboten zur Unterstützung im Alltag in NRW. Kundinnen und Kunden werden beim Erstgespräch darüber informiert, ob der Dienstleister ein nach der AnFöVO anerkanntes Angebot zur Unterstützung im Alltag vorhält oder nicht. Ist er entsprechend der Landesverordnung anerkannt, informiert er den Kunden über Verrechnungsmöglichkeiten mit der Pflegekasse.

Sonderregelungen für sporadisch anfallende Einzeldienstleistungen

Sporadische Einzeldienstleistungen sind Dienstleistungen, die nach Bedarf einmalig in Anspruch genommen werden. Die Dienstleistung ist nicht auf Dauer angelegt, sondern nach Erbringung abgeschlossen. Die Einzelleistungen können auch mehrfach abgerufen werden, aber nicht in geplanten, regelmäßigen Abständen. Beispiele: Lieferdienste, Begleit- und Fahrdienste, Entrümpelung, Grundreinigung, spezielle Gartenarbeiten, Haustierservice bei Bedarf, Gardinenreinigung (inkl. Ab-/Aufhängen):

- Die Regelungen zu 3., 4., und 8. entfallen
- Anstelle von 1. gilt die folgende Anforderung:
Vor Beauftragung der Dienstleistung werden die Kundinnen und Kunden in einem persönlichen oder telefonischen Gespräch über Leistungen und Preise des Dienstleisters informiert.

Anforderungen an die Personen, die Kontakt zu den Kundinnen und Kunden haben

Der Dienstleister verpflichtet sich, dass die Person/en ...

1. so qualifiziert ist/sind, dass sie die vereinbarten Tätigkeiten selbstständig und sachgerecht durchführen kann/können.
2. Kenntnisse über Maßnahmen zur Unfallvermeidung im Rahmen der vereinbarten Tätigkeit hat/haben.
3. geschult ist/sind im kundenorientierten Umgang mit der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber (z. B. Auftreten, Umgangsformen, Eingehen auf Kundinnen- und Kundenwünsche) und die Kenntnisse anwendet/n.
4. geschult ist/sind je nach Kundenzielgruppe im Umgang mit älteren Menschen und Pflegebedürftigen bzw. mit Familien und die Kenntnisse anwendet/n.
5. flexibel ist/sind, um vor Ort auf Wünsche der Kundinnen und Kunden, z. B. zur Art und Weise der Durchführung einer Tätigkeit oder Wechsel von Aufgaben, eingehen zu können.

6. die das Erstgespräch führt/en, das Angebotsportfolio, die Preise und Einsatzmöglichkeiten der Mitarbeiter kennt/en.
7. mit dem Kundinnen und Kunden entweder auf Deutsch oder alternativ in der Muttersprache der Kundinnen und Kunden kommunizieren kann/können. Dies gilt insbesondere dann wenn die Kundinnen und Kunden bei der Durchführung der Dienstleistung anwesend sind bzw. wenn sie diese Sprachkompetenz ausdrücklich wünschen.

Anforderungen an die Preise/Rechnungsstellung

1. Die Dienstleistung wird je nach Vereinbarung nach Zeit oder pauschalen Leistungspaketen abgerechnet. Bei einer Abrechnung nach Zeit wird nach tatsächlichem Arbeitsaufwand in 15-Minutenschritten abgerechnet, nicht nach vollen Stunden.
Die Preise sind in einer aktuellen Preisliste übersichtlich zusammengestellt und werden den (potenziellen) Kundinnen und Kunden zur Verfügung gestellt.
Evtl. anfallende Zusatzkosten (z. B. Fahrtkosten) werden gut erkennbar und verständlich ausgewiesen.
2. Vor der Erbringung der Dienstleistung erhalten die Kundinnen und Kunden einen Kostenvoranschlag, der den voraussichtlichen Endpreis ausweist (inkl. Zusatzkosten und Mehrwertsteuer).
3. Preiserhöhungen werden schriftlich, wenigstens 4 Wochen vorher angekündigt.
4. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich, nach Erbringung der Dienstleistung. Es werden keine Vorauszahlungen verlangt (Ausnahme: Gutscheine).
5. Die Rechnung und die Zahlungsabwicklung erfüllen die Voraussetzungen, damit die Kundinnen und Kunden ihre Ausgaben für die haushaltsnahe Dienstleistung steuerlich absetzen können.

Sonderregelungen für sporadisch anfallende Einzeldienstleistungen

- Zu 2.: Es reicht eine mündliche Mitteilung über den voraussichtlichen Endpreis.
- Die Regelung zu 3. entfällt
- Anstelle von 4. gilt die folgende Anforderung: Werden die Rechnungen nicht bar bezahlt, erfolgt die Rechnungsstellung nach Erbringung der Dienstleistung innerhalb von zwei Wochen nach Abschluss der Dienstleistung. Es werden keine Vorauszahlungen verlangt (Ausnahme: Gutscheine).

Anforderungen an den Vertrag

1. Vor Erbringung der Dienstleistung wird ein schriftlicher Vertrag geschlossen. Dieser ist in übersichtlicher, gut lesbarer Form abgefasst. Auf Wunsch erhalten Kundinnen und Kunden einen Mustervertrag und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) vorab zugeschickt.
2. Der Vertrag umfasst Art, Umfang und Häufigkeit der vereinbarten Dienstleistungen sowie die dafür anfallenden Kosten. Sonderwünsche der Kundinnen und Kunden werden ebenfalls Vertragsbestandteil.
3. Im Vertrag sind Ansprechpartner für Beschwerden genannt, a) bei der Dienstleisterin bzw. dem Dienstleister, b) Beschwerdestelle der Verbraucherzentrale, c) ggf. weitere lokale Beschwerdestellen
4. Der Vertrag hat eine Grundlaufzeit von maximal zwei Monaten. Dienstleister können Angebote „zur Probe“ machen; ggf. gegen Entgelt.

5. Die Kundinnen und Kunden können den Vertrag nach Ablauf der Grundlaufzeit mit einer Frist von fünf Werktagen kündigen. Für die Dienstleister gilt eine Frist von 4 Wochen. Davon unbenommen bleibt das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund.
6. Die Kundin bzw. der Kunde hat ein Sonderkündigungsrecht bei Preiserhöhungen.
7. Sagen die Kundinnen und Kunden dem Dienstleister bis 12 Uhr am vorherigen Werktag einen vereinbarten Arbeitseinsatz ab, werden ihnen vom Dienstleister dafür keine Kosten in Rechnung gestellt. Erfolgt die Absage ungeplant und kurzfristig, können maximal 50 % des für den Einsatz vereinbarten Entgeltes sowie tatsächlich angefallene Wegkosten berechnet werden. Ersparte Aufwendungen müssen bei der Berechnung berücksichtigt werden.
8. Die Dienstleister übernehmen die Haftung für alle Schäden, die im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistung entstehen, inkl. Verlust eines überlassenen Haus-/Wohnungsschlüssels. Es gibt keine Einschränkung der Haftung auf grobe Fahrlässigkeit.
9. Der Dienstleister verwendet keine Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Inhalten der Selbstverpflichtung entgegenstehen.

Sonderregelungen für sporadisch anfallende Einzeldienstleistungen

- Für 1. und 2. gilt die folgende Anforderung:
Vor Erbringung der Dienstleistung kann der Vertrag mündlich geschlossen werden.
- Die Regelungen zu 3., 4., 5. entfallen.

Qualitätsbegleitung

1. Nach dem ersten Einsatz im Haushalt der Kundin bzw. des Kunden erfolgt eine Rückfrage nach der Kundenzufriedenheit, idealerweise durch die Person, die das Erstgespräch durchgeführt hat. Wenn nötig wird die Dienstleistung entsprechend angepasst.
2. Die Kundin bzw. der Kunde kann sich bei Verstößen gegen die Mindestanforderungen oder anderen Problemen mit der Dienstleisterin bzw. dem Dienstleister bei der Verbraucherzentrale melden. Die Dienstleister verpflichtet sich, aktiv an den Schlichtungsversuchen zur Beseitigung der Missstände mitzuwirken.

Sonderregelungen für sporadisch anfallende Einzeldienstleistungen

- Die Regelung zu 1 entfällt.

Das Anforderungsprofil wurde erstellt im Rahmen des Projekts der Verbraucherzentrale NRW „Haushaltsnahe Dienstleistungen für ältere Menschen in NRW“, gefördert vom Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen, und im Rahmen des Projekts Kompetenznetz Angehörigenunterstützung und Pflegeberatung NRW (KoNAP) aktualisiert. Gefördert wird das Projekt vom Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW, den Pflegekassen in NRW sowie dem Verband der Privaten Krankenversicherung (PKV).

Erläuterungen zu einzelnen Punkten der Qualitätskriterien

Anforderungen an die Organisation der Dienstleistung

Punkt 13

Mit Koordinierungs- und Beratungsstellen sind z. B. Pflegestützpunkte, örtliche Pflege- und Seniorenberatungsstellen, Familienzentren, Mehrgenerationenhäuser, Kinder- und Jugendzentren gemeint. Die lokalen Strukturen und Besonderheiten sind zu beachten und ausschlaggebend. Kontakt zu diesen Stellen muss nicht unbedingt eine regelmäßige Teilnahme in sämtlichen Arbeitskreisen o. ä. bedeuten. Der Dienstleister soll sich in die lokalen Strukturen einbringen und somit auch vorhandene Vernetzungsmöglichkeiten nutzen.

Anforderungen an die Personen, die Kontakt zu den Kundinnen und Kunden haben

Punkt 1

Die Person soll die Aufgaben gemäß Auftrag und der Sache angemessen durchführen und dementsprechend qualifiziert sein. Damit sind keine Tätigkeiten gemeint, die unter die Handwerksordnung fallen.

Punkt 3 und 4

Der Begriff „geschult“ ist hier absichtlich nicht genau definiert. Das können bedarfsgerechte interne Fortbildungen, Kenntniserwerb durch Literaturrecherche, praktische kollegiale Anleitung, Einweisungen etc. sein. Es ist auch nicht festgelegt, in welchen Zeiträumen die Mitarbeiter geschult werden sollen, da jeder Dienstleister individuell entscheiden soll, ob die Notwendigkeit besteht. Der Dienstleister muss sicherstellen, dass die erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten durch „Schulungen“ aktualisiert und gefestigt werden.

Punkt 7

Es soll sichergestellt werden, dass die Kundin bzw. der Kunde und die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter miteinander kommunizieren können. Deutsch sollte Voraussetzung sein. Ist im Einzelfall eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter im Haushalt tätig, der die Muttersprache der Kundin bzw. des Kunden spricht, wäre das ideal. Hiermit ist aber nicht gemeint, dass die Mitarbeiter zwingend die Muttersprache der Kunden beherrschen müssen.

Anforderungen an die Preise/Rechnungsstellung

Punkt 5

Voraussetzung zur steuerlichen Absetzbarkeit:

Steuerlich anerkannt werden nur die Lohn-, nicht jedoch die Materialkosten. Daher müssen in der Rechnung Material- und Personalkosten getrennt ausgewiesen werden.

Die Kosten müssen nicht mehr automatisch durch eine detaillierte Rechnung und den Überweisungsbeleg oder Kontoauszug nachgewiesen werden. Doch für den Zweifelsfall sollte man diese Belege vorhalten können.

Anforderungen an den Vertrag

Punkt 5

Fristlose Kündigung aus wichtigem Grund – Grundlage ist § 626 BGB:

„(1) Das Dienstverhältnis kann von jedem Vertragsteil aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden, wenn Tatsachen vorliegen, auf Grund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsteile die Fortsetzung des Dienstverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist oder bis zu der vereinbarten Beendigung des Dienstverhältnisses nicht zugemutet werden kann.

(2) Die Kündigung kann nur innerhalb von zwei Wochen erfolgen. Die Frist beginnt mit dem Zeitpunkt, in dem der Kündigungsberechtigte von den für die Kündigung maßgebenden Tatsachen Kenntnis erlangt. Der Kündigende muss dem anderen Teil auf Verlangen den Kündigungsgrund unverzüglich schriftlich mitteilen.“

Ein wichtiger Grund kann z. B. sein:

Diebstahl, plötzlicher längerer Krankenaufenthalt, notorische Unpünktlichkeit, Arbeitsverweigerung.

Qualitätsbegleitung

Punkt 2

Unter dem Begriff „Schlichtung“ ist in diesem Fall keine außergerichtliche Vertretung durch die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale gemeint. Bei Beschwerden durch den Kunden verpflichtet sich der Dienstleister, aktiv an der Klärung des Problems mitzuwirken und Missstände zu beseitigen.

Das Anforderungsprofil wurde erstellt im Rahmen des Projekts der Verbraucherzentrale NRW „Haushaltsnahe Dienstleistungen für ältere Menschen in NRW“, gefördert vom Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen, und im Rahmen des Projekts Kompetenznetz Angehörigenunterstützung und Pflegeberatung NRW (KoNAP) aktualisiert. Gefördert wird das Projekt vom Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW, den Pflegekassen in NRW sowie dem Verband der Privaten Krankenversicherung (PKV).