

Mindestanforderungen an „Haushaltsnahe Dienstleistungen für ältere Menschen und Familien mit Kindern und Jugendlichen 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 weitestmöglich 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 des/der Mitarbeiters/in verlangen, wenn kein Vertrauensverhältnis zwischen beiden hergestellt werden kann.¹
5. Sofern die Kundinnen und Kunden es wünschen, wird die Durchführung der Dienstleistung auch sichergestellt, wenn die ursprünglich dafür eingeplante Person ausfällt.
6. Terminuszusagen 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 Ansprechpartner beim Dienstleister, die zu den üblichen Geschäftszeiten telefonisch / persönlich erreichbar sind (ein Anrufbeantworter genügt nicht). 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 eine Schlüsselaufbewahrung beim Dienstleister. Er stellt sicher, dass die Aufbewahrung ohne Namenszuordnung erfolgt.
9. Der Dienstleister bzw. seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind gegen Schäden, die im Rahmen der Erbringung der Dienstleistung entstehen, haftpflichtversichert.
10. Der Dienstleister hat ein schriftliches Informationsmaterial mit Leistungen, Preisen und Kontaktdaten, das für die Öffentlichkeit zugänglich sind. Diese Infomaterialien werden auch an Beratungs- und Koordinierungsstellen versandt.
11. Der Dienstleister hat Kontakt zu lokalen Koordinations- und Beratungsstellen im Kontext Familie bzw. ältere Menschen. Der Dienstleister ist bereit, sich in lokale Strukturen einzubringen und in örtlichen Netzwerken mitzuarbeiten.

¹ Gilt nicht für Selbstständige und Kleinstunternehmen mit bis zu 2 Beschäftigten

12. Kundinnen und Kundendaten werden nicht an Dritte weitergegeben und ausschließlich zur Sicherstellung der Dienstleistung verwendet.

Sonderregelungen für sporadisch anfallende Einzeldienstleistungen²

- 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 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 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 den 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.

²sporadische Einzeldienstleistungen: 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)

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 (potentiellen) 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 (AGBs) 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) beim 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. 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. Der Dienstleister übernimmt 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 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. Der Kunde kann sich bei Verstößen gegen die Mindestanforderungen oder anderen Problemen mit dem Dienstleister bei der Beschwerdestelle der Verbraucherzentrale melden. Der Dienstleister verpflichtet sich, aktiv an den Schlichtungsversuchen zur Beseitigung der Missstände mitzuwirken.

Erläuterungen zu einzelnen Punkten der Qualitätskriterien

Anforderungen an die Organisation der Dienstleistung:

Punkt 10 und 11:

Mit Beratungs- und Koordinierungsstellen sind z.B. 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 Person, die Kontakt zu den Kundinnen und Kunden hat:

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 der Kunde und die Mitarbeiter miteinander kommunizieren können. Deutsch sollte Voraussetzung sein. Ist im Einzelfall ein Mitarbeiter im Haushalt tätig, der die Muttersprache des Kunden spricht, wäre das ideal. Hiermit ist aber nicht gemeint, dass die Mitarbeiter zwingend die Muttersprache des 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.