

Qualitätsstandards für haushaltsnahe Dienstleistungen in Baden-Württemberg

Unter haushaltsnahen Dienstleistern werden hier gemeinnützig, öffentlich oder privat-gewerblich geführte Einrichtungen oder Unternehmen verstanden, die Leistungen der Haushaltsorganisation und Haushaltsführung¹ im privaten Haushalt sowie Leistungen der Betreuung und Entlastung von Personen anbieten.

PERSPEKTIVE DER NUTZENDEN

Wenn Sie auf der Suche nach Angeboten von haushaltsnahen Dienstleistungen sind, also Unternehmen oder Einrichtungen, die Ihnen Unterstützung im Haushalt oder in der Betreuung von alten oder kranken Personen ermöglichen, stoßen Sie auf viele unterschiedliche Anbieter.

Um zu beurteilen, welche Angebote vertrauenswürdig und von guter Qualität sind, kann Ihnen die folgende Aufstellung helfen, die in Anlehnung an die *Checkliste für Nutzer/innen vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)*² erstellt wurde.

Die von Ihnen ausgesuchten Anbieter sollten möglichst alle Kriterien erfüllen. Viele Informationen finden sich oft auf den Interseiten der Anbieter, manches lässt sich auch telefonisch erfragen.

Sie finden die Qualitätskriterien unterteilt in die Themenfelder:

- Information und Beratung
- Serviceangebot
- Vertrag
- Organisation und Dienstleistung
- Qualitätsmanagement
- Rechnungsstellung



¹ In Anlehnung an DIN SPEC 77004 (Punkt 3.7) können dies bspw. folgende Leistungen sein: „Reinigung, Einkaufen, Nahrungszubereitung, Wäschepflege, Gartenarbeiten, einfache Reparaturen im Haushalt, Unterstützung im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologien“.

² Verfügbar unter: <https://hilfe-im-haushalt.de/ich-will-eine-dienstleistung-beauftragen/qualitaetsstandards/>

Information und Beratung

- Datenschutz**
Sie können einer Datenschutzerklärung entnehmen, wozu Ihre persönlichen Daten verwendet werden. Auf Nachfrage können Sie Einsicht in die Daten nehmen.
- Informationszugang**
Alle dargestellten Informationen sind verständlich formuliert und einfach zugänglich.
- Spektrum an Informationen**
Sie können sich sowohl über den Dienstleistungsanbieter selbst als auch über die Mitarbeitenden, das Leistungsspektrum und die Angebote detailliert informieren.
- Fördermöglichkeiten**
Sie erfahren, für welche haushaltsnahen Dienstleistungen Sie ggf. eine Förderung beantragen können.
- Kostenloses Informationsgespräch und Erstbesuch vor Vertragsabschluss**
Bevor Sie einen Vertrag mit einer Dienstleisterin oder einem Dienstleister abschließen, führen Sie ein ausführliches Gespräch mit einer hauswirtschaftlich qualifizierten Fachkraft. Dabei werden folgende Punkte erläutert:
 - Art der Dienstleistung
 - Datenschutz
 - Art, Dauer, Häufigkeit und individuelle Wünsche
 - Preis und Zahlungsmodalitäten
 - Ihre Rechte und PflichtenVor Abschluss des Vertrags wird Ihnen eine Bedenkzeit eingeräumt.

Serviceangebot

- Erreichbarkeit und Ansprechpersonen**
Das von Ihnen beauftragte Dienstleistungsunternehmen hat feste Geschäftszeiten und ist während dieser Zeiten für Sie erreichbar. Sie haben feste Ansprechpersonen, die zeitnah auf Ihre Anfragen reagieren.
- Vernetzung**
Sie erhalten Informationen zu grundsätzlichen Informationsangeboten anderer Akteure sowie zur möglichen Zusammenarbeit mit Fort- und Weiterbildungsorganisationen im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen.

Vertrag

- Schriftlicher Dienstleistungsvertrag**
Sie schließen mit der oder dem ausgewählten Dienstleistenden einen schriftlichen Dienstleistungsvertrag. Dieser ist übersichtlich gestaltet und verständlich formuliert. Er

Qualitätsstandards für haushaltsnahe Dienstleistungen – Kund/innen

informiert über Art, Umfang, Häufigkeit und Preis der in Anspruch genommenen Dienstleistung. Auf Wunsch erhalten Sie vor Vertragsabschluss einen Mustervertrag und die geltenden allgemeinen Geschäftsbedingungen.

- Kündigung**
Der Zeitraum, in dem Sie den Vertrag kündigen können, ist geregelt und die Kündigungsfrist ist explizit festgehalten. Bei schwerwiegenden Gründen können Sie den Dienstleistungsvertrag fristlos kündigen. Bei Preisänderungen wird Ihnen ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt.
- Absage von Einsätzen Ihrerseits**
Sie können Einsätze von Dienstleisterinnen und Dienstleistern absagen. Im Dienstleistungsvertrag sind die entsprechenden Fristen und die sich aus der Absage ergebenden Kosten aufgeführt.
- Sonderregelungen für unregelmäßige oder einmalige, nicht regelmäßige Einsätze**
Sollten Sie bestimmte Dienstleistungen nur in unregelmäßigen Abständen in Anspruch nehmen, gelten bestimmte Sonderregelungen, die im Dienstleistungsvertrag festgehalten sind.
- Regelungen für den Schadensfall und Haftung der Dienstleistenden**
Sollte während der Arbeit in Ihrem oder um Ihr Haus bzw. Ihre Wohnung ein Schaden entstehen, finden Sie im Dienstleistungsvertrag eine Regelung, wie Ihr Dienstleistungsanbieter mit dem Schaden umgeht.
- Versicherung**
Das von Ihnen beauftragte Dienstleistungsunternehmen und seine Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter sind gegen Schäden und eintretende Unfälle versichert.

Organisation der Dienstleistung

- Zuverlässige Durchführung der Dienstleistung**
Vereinbarte Termine werden eingehalten. Sollten die jeweiligen Haushaltshilfen ausfallen, sorgt Ihr Dienstleistungsanbieter für adäquaten Ersatz. Muss ein Termin abgesagt werden, wird Ihnen dies frühzeitig mitgeteilt.
- Qualifiziertes Personal**
Die von Ihnen gebuchte Haushaltshilfe arbeitet serviceorientiert, hat ein angenehmes Auftreten und achtet auf Ihre Privatsphäre. Sie ist fachkundig, für die jeweilige Dienstleistung qualifiziert und arbeitet selbstständig. Auf Ihre Wünsche reagiert sie flexibel. Die Haushaltshilfe spricht Deutsch oder Ihre Muttersprache.
- Beachtung individueller Wünsche**
Die beauftragten Dienstleistungsanbieter fragen Sie aktiv nach Ihren Wünschen hinsichtlich der zu erbringenden Dienstleistungen (welche Aufgaben sollen

Qualitätsstandards für haushaltsnahe Dienstleistungen – Kund/innen

bspw. neben der regelmäßigen Unterhaltsreinigung noch erledigt werden und wie oft) halten diese möglichst im Dienstleistungsvertrag fest.

- Schlüsselmanagement**
Es besteht die Möglichkeit, dass Sie Ihren Haus-/Wohnungsschlüssel bei dem beauftragten Dienstleistungsanbieter aufbewahren.

Qualitätsmanagement

- Qualitätskontrollen**
Die beauftragte Dienstleisterin oder der beauftragte Dienstleister führt selbstständig in regelmäßigen Abständen Befragungen zur Qualität der angebotenen Dienstleistungen durch und ergreift Maßnahmen, um eventuell Missstände zu beseitigen.
- Beschwerdemanagement**
Bei Beschwerden ist genau geregelt, wie und wem Sie diese übermitteln können.

Rechnungsstellung

- Regelmäßigkeit**
Bei regelmäßig erbrachten Dienstleistungen erfolgt die Rechnungsstellung monatlich.
- Leistungsgerechte Rechnungsstellung**
Nur tatsächlich erbrachte Leistungen sind in der Rechnung aufgeführt. Die Abrechnung erfolgt nach Arbeitsaufwand und nicht stundenweise (z. B. in 15-Minuten-Schritten).
- Preisinformationen**
Die aktuell geltenden Preise sind einfach zugänglich und als Übersicht verfügbar. Darin ist die Zusammensetzung des Preises für die jeweilige Dienstleistung ersichtlich. Zusatzkosten werden gesondert ausgewiesen. Preisänderungen werden mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten schriftlich angekündigt.
- Keine Vorauszahlungen**
Außer beim Einsatz von Gutscheinen sind keine Vorauszahlungen für noch zu erbringende Leistungen nötig.
- Steuerliche Absetzbarkeit**
Rechnung und Zahlungsabwicklung erfolgen so, dass die Dienstleistung steuerlich absetzbar ist. Dazu zahlen Sie beispielsweise per Überweisung oder Einzugsermächtigung.

Herausgeber:

**Innovations- und Kompetenzzentrum
Hauswirtschaft Baden-Württemberg**

Ein Projekt des Diakonischen Werks Württemberg

Heilbronner Straße 180

70191 Stuttgart

Mail: hauswirtschaft@diakonie-wuerttemberg.de



*Unterstützt durch das Ministerium für Soziales und Integration aus Mitteln des Landes
Baden-Württemberg.*

Bild Checkliste: Bild von Tumisu auf Pixabay.