

Qualitätsstandards für haushaltsnahe Dienstleistungen in Baden-Württemberg

Perspektive der Anbieter

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.

Die folgende Liste von Qualitätsaspekten kann dazu dienen

- die eigenen Unternehmensstrukturen zu optimieren,
- eine Anleitung für den Auf- oder Ausbau ihres Unternehmens zu haben,
- die Qualität ihrer Dienstleistungen zu verbessern und Kund/innenzufriedenheit zu erhöhen, oder
- bei Erfüllen der Kriterien die Qualitätsstandards als Werbung zu nutzen.

Die Nutzung der vorliegenden Qualitätsstandards dient der Selbst(er)klärung, eine Kontrolle oder Zertifizierung durch Externe erfolgt nicht.



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.“

UNTERNEHMENSSTRUKTUR, ARBEITGEBERMERKMALE

Geschäftsführung und Anleitung

- Entsprechend des Angebotsschwerpunktes sollte mindestens eine **Fachkraft** aus diesem Bereich die **Geschäftsführung** inne haben, also bspw. Hauswirtschafter/in oder Meister/in der Hauswirtschaft oder hauswirtschaftliche/r Betriebsleiter/in bei vorrangig hauswirtschaftlichen und betreuerischen Unterstützungsleistungen für den Alltag.
- Die Fachkraft hat u. a. die Aufgabe der **Einarbeitung und Anleitung** neuer Mitarbeitenden, insbes. wenn diese noch keine hauswirtschaftliche Qualifizierung vorweisen können. In diesen Fällen sorgt sie für eine (betriebseigene oder externe) Nachqualifizierung in den benötigten Kompetenzbereichen.
- Die Fachkraft ist dafür verantwortlich, dass alle rechtlich notwendigen **Schulungen** (bspw. Infektionsschutz, Arbeitssicherheit) regelmäßig durchgeführt werden.

Personal

- Bei der Einstellung liegen **Unterlagen** zur Prüfung der fachlichen und persönlichen Eignung vor: Lebenslauf, Zeugnisse und Qualifikationsnachweise, Sozial- und Krankenversicherungsnachweis, ggf. Nachweis zum Spracherwerb, sowie bei ausländischen Bewerber/innen eine Arbeitserlaubnis.
- Die erforderlichen fachlichen und persönlichen Kompetenzen sind in geeigneter Weise zu überprüfen, z. B. im Rahmen eines persönlichen Gespräches. Für den Arbeitsort Privathaushalt gilt es hier insbesondere auf **Kommunikations- und Beziehungskompetenzen** für den respektvollen und empathischen Umgang mit Kund/innen sowie auf notwendige **Selbstkompetenzen** (Zuverlässigkeit, Flexibilität, Selbstreflexion, Belastbarkeit u. a.) zu achten.
- Die Mitarbeitenden verfügen über ausreichend **Deutschkenntnisse**, sodass sowohl eine fachliche Verständigung als auch eine gute Kommunikation mit den Kund/innen möglich ist.
- Mit allen Mitarbeitenden wird ein schriftlicher **Arbeitsvertrag** geschlossen. Die Beschäftigung sollte möglichst in einem sozialversicherungspflichtigen Teil- oder Vollzeit-Arbeitsverhältnis stattfinden. Geringfügige Beschäftigungsverhältnisse stellen die Ausnahme dar.
- Die **Bezahlung** entspricht mindestens den gesetzlichen Vorgaben und orientiert sich an branchenüblichen Tarifen.
Für hauswirtschaftliche Fachkräfte kann im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen für Privathaushalte bspw. der [Tarifvertrag des DHB Netzwerk Haushalt](#) (gemeinsam mit NGG) oder des [kvh Bundesverbands](#) Anwendung finden.

Qualitätsstandards für haushaltsnahe Dienstleistungen – Anbieter

- Bei angelernten Mitarbeitenden trägt die Geschäftsführung dafür Sorge, diese baldmöglichst entsprechend ihrer vorhandenen Kompetenzen und der vorgesehenen Einsatzbereiche nachzuqualifizieren. Diese **Qualifizierung** kann betriebsintern oder bei externen Bildungsanbietern stattfinden.
- Für eine Nachqualifizierung können Maßnahmen der Finanzierung geprüft und angewendet werden, wie bspw. bei Qualifizierungsmaßnahmen über das Teilhabechancengesetz.
- Sie gestalten die unternehmensinterne Kommunikation (zwischen Leitung und Mitarbeitenden ebenso wie unter Mitarbeitenden) offen, wertschätzend und mit Fehler- und Feedbackkultur.

INFORMATION UND BERATUNG ZUM DIENSTLEISTUNGSANGEBOT

Transparenz über Leistungsangebot

- Sie informieren gut **zugänglich** und verständlich auf Ihrer Homepage und/oder in Unternehmensflyern etc. über ihr Angebot.
- Sie kommunizieren deutlich, ob Ihr Unternehmen Dienstleistungen vermittelt oder selbst durchführt.
- Sie machen deutlich, welche **Arten von Dienstleistung** Sie anbieten und welche nicht (bspw. Wohnungsreinigung, Fensterreinigung, Gartenpflege, Betreuung, Einkäufe etc.).
- Sie informieren grundsätzlich über Ihrer **Mitarbeitenden**, z. B. über welche Qualifikationen und Kompetenzen diese verfügen.
- Preise** von Leistungen, Leistungspaketen und zusätzliche Gebühren (bspw. Anfahrtspauschale) sind ersichtlich.
- Sofern Sie nach bestimmten **Qualitätsstandards** arbeiten oder gar zertifiziert sind, kommunizieren Sie dies.
- Sie informieren über **Versicherungen** im Schadensfall.
- Sie liefern Informationen zu Möglichkeiten der **steuerlichen Absetzbarkeit** Ihrer Leistungen nach § 35a EStG.
- Sofern zutreffend, liefern Sie Informationen zur Möglichkeit der Refinanzierung ihrer Leistungen gemäß § 45a SGB XI und/oder weiteren Leistungen im Rahmen der Sozialgesetzgebung.

Kostenloses Erstgespräch mit Neukund/innen

- Sie bieten ein kostenloses und **unverbindliches Erstgespräch** mit potenziellen Neukund/innen an.

Qualitätsstandards für haushaltsnahe Dienstleistungen – Anbieter

- Erst nach dem Erstgespräch wird ein unverbindliches Angebot erstellt. Den potenziellen Kund/innen wird eine **Bedenkzeit** gewährt.
- Das Erstgespräch wird von der Geschäftsführung oder einer anderen leitenden **Fachkraft** der Hauswirtschaft durchgeführt.
- Im Erstgespräch werden Wünsche erfasst und zu erbringende Leistungen vereinbart.
- Sie informieren über steuerlichen Absetzbarkeit Ihrer Leistungen nach § 35a EStG sowie über Möglichkeit der Refinanzierung ihrer Leistungen gemäß § 45a SGB XI und/oder weiteren Leistungen im Rahmen der Sozialgesetzgebung sofern zutreffend.

SERVICE UND DIENSTLEISTUNGSERBRINGUNG

Kontakt und Kundenkommunikation

- Sie stellen eine **Erreichbarkeit** zu den üblichen Geschäftszeiten sicher, telefonisch, per Mail oder auch auf weiteren Kommunikationskanälen.
- Preisänderungen kommunizieren Sie frühzeitig, mindestens vier Wochen vorher, unmittelbar an Ihre Kund/innen.
- Sie haben festgelegte Wege, über die Kund/innen Kritik äußern können und definierte Regeln zum **Umgang mit Beschwerden** und Feedback bzw. zur Beseitigung von Missständen. Diese sind im Rahmen ihres Qualitätsmanagements verankert.
- Beschwerden werden durch **feste Ansprechpersonen** Ihres Unternehmens entgegen genommen, die allen Kundinnen und Kunden in dieser Funktion bekannt sind.
- Schwierige Gespräche mit Kund/innen werden durch leitende Mitarbeitende (hauswirtschaftliche Fachkräfte) geführt.
- In Ihrem Unternehmen sind Leitlinien für das Auftreten bei und die Kommunikation mit den Kund/innen vorhanden. Als Basis hierfür schaffen Sie bei Ihren Mitarbeitenden ein **Dienstleistungsverständnis** für die Arbeit im Privathaushalt (u. a. Wertschätzung, Wahrung der Privatsphäre, Achtsamkeit im Umgang mit privaten Gegenständen, Personen- und Situationsorientierung in der Dienstleistungserbringung).

Vertragsgestaltung

- Für jedes Dienstleistungsarrangement wird ein **schriftlicher Vertrag** geschlossen.
- Regelmäßige Leistungen, unregelmäßige Leistungen, individuelle Kundenwünsche und weitere Vereinbarungen werden in den Vertrag mit aufgenommen.
- Die **Kündigungsfristen** und -konditionen für Anbieter und Kund/innen sind benannt. Bei Preisänderungen räumen Sie ein Sonderkündigungsrecht ein.

Qualitätsstandards für haushaltsnahe Dienstleistungen – Anbieter

- Die Bedingungen für die **Absage von Einsätzen** durch die Kund/innen sind benannt, darunter ggf. auch die anfallenden Kosten bei kurzfristiger Absage.
- Regelungen für unregelmäßig stattfindende Dienstleistungseinsätze werden schriftlich festgehalten.

Rechnungsstellung

- Die Rechnungsstellung erfolgt **regelmäßig**, bspw. monatlich. Bei unregelmäßig genutzten Dienstleistungen erfolgt Sie nach Erbringen der Leistung.
- Es erfolgt eine kleinschrittige, **leistungsgerechte** Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand, z. B. in 15-Minuten-Schritten.
- Es erfolgt keine Vorauszahlung für noch zu erbringende Leistungen (Ausnahme ist der Kauf von Gutscheinen).
- Rechnungsstellung und Zahlungsabwicklung erfolgen so, dass eine steuerliche Absetzbarkeit der Leistungen für die Kundschaft gewährleistet ist (Ausstellen der Rechnung, Eingang des Geldes auf Unternehmenskonto, bargeldlose Zahlung).

Schlüsselmanagement

- Sie bieten Ihren Kundinnen und Kunden die Möglichkeit einen Haus- bzw. Wohnungsschlüssel im Unternehmen zu deponieren.
- Die Schlüssel werden bei Ihnen sicher und nicht für Dritte zugänglich aufbewahrt.

Ausfälle und Vertretungen

- Bei regelmäßigen Dienstleistungsaufträgen bei einem Kunden/einer Kundin führt möglichst die der/die gleiche Mitarbeitende die Leistung aus.
- Bei Ausfall eines/einer Mitarbeitenden sorgen Sie soweit möglich für Vertretung.
- Wenn Sie einen Einsatz von sich aus absagen müssen, teilen Sie dies den Kund/innen rechtzeitig mit.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Etablierung eines Qualitätsmanagementsystems

- Die Abläufe in Ihrem Unternehmen werden mithilfe eines Qualitätsmanagementsystems dokumentiert und kontrolliert.

Qualitätsstandards für haushaltsnahe Dienstleistungen – Anbieter

- Sie gestalten Ihre Prozesse gemäß der DIN SPEC 77003:2015-04 „Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Information, Beratung und Vermittlung“.
- Sie gestalten Ihre Prozesse gemäß der DIN SPEC 77004:2018-07 „Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungserbringung“.

Evaluation

- Die Evaluation ihrer Dienstleistungsergebnisse und -prozesse erfolgt durch verschiedene Methoden. Standardisierte, anonymisierte Verfahren werden ebenso genutzt, wie persönliche Befragungen.
- Sie führen mindestens eine regelmäßige (z. B. jährlich) Befragung Ihrer Kund/innen zur Erfassung von deren Zufriedenheit durch.

Datenschutz

- Sie informieren gemäß DSGVO über die Erhebung, Speicherung und Nutzung von Daten Ihrer Kund/innen sowie den Auskunfts- und Widerspruchsoptionen.
- Sie ergreifen in der Geschäftsführung sowie im laufenden Betrieb Maßnahmen des Datenschutzes.
- Sie informieren und schulen alle Mitarbeitenden regelmäßig zu den grundsätzlichen Anforderungen im Sinne des Datenschutzes sowie über deren Schweigepflicht.

Diese Qualitätskriterien wurden erstellt auf Basis von:

Bundesverband haushaltsnaher Dienstleistungsunternehmen e. V. (BHDU): Standards für Mitgliedsunternehmen im Bundesverband haushaltsnaher Dienstleistungsunternehmen (BHDU) in der Fassung vom 31. März 2017. Online verfügbar unter: <https://bhdu.de/standards/>

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSJ): Qualitätsstandards. In: Hilfe im Haushalt. Ihr verlässlicher Wegweiser bei haushaltsnahen Dienstleistungen. Online unter: <https://hilfe-im-haushalt.de/>

Eine alternative Arbeitshilfe und Checkliste für Anbieter haushaltsnaher Dienstleistungen bietet das Bundesministerium für Arbeit und Soziales [hier](#).

Ausführliche Beschreibungen zur Standardisierung und Professionalisierung von haushaltsnahen Dienstleistungen bieten:

- DIN SPEC 77003:2015-04 „Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Information, Beratung und Vermittlung“
- DIN SPEC 77004:2018-07 „Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungserbringung“

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.