

## **Mindestanforderungen an „Haushaltsnahe Dienstleistungen für ältere Menschen in NRW“ aus Kundensicht**

### **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 wird kein Druck ausgeübt, dass unmittelbar nach dem Erstgespräch der Vertrag unterschrieben werden muss. 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.<sup>1</sup>
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 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 schriftliche Informationsmaterialien mit Leistungen, Preisen und Kontaktdaten, die für die Öffentlichkeit zugänglich sind. Diese Infomaterialien werden auch an Beratungs- und Koordinierungsstellen versandt.
11. Der Dienstleister hat Kontakt zu lokalen Koordinations- und Beratungsstellen, z. B. Pflege- oder Seniorenberatung. Der Dienstleister ist bereit, sich in lokale Strukturen einzubringen und in örtlichen Netzwerken mitzuarbeiten.
12. Kundinnen und Kundendaten werden nicht an Dritte weitergegeben und ausschließlich zur Sicherstellung der Dienstleistung verwendet.

---

<sup>1</sup> Gilt nicht für Selbstständige und Kleinunternehmen mit bis zu zwei Beschäftigten

### **Sonderregelungen für sporadisch anfallende Einzeldienstleistungen<sup>2</sup>**

- 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.

### **Anforderung an die Personen, die Kontakt zum Kundinnen und Kunden haben Der Dienstleister verpflichtet sich, dass die ausführende/n Person/en im Haushalt der Kundinnen und Kunden ...**

1. so qualifiziert ist/sind, dass sie die vereinbarten Tätigkeiten selbstständig und fachgerecht 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 im Umgang mit älteren Menschen 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. 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 vier Wochen vorher angekündigt. In den ersten sechs Monaten nach Vertragsabschluss erfolgt keine Preiserhöhung.
4. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich, nach Erbringung der Dienstleistung. Es werden keine Vorauszahlungen verlangt.

---

<sup>2</sup>Sporadische 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, Haustierversorge bei Bedarf, Gardinenreinigung (inkl. Ab-/Aufhängen)

5. Die Rechnung erfüllt 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.

#### **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) beim Dienstleister, b) externe Stelle/n.
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 vier Wochen. Davon unbenommen bleibt das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund.
6. Sagen die Kundinnen und Kunden 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 Prozent des für den Einsatz vereinbarten Entgeltes sowie tatsächlich angefallene Wegkosten berechnet werden. Ersparte Aufwendungen müssen bei der Berechnung berücksichtigt werden.
7. Der Dienstleister übernimmt die Haftung für alle Schäden, die im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistung entstehen, inkl. Verlust des Haus-/Wohnungsschlüssels. Es gibt keine Einschränkung der Haftung auf grobe Fahrlässigkeit.
8. Der Dienstleister verwendet keine AGB, 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.