



## Qualitätsstandards

*Die Festlegung und Einhaltung von Qualitätsstandards nützt sowohl Ihnen als Anbieterin bzw. Anbieter einer haushaltsnahen Dienstleistung als auch den Nutzerinnen und Nutzern. Denn der deutsche Markt ist sehr vielseitig und bislang noch unübersichtlich. Suchen Singles, Familien oder ältere Menschen eine Haushaltshilfe, stellen sie sich oft die Frage, woran seriöse Anbieterinnen und Anbieter zu erkennen sind.*

*Als Anbieterin oder Anbieter sollten Sie diese Chance nutzen und sich mit einem expliziten Qualitätsversprechen am Markt positionieren. Die Einhaltung von Qualitätskriterien kann zu einer Steigerung Ihrer Dienstleistungsqualität führen und dadurch zu einer höheren Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Sie verbessern nicht nur das Image Ihres Unternehmens (als Anbieterin oder Anbieter einer Dienstleistung und als Arbeitgeber), sondern tragen darüber hinaus auch zu einem positiveren Bild der gesamten Branche in der Bevölkerung bei.*

### *Welche Standards gelten für Putzkräfte und andere Haushaltshilfen?*

*Bisher gibt es nur wenige, einheitliche Vorgaben für die Qualität haushaltsnaher Dienstleistungen. Als Kundin bzw. Kunde können Sie sich dennoch über die Arbeitsweise eines Unternehmens informieren – durch die Zugehörigkeit zu einem Verband von haushaltsnahen Dienstleistungsunternehmen wie zum Beispiel:*

- *Allianz haushaltsnahe Dienstleistungswirtschaft e.V. (AHDW)*
- *Bundesverband haushaltsnaher Dienstleistungsunternehmen e.V. (BHDU)*

*Diese Verbände haben für sich und ihre Mitgliedsunternehmen Qualitätsstandards erarbeitet, zu deren Einhaltung sich die Anbieterinnen und Anbieter haushaltsnaher Dienstleistungen verpflichten, beispielsweise beim Personal, Leistungsprofil oder bei der Auftragserteilung.*

#### → **Personal**

*Das Unternehmen beschäftigt mehrheitlich sozialversicherungspflichtig angestelltes Personal. Mit jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter wird ein schriftlicher Arbeitsvertrag geschlossen und es wird eine gesetzliche Vergütung gewährt. Die Beschäftigung der Mitarbeitenden erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben sowie mit Abschluss ausreichender Unfall- und Haftpflichtversicherungen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten regelmäßige Schulungen und Belehrungen über Unfall-, Arbeitssicherheits- und Hygienevorschriften.*

#### → **Leistungsprofil**

*Die beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfüllen gewisse Anforderungen hinsichtlich sprachlicher und beruflicher Fertigkeiten sowie persönlicher Eignung.*

#### → **Erteilung von Aufträgen**



*Bei Auftragsanfrage erfolgt nach Absprache ein kostenloser und unverbindlicher Erstbesuch im Haushalt der anfragenden Person durch die Firmenleitung oder eine von ihr beauftragte Fachkraft. Diese nimmt die Wünsche und Anforderungen entgegen und erstellt ein Angebot. Ein Angebot enthält eine Leistungsbeschreibung mit Preisangebot. Nach Auftragserteilung wird ein Vertrag abgeschlossen. Sie als Kundin bzw. Kunde werden über die allgemeinen Geschäftsbedingungen informiert.*

**Die ausführliche Beschreibung der Standards des Bundesverbands Haushaltsnaher Dienstleistungen können Sie [hier](#) nachlesen.**

*Kennzeichen für das Einhalten von Standards: DIN SPEC 77003*

*Ein unabhängiges und einheitliches Gütesiegel gibt es ebenfalls nicht. Aber neben den Verbandsmitgliedschaften existiert ein weiteres Kennzeichen für das Einhalten von Standards: die **DIN SPEC 77003 „Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Information, Beratung und Vermittlung“**. Diese DIN-Spezifikation gibt es seit April 2015. Sie dient der Standardisierung von Dienstleistungen und ist eine Ebene unter einer DIN-Norm einzuordnen. Die DIN SPEC 77003 legt Anforderungen an Dienstleistungen in diesem Bereich fest. Unternehmen, die sie erfüllen, können ihr Angebot mit einem entsprechenden Hinweis kennzeichnen. Weitere Informationen zur DIN-Spezifikation erhalten Sie direkt beim [Deutschen Institut für Normung \(DIN\)](#).*



## *Checkliste: Was macht gute Dienstleistungen aus?*

*Mit dieser Checkliste können Sie überprüfen, ob die von Ihnen ausgewählten Dienstleisterinnen und Dienstleister wichtige Qualitätsstandards einhalten. Eine noch umfangreichere Checkliste mit wertvollen Hinweisen für Anbieterinnen und Anbieter von haushaltsnahen Dienstleistungen bietet die Broschüre [„Qualitätssicherung für haushaltsnahe Dienstleistungen – Checkliste für Anbieter“](#) des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie, die Sie hier als PDF-Datei herunterladen können.*

### *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 die Anbieterin oder den Anbieter selbst sowie über das Leistungsspektrum als auch über die Angebote detailliert informieren.*

#### **Fördermöglichkeiten**

*Sie erfahren, für welche haushaltsnahen Dienstleistungen Sie ggf. eine Förderung beantragen können und wie Sie die Förderung beantragen.*

#### **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*
- Besprechung von Art, Dauer, Häufigkeit und individuellen Wünschen*
- Preis und Zahlungsmodalitäten*
- Ihre Rechte und Pflichten*

*Vor 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 eine feste Ansprechperson, die zeitnah auf Ihre Anfragen reagiert.*

#### **Vernetzung**

*Sie erhalten Informationen zu anderen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern, die die spezifische Dienstleistung ebenfalls anbieten, 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 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 explizit festgehalten. Bei schwerwiegenden Gründen können Sie den Dienstleistungsvertrag fristlos kündigen. Bei Preiserhöhungen 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 – Haftung der bzw. des Dienstleistenden**

*Sollte während der Arbeit in oder um Ihr Haus oder Ihre Wohnung ein Schaden entstehen, finden Sie im Dienstleistungsvertrag eine Regelung, wie Ihre Dienstleisterin oder Ihr Dienstleister mit dem Schaden umgeht.*

### *Organisation der Dienstleistung*

#### **Zuverlässige Durchführung der Dienstleistung**

*Vereinbarte Termine werden eingehalten. Sollten die jeweiligen Haushaltshilfen ausfallen, sorgt Ihre Dienstleisterin bzw. Ihr Dienstleister 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 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.*



### **Versicherung**

*Das von Ihnen beauftragte Dienstleistungsunternehmen und seine Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter sind gegen Schäden und eintretende Unfälle versichert.*

### **Beachtung individueller Wünsche**

*Die beauftragten Dienstleisterinnen und Dienstleister fragen Sie aktiv nach Ihren persönlichen Wünschen hinsichtlich der Arbeitsweise und halten diese möglichst im Dienstleistungsvertrag fest.*

### **Schlüsselmanagement**

*Es besteht die Möglichkeit, dass Sie Ihren Haus-/Wohnungsschlüssel bei der oder dem beauftragten Dienstleistenden 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 eventuellen Beschwerden ist genau geregelt, wie und wem Sie diese übermitteln.*

### **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. Preiserhöhungen werden mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten schriftlich angekündigt.*

#### **Keine Vorauszahlungen**

*Außer beim Einsatz von Gutscheinen sind keine Vorauszahlungen für noch zu erbringende Leistungen möglich.*

#### **Steuerliche Absetzbarkeit**

*Rechnung und Zahlungsabwicklung erfolgen so, dass die Dienstleistung steuerlich absetzbar ist. Dazu zahlen Sie beispielsweise per Überweisung oder Einzugsermächtigung.*