

## **Grundlegende Infos über Dienstleistungen im Haushalt und Checkliste für Qualitätskriterien**

Tätigkeiten wie Fenster putzen, Böden wischen, Staubsaugen, Gardinen aufhängen, Gehwege kehren oder Hecken schneiden gehören zu den typischen Arbeiten, die professionelle Dienstleister rund um Haus, Hof und Garten übernehmen. Dabei finden solche Dienstleister Kunden in allen Alters- und Gesellschaftsschichten.

Zum einen sind da nämlich jene Kunden, die aus beruflichen Gründen auf die Hilfe von außen angewiesen sind und die Dienstleistungen in Anspruch nehmen, um sich ihren Alltag zu erleichtern, für zeitliche Entlastung zu sorgen und auf diese Weise ihre Lebensqualität zu steigern. Zum anderen gibt es ältere oder kranke Kunden, die bestimmte Aufgaben nicht mehr selbst übernehmen können.

Können Ältere oder Kranke grundlegende Arbeiten wie beispielsweise Einkaufen, Putzen, Waschen oder Kochen nicht mehr selbst erledigen und gibt es auch keine Verwandten oder Bekannten, die sie bei der Bewältigung von alltäglichen Dingen unterstützen können, bleibt oft nur der Umzug in ein Altenheim. Gerade für ältere Menschen ist es jedoch sehr schwer, ihre gewohnte und über all die Jahre liebgewonnene Umgebung zu verlassen. In diesem Fall leisten Haushaltsdienste Hilfe in zweierlei Hinsicht.

So übernehmen sie nicht nur die anfallenden Aufgaben, sondern stellen auch sicher, dass der ältere oder kranke Kunde über einen langen Zeitraum hinweg in seinem zu Hause bleiben kann. Ein weiterer Aspekt ist dabei sicherlich auch, dass die Kosten für Haushalts- und Pflegedienste üblicherweise deutlich günstiger ausfallen als die Unterbringung in einem Heim.

## **Haushalts- und Pflegedienste**

Nun gibt es jedoch auch innerhalb der Haushalts- und Pflegedienste teils deutliche Qualitätsunterschiede. Viele Kunden, die das erste Mal mit einem solchen Dienst in Kontakt kommen, wissen dabei sicherlich nicht, auf welche Punkte sie konkret achten müssen, um den Dienstleister beurteilen zu können.

Die nachfolgende Checkliste ist daher als eine Orientierungshilfe zu verstehen, die die wichtigsten Qualitätskriterien anspricht. Allerdings muss jeder für sich selbst entscheiden, wie wichtig ihm die einzelnen Punkte sind und wo er bereit wäre, auch Kompromisse einzugehen. Hinzu kommt, dass bei der Entscheidung für oder gegen einen Pflegedienst immer auch das Bauchgefühl berücksichtigt werden sollte.

Schließlich bringt auch der qualitativ hochwertigste Haushaltsdienst mit dem am besten geschulten Personal letztlich nichts, wenn die sprichwörtliche Chemie zwischen Kunde und Haushaltshilfe nicht stimmt. Eine Haushaltshilfe bewegt sich in dem persönlichen und privaten Bereich ihres Kunden, so dass ein Vertrauensverhältnis unabdingbar ist.

Die Qualitätskriterien, die in der folgenden Checkliste berücksichtigt werden, gliedern sich in fünf Abschnitte, nämlich in die Organisation des Dienstleisters, in das Personal, in die Kostengestaltung, in den Vertrag und in die Maßnahmen zur Sicherung der Qualität und Kundenzufriedenheit. Die Punkte sollten dabei sowohl vor Beginn der Zusammenarbeit vereinbart als auch während der Zusammenarbeit überprüft und bei Bedarf angesprochen werden.

## **1. Die Organisation des Dienstleisters**

### **1.1. Wird ein kostenfreies und unverbindliches Vorgespräch angeboten?**

Bevor es zu einem Vertragsabschluss kommt, sollte ein Erstgespräch angeboten werden, das unverbindlich und kostenfrei ist. Im Rahmen dieses Gespräches sollten die Wünsche, Bedürfnisse und Vorstellungen des Kunden besprochen werden. Zudem sollte erläutert werden, welche Dienstleistungen der Anbieter erbringt und welche Kosten hierfür entstehen.

Dabei sollte das Gespräch im Haushalt des Kunden erfolgen. Der Kunde sollte nach dem Gespräch die Möglichkeit haben, sich das Angebot in Ruhe zu überlegen.

Vorsicht ist geboten, wenn er zu einem sofortigen Vertragsabschluss gedrängt wird. Gleiches gilt, wenn der Dienstleister bestimmte Leistungen in Paketen zusammenfasst, denen der Kunde dann zustimmen und für die er aufkommen soll, obwohl er die Leistungen zum Teil überhaupt nicht benötigt.

### **1.2. Wird auf die Wünsche des Kunden eingegangen?**

Der Dienstleister sollte bereit sein, die Wünsche seines Kunden so weit wie möglich umzusetzen, vor allem dann, wenn es sich um Besonderheiten handelt. Wünscht der Kunde beispielsweise, dass seine Fenster alle zwei Wochen geputzt werden, sollte eine solche Absprache möglich sein, auch wenn im Reinigungsplan des Dienstleisters ansonsten das Putzen der Fenster nur alle vier Wochen vorgesehen ist.

Außerdem sollte der Dienstleister auf die Personalwünsche des Kunden eingehen. Das bedeutet, wenn der Kunde dies so wünscht, sollte nur ein bestimmter Mitarbeiter die anfallenden Aufgaben erledigen und der Kunde sollte ein Mitspracherecht haben. Vertraut der Kunde einem Mitarbeiter nicht, sollte er diesen ablehnen können. Zudem sollte der Kunde im Vorfeld telefonisch oder persönlich darüber informiert werden, wenn es zu ungeplanten Personalwechseln kommt.

Vor allem älteren Kunden fällt es oft schwer, sich auf ständig wechselnde Personen einzustellen. Daher ist wichtig, dass die Versorgung auf Wunsch durch einen begrenzten Mitarbeiterkreis sichergestellt ist, an den sich der Kunde gewöhnen und zu dem er ein Vertrauensverhältnis aufbauen kann.

### **1.3. Gibt es einen festen Ansprechpartner?**

Der Dienstleister sollte einen Ansprechpartner nennen, der für den Kunden zuständig ist. Diesen Ansprechpartner muss der Kunde während der üblichen Geschäftszeiten erreichen können, wenn er Fragen hat, Wünsche äußern, kurzfristige Änderungen mitteilen oder auch Beschwerden einreichen möchte.

### **1.4. Sind der Dienstleister und seine Mitarbeiter ausreichend versichert?**

Der Dienstleister muss über eine entsprechende Haftpflichtversicherung verfügen, die im Bedarfsfall für die Schäden aufkommt, die bei der Ausübung der Dienstleistung entstehen.

### **1.5. Gibt es Informationsmaterial?**

Der Dienstleister sollte über schriftliches Informationsmaterial im Sinne von Werbeprospekten verfügen, das das Unternehmen vorstellt, die angebotenen Leistungen aufführt und auch über die Kosten informiert. Dieses Informationsmaterial sollte er auf Wunsch an den Kunden aushändigen.

### **1.6. Sind die Kundendaten geschützt?**

Der Dienstleister muss bereit sein, zu garantieren, dass er die Daten des Kunden ausschließlich für die Sicherstellung der Dienstleistung verwendet und keinesfalls an Dritte weitergibt. Sofern der Kunde auch einen Wohnungsschlüssel bei dem Dienstleister hinterlegt, muss außerdem sichergestellt sein, dass der Schlüssel sicher und ohne Namenszuordnung aufbewahrt wird und nur einem sehr begrenzten Personenkreis zugänglich ist.

### **1.7. Ist der Dienstleister bekannt?**

Viele Dienstleister arbeiten mit bestimmten Einrichtungen wie Alten- und Pflegeheimen, Beratungsstellen für Senioren oder Familien oder Mutter-Kind-Heimen zusammen. Zudem sind viele Dienstleister den Verbraucherzentralen bekannt.

## **2. Das Personal**

### **2.1. Ist das Personal ausreichend geschult?**

Das Personal sollte in der Lage sein, die übertragenen Aufgaben selbstständig und sachgerecht durchzuführen. Dabei müssen die erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten nicht zwangsläufig im Rahmen einer Berufsausbildung erworben worden sein. Der Dienstleister sollte jedoch sicherstellen, dass sein Personal durch entsprechende Einweisungen, Fortbildungen, Kurse oder interne Schulungen über die notwendigen Fertigkeiten verfügt und diese regelmäßig auffrischt. Zudem muss der Dienstleister dafür Sorge tragen, dass das Personal über entsprechende Maßnahmen zur Unfallvermeidung informiert ist.

## **2.2. Erfüllt das Personal die Wünsche des Kunden, vor allem im Hinblick auf soziale und sprachliche Kompetenzen?**

Ein kundenfreundlicher Umgang sollte für das Personal selbstverständlich sein.

Hierzu gehört neben einem entsprechenden Auftreten und angemessenen Umgangsformen auch das Berücksichtigen und Respektieren von kundenspezifischen Eigenheiten, die sich beispielsweise durch Gewohnheiten oder auch durch den kulturellen Hintergrund ergeben. Das Personal sollte sich außerdem auf Deutsch verständigen können, wenngleich es sinnvoll sein kann, nach Personal zu fragen, das die Muttersprache des Kunden beherrscht.

## **2.3. Gibt es Personal, das über die möglicherweise erforderlichen Zusatzqualifikationen verfügt?**

Sofern es sich um einen Haushalt handelt, in dem ein kranker Kunde lebt oder in dem auch die Betreuung von Kindern zu den Aufgaben gehört, sollte das Personal entsprechende Qualifikationen mitbringen, denn nur so ist eine richtige, qualifizierte und umfassende Versorgung sichergestellt.

So benötigen beispielsweise Demenzkranke oder Diabetiker andere Hilfestellungen und Betreuungsmaßnahmen als herzkranken Kunden oder Schlaganfallpatienten. Auch hier kann die Betreuung zwar von angelerntem Personal übernommen werden, allerdings müssen diese dann über entsprechende Berufserfahrung verfügen.

## **2.4. Wird das Personal unter Einhaltung der gesetzlichen Regelungen beschäftigt?**

Der Kunde sollte darauf achten, dass das Personal legal beschäftigt ist. Neben einer angemessenen Bezahlung und entsprechenden Versicherungen gehören hierzu auch die Regelungen der Arbeitszeiten, der Freizeit und des Urlaubs.

## **3. Die Kostengestaltung**

### **3.1. Wie werden die Leistungen abgerechnet?**

Je nach Vereinbarung gibt es zwei mögliche Abrechnungsvarianten, nämlich entweder pauschal anhand von Leistungen oder nach Zeit. Sofern nach Zeitaufwand abgerechnet wird, sollte die Abrechnung in 15-Minuten-Schritten und nicht nach vollen Stunden erfolgen.

Zudem sollte der Kunde über eine aktuelle Preisliste verfügen, aus der auch Zusatzkosten wie beispielsweise Fahrtkosten klar und unmissverständlich hervorgehen. Sofern es sich um keinen dauerhaften Vertrag, sondern lediglich um eine einmalige Leistung handelt, sollte der Kunde außerdem vorab einen Kostenvoranschlag erhalten. Auch dieser sollte den voraussichtlichen Endpreis klar und unmissverständlich aufzeigen und dabei sowohl die eigentliche Vergütung als auch mögliche Zusatzkosten und die Mehrwertsteuer ausweisen.

### **3.2. Wie erfolgt die Rechnungsstellung?**

Grundsätzlich sollte die Rechnung einmal im Monat und erst nach Erbringung der Dienstleistungen gestellt werden.

Der Dienstleister sollte keine Vorauszahlungen verlangen, wobei Gutscheine hier eine Ausnahme darstellen können. Außerdem sollte vor allem bei einem Dauerauftrag keine Bezahlung in bar vereinbart werden.

Gerade wenn ältere oder kranke Kunden betreut werden, sollte die Bezahlung per Überweisung oder per Lastschrift erfolgen und nicht, indem der Kunde das Geld bar an einen Mitarbeiter des Dienstleisters übergibt.

### **3.3. Kann die Rechnung steuerlich geltend gemacht werden?**

Die Rechnung sollte so ausgestellt sein, dass sie steuerlich geltend gemacht werden kann. Dazu müssen die Kosten für das Personal und für das benötigte Material getrennt voneinander aufgeführt sein, zudem muss die Begleichung der Rechnung unbar erfolgen. Teilweise fordert das Finanzamt zwar keine Belege mehr, sicherheitshalber sollte der Kunde diese aber bereithalten und vorlegen können.

## **4. Der Vertrag**

### **4.1. Bietet der Dienstleister einen schriftlichen Vertrag an?**

Grundsätzlich sollte vor der Erbringung der Dienstleistung ein schriftlicher Vertrag geschlossen werden.

Dabei sollte der Vertrag so formuliert sein, dass der Kunde sämtliche Vereinbarungen verstehen und nachvollziehen kann. Auf Wunsch des Kunden sollte der Dienstleister außerdem bereit sein, einen Mustervertrag sowie die allgemeinen Geschäftsbedingungen vorab auszuhändigen, damit der Kunde diese in Ruhe überprüfen kann.

### **4.2. Enthält der Vertrag alle relevanten Punkte?**

Neben den Kontaktdaten des Dienstleisters und des Kunden sollte der Vertrag die Art, den Umfang und die Häufigkeit aller vereinbarten Dienstleistungen inklusive der hierfür entstehenden Kosten beinhalten.

Außerdem sollten Sonderwünsche und Zusatzvereinbarungen ebenfalls schriftlich als Vertragsbestandteil erfasst werden.

### **4.3. Wie lange ist die Vertragslaufzeit und wie gestalten sich die Kündigungsfristen?**

Als Richtlinie gilt, dass der Vertrag eine Laufzeit von mindestens zwei Monaten haben sollte. Möglich dabei ist allerdings, eine Art Probezeit mit dem Dienstleister zu vereinbaren. Der Kunde sollte den Vertrag dann wie vereinbart kündigen können, beispielsweise mit einer Frist von fünf Werktagen oder spätestens zum Zeitpunkt der nächsten Rechnung.

Zudem sollte der Kunde ein Sonderkündigungsrecht haben, wenn es zu Preiserhöhungen kommt.

Der Dienstleister sollte regulär eine Kündigungsfrist von vier Wochen haben, damit der Kunde ausreichend Zeit hat, um sich um eine Alternative zu kümmern. Von den Regelungen unberührt bleiben sollte dabei aber das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund.

Ein wichtiger Grund, der eine sofortige Kündigung rechtfertigt, ist beispielsweise gegeben, wenn es zu einem Diebstahl oder zu einer Beleidigung des Kunden durch einen der Mitarbeiter des Dienstleisters kommt.

### **4.4. Wie sind Stornierungen geregelt?**

Geregelt sein sollte immer, wie Stornierungen gehandhabt werden. So sollte der Dienstleister keine Kosten in Rechnung stellen, wenn der Kunde einen vereinbarten Arbeitseinsatz innerhalb einer bestimmten Frist absagt.

Muss der Kunde kurzfristig absagen und war es nicht möglich, die Notwendigkeit der Absage vorherzusehen, sollte der Dienstleister höchstens die Hälfte der vereinbarten Vergütung abzüglich der Fahrtkosten in Rechnung stellen können.

### **4.5. Wer haftet für Schäden?**

Grundsätzlich sollte der Dienstleister die Haftung für alle Schäden übernehmen, die im Zusammenhang mit dem Erbringen der Dienstleistung entstehen.

Dabei spielt es keine Rolle, ob die Schäden versehentlich oder auf grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind. Zudem sollte sich der Dienstleister verpflichten, auch für solche Kosten aufzukommen, die entstehen, wenn der überlassene Wohnungsschlüssel abhanden gekommen ist.

Je nach Schließanlage können bei einem Verlust des Wohnungs- oder Haustürschlüssels nämlich erheblich Kosten anfallen.

## **5. Die Maßnahmen zur Sicherung der Qualität und der Kundenzufriedenheit**

### **5.1. Gibt es Rückfragen des Dienstleisters?**

Zunächst sollte es ein erstes Rückgespräch nach dem ersten Arbeitseinsatz geben. In diesem Zuge sollte sich der Dienstleister erkundigen, ob der Kunde mit den Leistungen zufrieden war oder ob die Notwendigkeit besteht, vereinbarte Leistungen abzuändern, zu reduzieren oder zu erweitern.

Im Idealfall gibt es außerdem regelmäßige Feedbacks, das bedeutet, der Dienstleister sollte sich in regelmäßigen Abständen nach der Zufriedenheit des Kunden erkundigen. In der Praxis ist dies jedoch meist allein schon aus zeitlichen Gründen nur bedingt umsetzbar. Der Kunde sollte allerdings jederzeit die Möglichkeit haben, Änderungswünsche mitzuteilen.

### **5.2. Wie reagiert der Dienstleister auf Beschwerden?**

Hat der Kunde Grund zur Beschwerde, sollte der Dienstleister sich bemühen, aktiv an einer Lösung des Problems mitzuwirken. Das bedeutet, er sollte die Beschwerde nicht herunterspielen oder den Kunden hinhalten, sondern gezielte Maßnahmen ergreifen. Dies sollte zudem recht zeitnah und für den Kunden nachvollziehbar geschehen.

#### **Weiterführende Pflegedienstleistungen, Tipps und Ratgeber:**

##### **Checkliste – Einstellung einer Haushaltshilfe**

<http://www.krankenpflege-haushaltshilfe.de/checkliste-einstellung-einer-haushaltshilfe.html>

##### **Woran erkennt man eine gute Haushaltshilfe?**

<http://www.krankenpflege-haushaltshilfe.de/gute-haushaltshilfe.html>

##### **Die Haushaltshilfe als Reinigungskraft**

<http://www.krankenpflege-haushaltshilfe.de/haushaltshilfe-als-reinigungskraft.html>

##### **Haushaltsplan-Vorlage zur Seniorenbetreuung**

<http://www.krankenpflege-haushaltshilfe.de/haushaltsplan-vorlage-zur-seniorenbetreuung.html>

##### **Das Know-How mobiler Pflegedienste**

<http://www.krankenpflege-haushaltshilfe.de/das-know-how-mobiler-pflegedienste.html>

Copyright by [www.krankenpflege-haushaltshilfe.de](http://www.krankenpflege-haushaltshilfe.de)