

## Mindestanforderungen an „Haushaltsnahe Dienstleistungen für ältere Menschen und Familien mit Kindern und Jugendlichen in NRW“

### Checkliste für Kundinnen und Kunden

#### 1. Das Erstgespräch

- Vor dem Vertragsabschluss erfolgt ein kostenloses und unverbindliches Erstgespräch.  
Hinweis:  
Für die Vereinbarung regelmäßiger Hilfen in Haus und Garten sollte der Dienstleister einen Hausbesuch anbieten.
- Beim Erstgespräch werden Ihre Wünsche und Vorstellungen von Art, Umfang und Ausführung der Dienstleistung ausführlich besprochen.
- Wünsche, etwa aufgrund eines besonderen kulturellen Hintergrunds oder bestimmter Bedürfnisse, werden angesprochen und beim Angebot berücksichtigt.
- Die Preise werden Ihnen genau erläutert.  
Wie wird abgerechnet, nach Zeit oder pauschal nach erledigten Aufgaben? Fallen Zusatzkosten, z. B. Fahrtkosten, an? Wie hoch ist der tatsächlich zu zahlende Gesamtpreis?
- Ihnen wird ein individuelles Angebot erstellt.
- Ihnen wird der Vertrag mündlich erklärt.  
Das gilt insbesondere für Verträge für regelmäßige Dienstleistungen.
- Der Dienstleister unterbreitet ein Angebot entsprechend Ihrer Wünsche und überredet Sie nicht zu weiteren Dingen, die Sie eigentlich nicht wollten. Der Dienstleister muss Ihnen Zeit einräumen, sich vor Vertragsabschluss noch einmal alles zu überlegen.  
Hinweis:  
Lassen Sie sich keine zusätzlichen Angebote aufschwätzen und nehmen Sie sich Zeit, vor der Unterschrift des Vertrags alles zu überdenken. Sie können den unterschriebenen Vertrag auch einige Tage später per Post zurückschicken.  
Einige Dienstleister bieten vor dem Vertragsabschluss von regelmäßigen Leistungen ein „Probearbeiten“ an.

#### 2. Organisation der Dienstleistung

- Der Dienstleister stellt sicher, dass die Wünsche und Besonderheiten, die im Erstgespräch vereinbart wurden, auch den Personen bekannt sind, die später die Dienstleistung ausführen.
- Es ist möglich, dass auf Ihren Wunsch bei regelmäßigen Einsätzen dieselben Personen ins Haus kommen. Wie häufig ist mit Personalwechseln zu rechnen?

- Sie können bei regelmäßigen Dienstleistungen einen Wechsel des/der Mitarbeiters/in verlangen, wenn kein Vertrauensverhältnis zwischen Ihnen hergestellt werden kann.  
Hinweis:  
Diese Anforderung ist nur von Dienstleistern mit mehreren Beschäftigten umsetzbar.
- Die Durchführung der Dienstleistung wird auch sichergestellt, wenn die ursprünglich dafür eingeplante Person ausfällt und Sie einen Ersatz wünschen. Wie erfolgen dazu die Absprachen?
- Terminzusagen werden vom Dienstleister eingehalten. Sollte dies im Ausnahmefall nicht möglich sein, sollte frühestmöglich eine telefonische Ankündigung erfolgen und eine alternative Absprache mit Ihnen getroffen werden.
- Es gibt für Sie einen festen Ansprechpartner beim Dienstleister, der für Sie zu den üblichen Geschäftszeiten telefonisch / persönlich erreichbar ist. Hier können Sie beispielsweise kurzfristige Änderungen klären, Wünsche äußern, Rückfragen stellen und auch Beschwerden einreichen.
- Für regelmäßige Dienste ist eine Schlüsselaufbewahrung beim Dienstleister möglich. Er muss sicherstellen, dass die Aufbewahrung ohne Namenszuordnung erfolgt.
- Der Dienstleister bzw. seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind gegen Schäden, die im Rahmen der Erbringung der Dienstleistung entstehen, haftpflichtversichert.
- Der Dienstleister hat schriftliche Informationsmaterialien mit Leistungen, Preisen und Kontaktdaten, die er Ihnen zuschickt oder vorbeibringt.
- Ihre Kundendaten werden ausschließlich zur Sicherstellung der Dienstleistung verwendet und nicht an Dritte weitergegeben.
- Der Dienstleister hat Kontakt zu lokalen Koordinations- und Beratungsstellen im Kontext Familie bzw. ältere Menschen.

### **3. Personen, die die Dienstleistung ausführen**

- Die Personen, die ins Haus kommen, sind so qualifiziert, dass sie die vereinbarten Tätigkeiten selbstständig und sachgerecht durchführen können.
- Diese Personen haben Kenntnisse über Maßnahmen zur Unfallvermeidung im Rahmen der vereinbarten Tätigkeit.
- Diese Personen sind im kundenorientierten Umgang geschult. Sie sollten ein angenehmes Auftreten und angemessene Umgangsformen haben sowie auf Ihre Wünsche serviceorientiert eingehen.
- Diese Personen sind je nach Zielgruppe im Umgang mit älteren Menschen bzw. Familien

geschult und nehmen daher Rücksicht auf spezielle Bedürfnisse.

- Diese Personen sind so flexibel, dass sie vor Ort auf Kundenwünsche eingehen können, z. B. zur Art und Weise der Durchführung einer Tätigkeit oder beim Wechsel von Aufgaben.
- Die Person, die das Erstgespräch führt, kennt das Angebotsportfolio, die Preise und Einsatzmöglichkeiten der Mitarbeiter.
- Sie können mit diesen Personen entweder auf deutsch oder in Ihrer Muttersprache sprechen. Dies gilt insbesondere dann wenn Sie bei der Durchführung der Dienstleistung anwesend sind oder wenn sie diese Sprachkompetenz ausdrücklich wünschen.

#### 4. Preise / Rechnungsstellung

- Die Dienstleistung wird wahlweise nach Zeit oder nach pauschalen Leistungspaketen abgerechnet.
- Bei einer Abrechnung nach Zeit wird nach tatsächlichem Arbeitsaufwand in 15-Minutenschritten abgerechnet und nicht nach vollen Stunden.
- Die Preise sind in einer aktuellen Preisliste übersichtlich zusammengestellt und werden Ihnen zur Verfügung gestellt.
- Evtl. anfallende Zusatzkosten (z. B. Fahrtkosten) sind gut erkennbar und verständlich ausgewiesen.
- Sie erhalten vor der Erbringung der Dienstleistung einen Kostenvoranschlag, der den voraussichtlichen Endpreis ausweist (inkl. Zusatzkosten und Mehrwertsteuer).
- Bei regelmäßigen Dienstleistungen werden Preiserhöhungen schriftlich, wenigstens vier Wochen vorher angekündigt.
- Bei regelmäßigen Dienstleistungen erfolgt die Rechnungsstellung monatlich, nach Erbringung der Dienstleistung (Ausnahme: Gutscheine).
- Bei einmaligen Dienstleistungen erfolgt eine Rechnungsstellung innerhalb von zwei Wochen nach Ende der Dienstleistung (Ausnahme: Gutscheine).
- Es werden von Ihnen keine Vorauszahlungen verlangt (Ausnahme: Gutscheine).
- Die Rechnung und die Zahlungsabwicklung erfüllen die Voraussetzungen, damit Sie ihre Ausgaben für die haushaltsnahe Dienstleistung steuerlich absetzen können.  
Hinweis:  
Die Rechnung muss schriftlich erfolgen und Sie müssen die Überweisung des Betrages nachweisen. Personalkosten müssen auf der Rechnung gesondert ausgewiesen

werden, denn nur diese sind steuerlich absetzbar.

## 5. Vertrag mit dem Dienstleister

- Vor Erbringung einer regelmäßigen Dienstleistung wird ein schriftlicher Vertrag geschlossen.  
Hinweis:  
Bei einmaligen Dienstleistungen ist eine mündliche Absprache eventuell einfacher. Bei mündlichen Verträgen ist es bei Problemen jedoch schwierig, das Vereinbarte nachzuweisen. Daher sollte auf Wunsch des Kunden auch für einmalige Dienstleistungen ein schriftlicher Vertrag geschlossen werden.
- Der Vertrag ist in übersichtlicher, gut lesbarer Form abgefasst.
- Sie erhalten auf Wunsch einen Mustervertrag und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) vorab zugeschickt.
- Der Vertrag umfasst Art, Umfang und Häufigkeit der vereinbarten Dienstleistungen sowie die dafür anfallenden Kosten.
- Ihre Sonderwünsche werden ebenfalls Vertragsbestandteil.
- Im Vertrag für regelmäßige Dienstleistungen sind Ansprechpartner für Beschwerden genannt:
  - a) beim Dienstleister
  - b) Beschwerdestelle der Verbraucherzentrale
  - c) ggf. weitere lokale Beschwerdestellen
- Der Vertrag für regelmäßige Dienstleistungen hat eine Grundlaufzeit von maximal zwei Monaten.  
Hinweis:  
Manche Dienstleister machen Angebote „zur Probe“; evtl. gegen Entgelt.
- Sie können den Vertrag für regelmäßige Dienstleistungen nach Ablauf der Grundlaufzeit mit einer Frist von fünf Werktagen kündigen.  
Hinweis:  
Bei schwerwiegenden Gründen, z. B. Diebstahl, können Sie den Vertrag immer fristlos kündigen.
- Für den Dienstleister regelmäßiger Leistungen gilt eine verlängerte Kündungsfrist von vier Wochen.
- Sie haben ein Sonderkündigungsrecht bei Preiserhöhungen.
- Sie können dem Dienstleister bis 12 Uhr am vorherigen Werktag einen vereinbarten Arbeitseinsatz absagen, ohne dass Ihnen dafür Kosten in Rechnung gestellt werden.

- Bei einer kurzfristigen Absage werden maximal 50 Prozent des für den Einsatz vereinbarten Entgeltes sowie die tatsächlich angefallenen Wegkosten berechnen.  
Hinweis:  
Ersparte Aufwendungen, z. B. weil stattdessen andere Kunden bedient werden konnten, müssen bei der Berechnung berücksichtigt werden.
- Der Dienstleister übernimmt die Haftung für alle Schäden, die im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistung entstehen, inkl. Verlust eines überlassenen Haus-/Wohnungsschlüssels.
- Die der Haftung wird nicht auf grobe Fahrlässigkeit beschränkt.

### **Qualitätsbegleitung:**

- Nach dem ersten Einsatz in Ihrem Haushalt erfolgt eine Rückfrage nach der Kundenzufriedenheit, idealerweise durch die Person, die das Erstgespräch durchgeführt hat. Wenn nötig, wird die Dienstleistung entsprechend angepasst.
- Sie können sich bei Verstößen gegen die Mindestanforderungen oder anderen Problemen mit dem Dienstleister bei der Beschwerdestelle der Verbraucherzentrale melden. Der Dienstleister verpflichtet sich, aktiv an den Schlichtungsversuchen zur Beseitigung der Missstände mitzuwirken.

Diese Checkliste wurde erstellt im Rahmen des Projekts „Haushaltsnahe Dienstleistungen für ältere Menschen in NRW“ gefördert vom Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen.