



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

Qualitätssicherung für haushaltsnahe Dienstleistungen – Checkliste für Anbieter

Eine Arbeitshilfe für Anbieter haushaltsnaher Dienstleistungen



Impressum

Herausgeber

Bundesministerium für Wirtschaft
und Energie
Öffentlichkeitsarbeit
11019 Berlin
www.bmwi.de

Text und Redaktion

Bundesministerium für Wirtschaft
und Energie
mit Unterstützung von
IFOK,
Das Institut der deutschen Wirtschaft Köln,
Institut der deutschen Wirtschaft Köln Consult GmbH

Gestaltung und Produktion

PRpetuum GmbH, München

Stand

Juni 2015

Gestaltung und Produktion

FikMik – fotolia (Titel)

Diese Broschüre ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie. Sie wird kostenlos abgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt. Nicht zulässig ist die Verteilung auf Wahlveranstaltungen und an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben von Informationen oder Werbemitteln.



Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ist mit dem audit berufundfamilie® für seine familienfreundliche Personalpolitik ausgezeichnet worden. Das Zertifikat wird von der berufundfamilie gGmbH, einer Initiative der Gemeinnützigen Hertie-Stiftung, verliehen.

Über die Checkliste

Hintergrund

Der Markt für haushaltsnahe Dienstleistungen ist mit rund einer Million Beschäftigten zu einem wichtigen Wirtschaftszweig in Deutschland herangewachsen und gilt als Wachstumsmarkt. Eine Studie des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie hat untersucht, inwieweit der Einsatz von Qualitätsstandards die Leistung der Anbieter verbessern und damit die Zufriedenheit der Kunden erhöhen kann. Der Fokus der Studie lag dabei insbesondere auf den sachbezogenen Dienstleistungen, wie z. B. Wohnungsreinigung, aber auch Gartenarbeiten, Bügel- und Einkaufsdienste. Die Studie sowie eine Machbarkeitsanalyse sind [hier](#) abrufbar.

Wozu dient die Checkliste?

Die Checkliste zur Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen gibt Anbietern eine Anleitung, sich selbst zu überprüfen. Gegliedert in drei Qualitätsbereiche werden die wichtigsten Qualitätskriterien abgefragt. Zu jedem Kriterium wird aufgezeigt, welche Maßnahmen hilfreich sind.

Als Anbieter erhalten Sie über die Checkliste wertvolle Hinweise, welche Qualitätskriterien den Kunden wichtig sind und wie Sie diese Qualität erreichen können. Anhand der farbig markierten Ränder analog zu den Qualitätsbereichen finden Sie schnell die für Sie wichtigen Informationen.

Die Qualitätsbereiche und Kriterien im Überblick

Arbeitsqualität	Servicequalität	Arbeitgeberqualität
Vertrauenswürdigkeit	Beratung	Faire Löhne
Zuverlässigkeit	Ausfallmanagement	Weiterbildung
Sorgfalt	Beschwerde- management	Gute Arbeitsbedingungen
Kompetenzen	Vertragsgestaltung	

Arbeitsqualität

Servicequalität

Arbeitgeberqualität

Vertrauenswürdigkeit

Zuverlässigkeit

Sorgfalt

Kompetenzen

Vertrauenswürdigkeit

Wir sichern vertrauenswürdigen und verantwortungsvollen Verhalten, indem wir ...

... die Arbeitskräfte vor der Einstellung auf Vertrauenswürdigkeit prüfen.

Zum Beispiel:

- Nachweise wie Personalausweis, polizeiliches Führungszeugnis, Schulungs- und Trainingsnachweise, Gesundheitspass
- Referenzen und Beurteilungen früherer Arbeitgeber/Kunden

... die Arbeitskräfte zu vertrauenswürdigem Verhalten befähigen.

Zum Beispiel:

- klare Regelungen; z. B. zum Verhalten im häuslichen Umfeld, zum Umgang mit besonderen Situationen, sicheres Verwahren des Schlüssels, etc.

... den Service vertrauenswürdig ausrichten.

Zum Beispiel:

- Versicherung und Haftung (Betriebshaftpflicht für Schadensfälle, Unfallversicherung für Mitarbeiter, Haftung für Schäden bei Verlust des Schlüssels)
- kurze Kündigungsfristen für den Kunden
- eine fest zugeordnete Arbeitskraft für den Kunden
- schneller Wechsel der Arbeitskraft bei Beschwerden

Wir sichern Diskretion im Umgang mit persönlichen Informationen und Daten, indem wir ...

... formale Regelungen vornehmen.

Zum Beispiel:

- Datenschutzerklärung/-richtlinie des Anbieters
- Verschwiegenheitserklärung der Arbeitskräfte
- schriftliche Vereinbarung von Anbieter, Kunden und Arbeitskraft

... die Arbeitskräfte zu diskretem Verhalten anhalten.

Zum Beispiel:

- regelmäßige Datenschutzbelehrung

... die internen Prozesse so organisieren, dass Diskretion und Datenschutz gewahrt werden.

Zum Beispiel:

- Benennung von verantwortlichem Personal
- Abstimmung mit Datenschutzbeauftragten

Zuverlässigkeit

Wir stellen die pünktliche Erbringung der verabredeten Leistung sicher, indem wir ...

... die internen Prozesse entsprechend effizient organisieren.

Zum Beispiel:

- Zeitmanagement-/Personalplanungs-System

... den Kunden einen verlässlichen Service bieten.

Zum Beispiel:

- soweit möglich Verabredung von Zeiträumen und nicht von genauen Zeitpunkten mit den Kunden, um Flexibilität zu ermöglichen
- eine Leistungsbeschreibung zur Orientierung erstellen
- unsere Personalplanung so ausrichten, dass die Kunden von der gleichen Person betreut werden

Sorgfalt

Wir stellen die gründliche und sorgfältige Erledigung des Auftrags sicher, indem wir ...

... die Kompetenzen der Arbeitskräfte vor der Einstellung prüfen.

Zum Beispiel:

- Probezeit
- Einstellung von kompetenten, d. h. einschlägig aus- und/oder fortgebildeten Fachleuten
- Nachweis der Fachkraftquote

... die Arbeitskräfte entsprechend schulen/befähigen.

Zum Beispiel:

- Schulung der Arbeitskräfte; Schulung zur Umsetzung hauswirtschaftlicher Standards, zu Hygienevorschriften, zur Vermeidung von Unfällen und Schadensfällen

... die internen Prozesse organisieren und Standards aufsetzen.

Zum Beispiel:

- Definition von Standards für die Leistungserbringung
- gemeinsames (Dienstleiter + Kunde) Festlegen der Standards und schriftliche Fixierung; Abstimmung der Kundenwünsche mit der Arbeitskraft
- Dokumentation nach vorgegebenem System (z. B. HACCP für Hygiene bei Lebensmitteln)

... den Kunden einen gründlichen Service bieten.

Zum Beispiel:

- klare vertragliche Regelungen, Kriterien für sorgfältiges Arbeiten und Kommunikation der Regelungen

... Maßnahmen zur Qualitätssicherung einsetzen..

Zum Beispiel:

- Kontrollen vor Ort ; Kontrollbelege zu durchgeführten Qualitätschecks
- Kundenbefragungen; niedrigschwellige Feedback-Möglichkeit für die Kunden, die zeitnah gemeinsam mit den Arbeitskräften ausgewertet werden; Einsatz von Checklisten, die mit dem Kunden individuell angepasst werden; Abstimmung mit Kunden zur erbrachten Leistung
- Kundenbewertungen; Ergebnisse öffentlich zugänglich machen
- Dokumentation der Leistungen beim Kunden und Unterschrift des Kunden unter Leistungsnachweis

Wir fördern nachhaltiges, umwelt- und gesundheitsschonendes Verhalten der Arbeitskräfte, indem wir...

... die Arbeitskräfte zu umwelt- und gesundheitsschonendem Verhalten schulen/befähigen.

Zum Beispiel:

- Schulungen der Arbeitskräfte: zu Arbeits- und Gesundheitsschutz, zu umweltschonendem Verhalten
- regelmäßige Feedbackrunden mit den Arbeitskräften, um Fragen zum konkreten Vorgehen zu klären

... intern die Umsetzung eines solchen Verhaltens motivieren.

Zum Beispiel:

- konkrete Umsetzungshinweise bei der Einweisung vor Ort
- Vorgaben, dass nur gesundheitsschonende Putzmittel genutzt werden sollen

... den Kunden einen nachhaltigen Service bieten.

Zum Beispiel:

- Vorabgespräch mit dem Kunden, um festzustellen, wie wichtig dieser Punkt ist, z. B. beim Kauf der Reinigungsmittel, Einsatz von nachhaltigen Haushaltsgeräten; Abfrage von Allergien
- Beratung zu umweltschonenden Reinigungsmaterialien; Festlegung der Putzmittel mit dem Kunden

Kompetenzen

Wir prüfen die fachliche Kompetenz der Mitarbeiter, indem wir...

... die fachlichen Kompetenzen der Arbeitskräfte vor der Einstellung prüfen.

Zum Beispiel:

- Einstellung von Mitarbeitern mit abgeschlossener Ausbildung im hauswirtschaftlichen Bereich
- Einführung einer Fachkraftquote
- Arbeitszeugnisse
- Definition von Mindeststandards an Arbeitskräfte (bspw. hauswirtschaftliche Qualifizierung und/oder berufliche Vorerfahrung)
- systematische Kompetenzerfassung und -dokumentation durch jeden Arbeitgeber

... die internen Prozesse so anlegen, dass Mitarbeiter kontinuierlich lernen.

Zum Beispiel:

- ausgearbeitete Leitfäden zur Qualität und Durchführung der Reinigung nach hygienischen Vorgaben
- gründliche Einarbeitung der Arbeitskräfte durch eine ausgebildete Hauswirtschafterin und Hauswirtschaftsmeisterin

Wir prüfen die soziale und sprachliche Kompetenz der Mitarbeiter, indem wir ...

... die Kompetenzen der Arbeitskräfte vor der Einstellung prüfen.

Zum Beispiel:

- persönliches Bewerbungsgespräch in Deutsch
- Nachweis der Qualifikationen
- Nachweis von absolviertem Deutschunterricht
- schriftliche Bewerbung
- sprachliche Kompetenz als Voraussetzung für Einstellung

... die Arbeitskräfte entsprechend im Ausbau sprachlicher und sozialer Kompetenzen unterstützen.

Zum Beispiel:

- Schulungen der Arbeitskräfte: zu sozialer Kompetenz, zum Umgang mit Kunden und Beschwerden; mit praktischen Prüfungen
- individuelle Förderung der Beschäftigten
- Maßnahmen zur Steigerung der Mitarbeitermotivation

... den Kunden einen guten Service bieten.

Zum Beispiel:

- Weitergabe von Informationen zu Arbeitskräften
- Probearbeiten anbieten
- Leitbild: Die Arbeitskräfte haben eine positive Einstellung zur Arbeit und zur Dienstleistung sowie die soziale Kompetenz, um einen kundenorientierten Umgang mit dem Auftraggeber sicherzustellen (Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Diskretion, Auftreten, Umgangsformen, Erscheinungsbild). Eine Verständigung in deutscher Sprache ist gewährleistet.



Beratung

Wir stellen eine qualifizierte Beratung sicher, die Kundenwünsche berücksichtigt, indem wir ...

... unsere Servicehaltung danach ausrichten.

Zum Beispiel:

- fest strukturierter Beratungsprozess vor der Beauftragung
- schriftliche Informationen zu den Leistungen für die Kunden
- kostenloses Einführungsgespräch mit dem Kunden
- Abfrage der Kundenwünsche und individuelle Beratung; familiäre Gewohnheiten berücksichtigen
- persönliches Gespräch am Ort der Dienstleistung, Erfassung der Räumlichkeiten
- Angebotserstellung: unverbindliches, kostenfreies, transparentes Angebot; Angebot anhand der Kundenwünsche

... unsere Serviceprozesse entsprechend organisieren

Zum Beispiel:

- Dokumentation der Kundenberatungsgespräche und deren inhaltlicher Umsetzung; Einsatz von Checklisten
- Führen einer Kundendatenbank mit Dokumentation der Kundenwünsche
- Kundenbefragungen
- bei größeren Aufträgen eine zusätzlich Abnahme mit dem Kunden organisieren

... Maßnahmen zur Qualitätssicherung einsetzen.

Zum Beispiel:

- Beratung stichprobenartig durch unabhängige Prüfer testen lassen

Wir sichern die Erreichbarkeit einer (festen) Ansprechperson, indem wir ...

... den Kunden transparente Kontaktinformationen bieten.

Zum Beispiel:

- Angabe von Kontaktdaten (Telefon, E-Mail) und Zeiträume für Erreichbarkeit; im Vertrag, auf der Website
- Angabe des Namens der Kontaktperson

... die internen Prozesse entsprechend organisieren.

Zum Beispiel:

- klare Arbeitsanweisungen, Ablaufbeschreibungen, technische und organisationale Strukturen: Bereitschaftsdienst einrichten, eindeutige Vertretungsregelungen, Erreichbarkeit zu festgelegten Zeiten sicherstellen, falls notwendig Umleitung auf Mobiltelefon; Einrichtung einer Mailbox, zeitnahe Rückrufe; Dokumentation
- Festlegung einer festen Ansprechperson und einer Vertretung sowohl von Seiten des Dienstleisters als auch von Seiten des Kunden

Ausfallmanagement

Wir stellen die zeitnahe Information und den Ersatz bei Ausfall der Arbeitskraft sicher, indem wir ...

... den Kunden im Falle eines Ausfalls gut informieren.

Zum Beispiel:

- vertragliche Regelung: Definition von Standards für die Leistungserbringung; Verpflichtung des rechtzeitigen Absagens von Ausfällen und Angebot einer Vertretung; Regelung, dass Kunden nicht für ausgefallene Stunden bezahlen
- klare Kommunikation der Regelungen und Leistungen; Klarheit, was „zeitnahe Information“ bedeutet; Information über Urlaubsplanung
- feste Vereinbarung mit dem Kunden, bis zu welcher festgelegten Zeit vor dem Termin informiert wird und über welche Kommunikationswege (Telefon, E-Mail)

... interne Prozesse und Abläufe im Falle des Ausfalls sicherstellen.

Zum Beispiel:

- festgelegter Prozess für Arbeitskräfte zur Meldung von Ausfällen
- schriftliche Richtlinien für die Einsatzleitung zum Informieren der Kunden und Dokumentation der Fälle
- Vertretungspläne

Beschwerdemanagement

Wir pflegen einen konstruktiven Umgang mit Beschwerden, indem wir ...

... den Kunden einen guten Service bieten.

Zum Beispiel:

- Kommunikation der Richtlinien für das Beschwerdemanagement, z. B. gut zugänglich auf der Website
- feste, neutrale Ansprechperson für Beschwerden
- Beschwerden und Verbesserungsvorschläge werden in Zusammenarbeit zwischen Kunde und Arbeitskraft umgesetzt

... die internen Prozesse für den Einbezug von Feedback entsprechend organisieren.

Zum Beispiel:

- Beschwerdemanagement: aktives Beschwerdemanagement, festgelegtes System
- schriftliche Aufnahme der Beschwerden, zeitnahe Auswertung und Bearbeitung der Beschwerden, Festlegung von Maßnahmen, zeitnahe Antwort auf die Beschwerden
- Benennung von verantwortlichem Personal

... Maßnahmen zur Qualitätssicherung einsetzen.

Zum Beispiel:

- Dokumentation der Beschwerden und Ableitung von Schulungsinhalten
- regelmäßiges Feedback für die Arbeitskräfte
- Kundenbefragungen zur Zufriedenheit; Offenlegung der benannten Kritikpunkte
- Online-Formular für Beschwerden

Vertragsgestaltung

Wir berücksichtigen Mindeststandards bei der Vertragsgestaltung, indem wir ...

... formelle Standards einhalten.

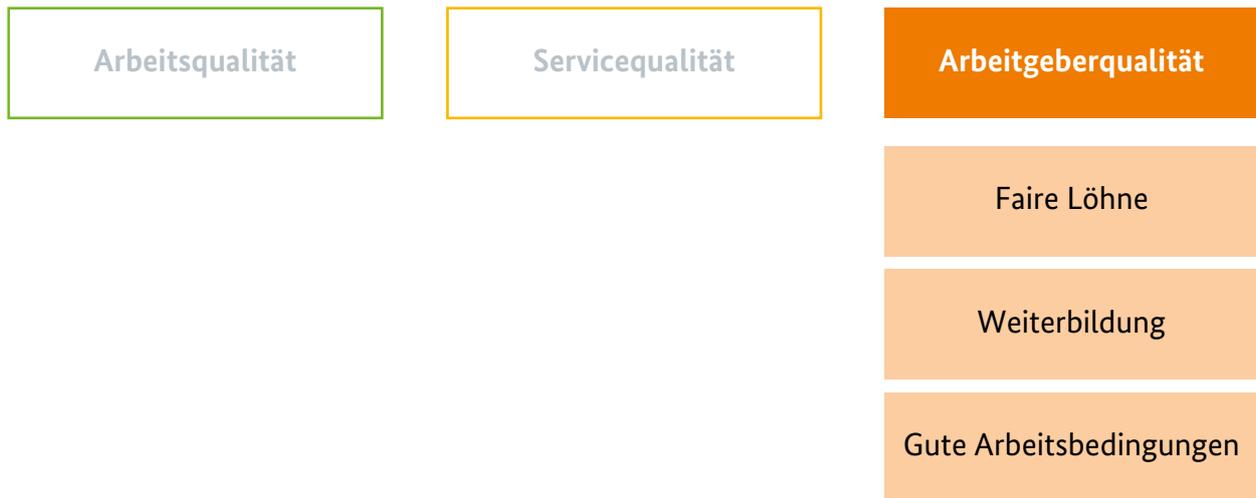
Zum Beispiel:

- Definition von Mindestanforderungen für schriftliche Vereinbarung, die insbesondere Folgendes regelt:
 - Beginn, Art, Umfang und Häufigkeit der Dienstleistung
 - anfallende Kosten
 - Bereitstellung der Arbeitsmittel und Arbeitsgeräte
 - Kündigungsfristen max. vier Wochen zum Quartalsende/Probezeit
 - Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund
 - bei Preiserhöhungen Sonderkündigungsrecht für Kunden
 - keine Vorkasse (Ausnahme: Gutscheine)
 - Abrechnung nach max. halbstündigem Takt (oder weniger), Rechnung erfüllt steuerrechtliche Anforderungen
 - Angebot zur Teilnahme am Lastschriftverfahren
 - evtl. anfallende Zusatzkosten (bspw. Anfahrtskosten, Verwaltungspauschale) extra ausweisen
 - Ansprechpartner des Dienstleisters benennen
 - Haftungsbeschreibung
 - verständliche Allgemeine Geschäftsbedingungen
- vorgefertigte und individualisierte Standardverträge; Formblätter und Checkliste
- Nachweis (steuer-)rechtlicher Prüfung
- Compliance-Richtlinien im Unternehmen einführen

... den Kunden einen transparenten Service bieten.

Zum Beispiel:

- verständliche Vertragsformulierung, die festgelegte Standards berücksichtigt; transparente Vertragsgestaltung



Faire Löhne

Wir bieten unseren Arbeitskräften faire Löhne, indem wir ...

... geltende Tarife und gesetzliche Regelungen einhalten.

Zum Beispiel:

- faire Entlohnung: Zahlung von Tariflohn, Entlohnung nach den Entgelttarifen (NGG/DHB); ortsübliche Vergütung; Berücksichtigung des Mindestlohns; Verpflichtungserklärung zur Einhaltung der Mindest-/ Tariflöhne

Weiterbildung

Wir bieten unseren Arbeitskräften Weiterbildungsmöglichkeiten, indem wir ...

... interne und externe Möglichkeiten der Weiterbildung nutzen.

Zum Beispiel:

- eigene Schulungs- und Weiterbildungsangebote durch qualifizierte Fachkräfte, ggf. durch externe Experten
- Weiterbildungsangebote der Verbände und Kammern
- Kurse der Volkshochschule

Gute Arbeitsbedingungen

Wir bieten unseren Arbeitskräften gute Arbeitsbedingungen, indem wir ...

... gute Bedingungen für die Einsätze bieten.

Zum Beispiel:

- ergonomischer Einsatz von Reinigungsmaterialien und Geräten
- Sicherstellung guter Arbeitsbedingungen vor Ort, indem Dienstleistungen bei Besichtigung durch Fachkraft vereinbart werden
- Besuch des Neukunden vor Ort und Überprüfung der Tätigkeiten hinsichtlich Arbeitsschutz vor dem ersten Einsatz
- Berücksichtigung von Vereinbarkeitsfragen, die es den Beschäftigten erleichtern Familie und Beruf zusammenzubringen
- Informationen zu betrieblichen Interessenvertretungen bereit halten

... faire Arbeitsverträge abschließen.

Zum Beispiel:

- faire, schriftliche Arbeitsverträge mit den Arbeitskräften
- Einhaltung von geltenden Tarifvereinbarungen und gesetzlichen Regelungen
- Dokumentation vorhandener Zertifikate, Verträge, Qualitätsmanagement-Dokumente; Offenlegung der Art der Arbeitsverträge
- Prüfung von Aufenthalts-/Arbeitserlaubnis ausländischer Arbeitskräfte
- transparente Informationen zum Unternehmen, zu den Mitarbeiterzahlen, zu den Arbeitsbedingungen und Beschäftigungsverhältnissen

... die Qualität im Unternehmen sicherstellen.

Zum Beispiel:

- Einführung von Compliance-Richtlinien im Unternehmen
- Dokumentation und Zertifizierung

... Maßnahmen zur Qualitätssicherung einsetzen.

Zum Beispiel:

- Abfrage der Mitarbeiterzufriedenheit, Kommunikation der Ergebnisse
- Betreuung der Mitarbeiter
- Mitarbeiterbefragung

... eine gute Mitarbeiterbindung fördern.

Zum Beispiel:

- mitarbeiterorientierte Unternehmenskultur, die bei Schulungen und in der Kommunikation sichtbar wird
- Programme zur Bindung der Mitarbeiter