

Mehr Transparenz und bessere Vergleichbarkeit von personen- und haushaltsbezogenen Dienstleistungen: DIN SPEC 77003

Inga Bergmann, Karin Both

Laut einer vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie in Auftrag gegebenen Studie zur „Professionalisierung haushaltsnaher Dienstleistungen durch Entwicklung und Etablierung von Qualitätsstandards“ ist der Markt für haushaltsnahe Dienstleistungen mit rund einer Million Beschäftigten zu einem wichtigen Wirtschaftszweig in Deutschland herangewachsen. Das Nachfragepotenzial unter den Privathaushalten wird in dieser Studie auf rund 16 Mio. geschätzt. Das Angebot an personen- und haushaltsbezogenen Dienstleistungen ist sehr vielfältig. Transparenz und Vergleichbarkeit unterschiedlicher Angebote sind dabei oft nicht gegeben. Für den Kunden ist es deshalb sehr schwierig, das für seine individuelle Situation passende Angebot zu finden. Um die Transparenz und Vergleichbarkeit von personen- und haushaltsbezogenen Dienstleistungen zu verbessern, legt die DIN SPEC 77003 Anforderungen für die Prozessschritte Information, Beratung und Vermittlung sowie an die Evaluation dieser Prozessschritte fest.

Die bessere Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Haushalt durch Unterstützung von professionellen, externen Dienstleistern ist vielfacher Wunsch von Berufstätigen. Bisher standen der Erfüllung dieses Wunsches häufig die fehlende Transparenz am Markt sowie eine aufwendige Suche nach personen- und haushaltsbezogenen Dienstleistungen mit nur schwer oder kaum vergleichbaren Marktangeboten entgegen.

An genau dieser Stelle setzt die im April 2015 veröffentlichte Spezifikation DIN SPEC 77003 „Personen- und haushaltsnahe Dienstleistungen – Information, Beratung und Vermittlung“ an. Sie legt Anforderungen an Prozesse und Vorgehensweisen für Anbieter von personen- und haushaltsbezogenen Dienstleistungen fest und definiert eine einheitliche Terminologie sowie transparente Referenzprozesse bzw. Vorgehensmodelle. Die Spezifikation schafft somit eine höhere Markttransparenz und setzt Qualitätsstandards. Innerhalb der Spezifikation werden die Prozesse der Informations-, Beratungs- und Vermittlungstätigkeiten getrennt voneinander dargestellt. Aufeinander aufbauend wird hierbei allerdings vorausgesetzt, dass die Anforderungen an den Informationsprozess auch für den Beratungs- und Vermittlungsprozess und Anforderungen an den Beratungsprozess ebenso für den Vermittlungsprozess gelten. Die DIN SPEC 77003 ist eine Handlungsempfehlung, die Anbieter in die Lage versetzt, die Informations-, Beratungs- und Vermittlungsdienstleistungen optimal und qualitativ hochwertig zu erbringen. Damit erhalten potenzielle Kunden eine auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Informationsbasis, um sich für ein geeignetes Angebot zu entscheiden.

Verbraucherrelevante Aspekte der DIN SPEC 77003

Der DIN-Verbraucherrat hat aktiv an der Erarbeitung der Spezifikation mitgearbeitet und dabei einen besonderen Fokus auf eine Verbesserung der Transparenz der Angebote, aber auch auf Aspekte des Datenschutzes gelegt. Einige aus Verbraucher- bzw. Kundensicht besonders wichtige Aspekte der DIN SPEC 77003 werden im Folgenden näher erläutert.

Information

Die Informationen, die der Anbieter einer Dienstleistung an den Kunden weitergibt, müssen einfach verfügbar und an die Zielgruppe, z. B. im Hinblick auf Inhalt und Sprache, angepasst sein. Die Aktualität der Information, z. B. in Bezug auf

DIN SPEC (PAS)

Für den wirtschaftlichen Erfolg einer Idee ist es häufig entscheidend, wie schnell sie sich im Markt etabliert. Die DIN SPEC nach dem PAS-Verfahren ist der kürzeste Weg von der Forschung zum Produkt. Eine DIN SPEC ist ein Dokument, das Anforderungen an Produkte, Dienstleistungen oder Verfahren festlegt. Im Gegensatz zu einer Norm wird ihr Inhalt durch ein temporär zusammengestelltes Gremium erstellt, die Einbeziehung aller interessierten Kreise ist nicht zwingend erforderlich. Der Verzicht auf Konsenspflicht und kleinere agile Arbeitsgruppen ermöglichen die Erarbeitung einer DIN SPEC innerhalb weniger Monate.

DIN SPEC sind als Ergebnisse von Standardisierungsprozessen bewährte strategische Mittel, um innovative Lösungen schnell und unkompliziert am Markt zu etablieren und zu verbreiten. Jeder hat die Möglichkeit, eine DIN SPEC zu initiieren bzw. zu überarbeiten, von Unternehmen und Organisationen bis hin zu wissenschaftlichen Einrichtungen und Privatpersonen. DIN sorgt dafür, dass die DIN SPEC nicht mit bestehenden Normen kollidiert, und veröffentlicht die Standards, auch international. Eine DIN SPEC kann die Basis für eine DIN-Norm sein.

rechtliche und finanzielle Rahmenbedingung, muss dabei sichergestellt sein. Ein Zuviel an Information kann sich negativ auswirken, da der Blick auf das Wesentliche verloren gehen kann. Deshalb sollte der Umfang der gegebenen Informationen an die Erfordernisse der Kunden angepasst sein, und die relevanten Informationen sollten bedarfsgerecht bereitgestellt werden. Die Informationen müssen transparent, ausgewogen und vergleichbar aufbereitet sein, z. B. in Form einer Tabelle.

Beratung

Die Beratung des Kunden muss nicht nur lösungs- bzw. zielorientiert erfolgen, sondern auch ergebnisoffen, individuell und fair. Dem Kunden muss zudem eine ausreichende Bedenkzeit gegeben werden. Grundsätze und Leitlinien des Beratungskonzeptes müssen transparent gemacht werden. Dabei beinhaltet Transparenz auch, dass der Kunde selbst bestimmt, wann und in welchem Umfang er persönliche Lebenssachverhalte preisgeben möchte (Prinzip der informationellen Selbstbestimmung). Hierzu gehören auch der Schutz persönlicher Daten und eine angemessene Dokumentation der Beratung.

In der Erstberatung werden dem Kunden allgemeine Informationen bedarfsgerecht, transparent, unabhängig und trägerübergreifend vorgestellt. Es muss eine Bedarfsanalyse stattfinden, die alle relevanten Aspekte, z. B. die familiäre Situation und die finanziellen Ressourcen, umfasst. Hinweise zu den rechtlichen Rahmenbedingungen, zu Finanzierungsmöglichkeiten und zum Preis- Leistungsverhältnis sind unverzichtbarer Bestandteil der Beratung. Am Ende der Beratung steht eine Empfehlung für ein bestimmtes Angebotsmodell, welches auf einer für den Kunden nachvollziehbaren Begründung basiert.

Die DIN SPEC 77003 enthält auch spezifische Anforderungen an die Beratung zu Dienstleistungen, die auf Kinder (Kinderbetreuung), auf Pflege und auf Haushalt bezogen sind. Um eine hohe Qualität der Beratung zu gewährleisten ist z. B. für den Bereich Haushalt festgelegt, dass die Beratungskompetenz auf einer hauswirtschaftlichen Ausbildung oder einem entsprechenden Studium und/oder entsprechender Fachweiterbildungen sowie vergleichbaren Kenntnissen basieren muss.

Vermittlung

Auf Information und Beratung folgt die Vermittlung von Dienstleistungen. Auch hierzu sind in der DIN SPEC 77003 Anforderungen festgelegt. So sind dem Kunden nicht nur ein, sondern mehrere Vermittlungsvorschläge zu unterbreiten. Dies hat schriftlich zu erfolgen, und die Empfehlungen müssen auf einer transparenten Darstellung des Marktes sowie den gesetzlichen Rahmenbedingungen basieren. Zusätzlich sollte der Anbieter, abhängig von der zu vermittelnden Dienstleistung, auch über konkrete Möglichkeiten der finanziellen Förderung informieren oder an geeignete Stellen verweisen.

DIN-Verbraucherrat

Der DIN-Verbraucherrat vertritt die Interessen des nichtgewerblichen Endverbrauchers in der Normung. Seine Arbeit wird gefördert durch Zuwendungen des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz.

Die Vermittlungsangebote müssen sich in Art, Umfang und Preis an den individuellen Anforderungen der Kunden orientieren. Mögliche Abweichungen davon sind zu benennen. Auch über den Umgang mit Risiken ist zu informieren, z. B. in Bezug auf Vertretungsregelungen im Krankheitsfall der Dienstleistungserbringer. Der Prozess der Vermittlung geht über die Unterbreitung von Angeboten hinaus und beinhaltet auch die Unterstützung des Kunden bei der Auswahl eines Vorschlags, bei der Gestaltung der Verträge oder auch beim Anmeldeverfahren einer Fachkraft. Zusätzlich sollte der Anbieter den Kunden im laufenden Dienstleistungsverhältnis unterstützen, z. B. bei Konflikten zwischen den Vertragspartnern.

Die Unterbreitung von Angeboten hinaus und beinhaltet auch die Unterstützung des Kunden bei der Auswahl eines Vorschlags, bei der Gestaltung der Verträge oder auch beim Anmeldeverfahren einer Fachkraft. Zusätzlich sollte der Anbieter den Kunden im laufenden Dienstleistungsverhältnis unterstützen, z. B. bei Konflikten zwischen den Vertragspartnern.

Evaluation

Der Anbieter muss über ein System zur Überprüfung der Prozess- und Ergebnisqualität der erbrachten Leistung verfügen, z. B. durch persönliche Feedbackgespräche oder anonymisierte Befragungen. Die Evaluation bezieht sich nicht nur auf die Bewertung des Anbieters, sondern schließt auch eine Bewertung der Leistung des Dienstleistungserbringers ein. Dabei werden beispielsweise die Qualität des Informations-, Beratungs- und Vermittlungsprozesses, das Einhalten von Terminen und Fristen, die Erreichbarkeit oder auch das Beschwerdemanagement des Anbieters berücksichtigt.

Die in der DIN SPEC 77003 festgelegten Anforderungen bilden die Grundlage für eine objektive und umfassende Information des Verbrauchers. Auf dieser Basis kann er Angebote miteinander vergleichen und eine für sich geeignete Auswahl treffen.

Entstehung der Spezifikation und Ausblick

Initiator des Projektes war die famPLUS GmbH, die im Jahr 2012 mit einem ersten Konzept den Grundstein für die Erarbeitung der DIN-Spezifikation definierte. In insgesamt sechs Workshops wurde die DIN SPEC 77003 konsensbasiert erarbeitet. Daran beteiligt waren insgesamt 18 Personen, u. a. Anbieter personen- und haushaltsbezogener Dienstleistungen, Verbände, Vertreter von Universitäten und Bundesministerien sowie der DIN-Verbraucherrat. Seit April 2015 ist das Ergebnis als DIN SPEC 77003 über den Beuth Verlag erhältlich. Bei DIN ist der Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) für das Projekt zuständig.

Im Rahmen des Fachforums „Qualität sichern – Etablierung von Qualitätsstandards für haushaltsnahe Dienstleistungen“ wurde am 19. Juni 2015 in Berlin die DIN SPEC 77003 der Fachöffentlichkeit vorgestellt. Die Veranstaltung des Kompetenzzentrums „Professionalisierung und Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen“, die in Kooperation mit DIN durchgeführt wurde, gab Einblicke in aktuelle Erkenntnisse und Entwicklungen hinsichtlich der Etablierung von Qualitätsstandards für personen- und haushaltsbezogene Dienst-

leistungen. Die Vorstellung der Ergebnisse der Studie „Professionalisierung haushaltsnaher Dienstleistungen durch Entwicklung und Etablierung von Qualitätsstandards“ des Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, verschiedene Impuls- und Praxisbeiträge sowie praxisbezogene Austauschmöglichkeiten rundeten die Veranstaltung ab. Im Ergebnis herrschte eine positive Grundstimmung gegenüber solchen Qualitätsstandards, die die Akzeptanz personen- und haushaltsbezogener Dienstleistungen erhöhen und zur Förderung der Marktentwicklung beitragen.

Nach diesem ersten Schritt der Standardisierung von personen- und haushaltsbezogenen Dienstleistungen wird nun in einem zweiten die Standardisierung der Prozesse im Kontext der Dienstleistungserbringung erwogen. Für weitere Auskünfte und bei Interesse an der Mitwirkung eines möglichen Folgeprojekts zur DIN SPEC 77003 kontaktieren Sie bitte die NADL-Geschäftsstelle.

Weiterführende Links/Quellen

Professionalisierung haushaltsnaher Dienstleistungen durch Entwicklung und Etablierung von Qualitätsstandards, Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie, IFOK GmbH in Zusammenarbeit

mit dem Institut der deutschen Wirtschaft Köln und dem Institut der deutschen Wirtschaft Köln Consult GmbH, Berlin/Köln, 31. Dezember 2014
Tang, Natalie: „Die Suche nach Betreuungs- und Haushaltshilfen erleichtern“, DIN Mitteilungen, Januar 2015

Pressemitteilung „Vereinbarkeit von Beruf und Familie“ vom 15.06.2015; <http://www.din.de/de/din-und-seine-partner/presse/mitteilungen/vereinbarkeit-von-beruf-und-familie-71450> (Abruf: 19.11.2015)

DIN SPEC 77003 beim Beuth Verlag. <http://www.beuth.de/de/technische-regel/din-spec-77003/230121819> (Abruf: 19.11.2015)

BMWi Pressemitteilung "Haushaltsnahe Dienstleistungen - Qualitätsstandards als Chance für Wachstum und legale Beschäftigung" vom 2015-07-07; <http://www.bmwi.de/DE/Presse/pressemitteilungen,did=718912.html?view=renderPrint> (Abruf: 19.11.2015)

Kompetenzzentrum Gießen „Fachforum Qualität sichern“ am 19. Juni in Berlin“; https://www.uni-giessen.de/cms/fbz/fb09/institute/wdh/wpf/Infos/aktuelles/fachforum_19.06._berlin (Abruf: 19.11.2015)

Inga Bergmann, M.Sc.

Projektmanagerin im DIN-Normenausschuss Dienstleistungen

inga.bergmann@din.de

Dipl.-Oec. troph. Karin Both

Geschäftsführerin des DIN-Verbraucherrates

karin.both@din.de

Studienprojekt Haushaltsnahe Dienstleistungen in Fulda

Im Rahmen des Moduls Studienprojekt II (4. Semester Bachelorstudiengang Pflege- und Versorgungsmanagement) standen im Sommersemester 2015 haushaltsnahe Dienstleistungen in Fulda im Mittelpunkt. Das Mehrgenerationenhaus (MGH) im Bürgerzentrum im Fuldaer Stadtteil Aschenberg (Träger: Kreisverband Fulda der Arbeiterwohlfahrt in enger Kooperation mit der Stadt Fulda)¹ wünschte Hilfestellung für die weitere Entwicklung von haushaltsnahen Dienstleistungen. MGHs sollen haushaltsnahe Dienstleistungen vermitteln². Das MGH am Aschenberg bietet diese Leistungen bisher nur sehr eingeschränkt an. Eine besondere Herausforderung hier ist der hohe Bevölkerungsanteil mit Migrationshintergrund, die steigende Zahl älterer Menschen und Familien mit mindestens einem arbeitenden Elternteil³. Sie gehören zu den Zielgruppen der Angebote und sollten daher in die Bedarfserhebung einbezogen werden.

Um einen besseren Einblick zu bekommen, führte die Projektgruppe qualitative Interviews mit sieben potenziellen Nutzerinnen und einer Nutzerin sowie fünf Experteninterviews mit verschiedenen Anbietern (drei in Fulda, zwei an anderen hessischen Orten) durch, wertete vier Online-Angebote (davon eins regional) aus und unternahm Exkursionen zu Anbietern. Im Raum Fulda ist das Angebot für haushaltsnahe Dienstleistungen überwiegend auf Senioren ausgelegt. Für sie gibt es verschiedene Angebote, überwiegend in Kombination mit ambulanter Pflege. Für andere Zielgruppen, wie Familien, existiert nur ein kleines Angebot im Bereich der Wohnungsreinigung und der Kinderbetreuung durch Tagesmütter. Vielen Menschen fehlten Informationen

über haushaltsnahe Dienstleistungen, oder sie gaben an, diese Hilfe nicht zu brauchen. Für Familien mit osteuropäischem Migrationshintergrund waren haushaltsnahe Dienstleistungen fremd. Innerhalb der einzelnen Gruppen schwankte der Bedarf v. a. in Abhängigkeit vom sozialen Netzwerk. Je mehr Unterstützung von dort kommt, desto weniger Interesse besteht. Gaben Interviewpartner an, Hilfe zu brauchen, wünschten sie qualifiziertes Personal zu günstigen Konditionen.

Die Interviews mit den Anbietern ergaben, dass der Bedarf höher ist als das verfügbare Personal. Allerdings hatte sich keiner der Anbieter um die gezielte und strukturierte Erfassung des Bedarfs bemüht. Um mehr Personal zu rekrutieren, müssten Schulungsangebote (sie fehlen bisher) erarbeitet und erweitert werden. Sowohl Anbieter als auch Nutzer legten Wert darauf, dass die Erwartungen, z. B. hinsichtlich der Mitarbeiterqualifikation, aufeinander abgestimmt werden. Außerdem müsste die Zahlungsbereitschaft zunehmen oder für Menschen mit niedrigen Einkommen subventioniert werden.

Um das Angebot auszubauen, könnte das MGH Kooperationen mit anderen eingehen und eine Vermittlerrolle einnehmen. Im Moment besteht eine Zusammenarbeit mit der Diakonie im Kirchenkreis Fulda. Sie könnte um weitere Partner ergänzt werden, um nicht nur älteren Menschen, sondern auch anderen Zielgruppen ein breiteres Angebot anbieten zu können. Bei verschiedenen Pflegeeinrichtungen besteht Interesse an haushaltsnaher Dienstleistungen zusätzlich zu Pflegeangeboten. Sie müssten durch transparente Marketingmaßnahmen verbreitet werden. Die Informationen müssten für die unterschiedlichen Zielgruppen und Stadtteilen gestaltet werden, um möglichst breite Bevölkerungsschichten zu erreichen. Für Fulda könnte dies beispielhaft ausgehend vom MGH am Aschenberg ausgebaut werden. Voraussetzung wäre, Personal zu finden und zu schulen (mit Migrationsaspekten).

B. Freytag-Leyer, W. Erhard, A. Gellissen, J. Hauner, M. Herbski, N. Hermann, E. Hupfloher, C. Kirsch, M. Kulessa, F. Nothdurft, V. Pohl, T. Polak, L. Wolf, P. Wolf, J. Wolff

¹ <http://www.mehrgenerationenhaeuser.de/buergerzentrum-aschenberg>;

² <http://www.bmfsfj.de/BMFSFJ/Freiwilliges-Engagement/mehrgenerationenhaeuser.html> <http://www.mehrgenerationenhaeuser.de/documents/10180/1988471/Konzeptpapier%20Haushaltsnahe%20Dienstleistungen%20HW24.pdf?type=application/pdf&size=392,0KB>;

³ Stadt Fulda, Statistischer Bericht 2013