

DIN 77009-1



ICS 03.080.99; 03.180; 11.180.01

Einsprüche bis 2024-10-09
Vorgesehen als Ersatz für
DIN SPEC 77003:2015-04

Entwurf**Personen- und haushaltbezogene Dienstleistungen –
Teil 1: Information, Beratung und Vermittlung**

Personal and household services –
Part 1: Information, advice and placement

Services aux personnes et aux ménages –
Partie 1: Information, conseil et placement

Anwendungswarnvermerk

Dieser Entwurf mit Erscheinungsdatum 2024-08-09 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil das beabsichtigte Dokument von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an nadl@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL), 10772 Berlin oder Am DIN-Platz, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin.

Es wird gebeten, mit den Kommentaren zu diesem Entwurf jegliche relevanten Patentrechte, die bekannt sind, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 17 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

Inhalt

	Seite
Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	6
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe	7
4 Prozessübergreifende Anforderungen	8
4.1 Datenschutz und Datensicherheit	8
4.2 Hierarchie der prozessspezifischen Anforderungen	8
5 Anforderungen an die Prozesse der Informationsebene	9
5.1 Allgemeine Anforderungen	9
5.1.1 Zielgruppen	9
5.1.2 Informationszugang	9
5.1.3 Aktualität und Gültigkeit	9
5.1.4 Informationsumfang und Vernetzung	9
5.1.5 Verständlichkeit	9
5.1.6 Transparenz	9
5.2 Spezifische Anforderungen	10
5.3 Notwendige Informationsinhalte	10
5.3.1 Allgemeines	10
5.3.2 Informationen über die Anbieter/-innen	10
5.3.3 Informationen zu Leistungen der Anbieter/-innen	10
5.3.4 Beschreibung der personen- und haushaltsbezogenen Dienstleistungsmodelle und Angebotsstrukturen	10
6 Anforderungen an die Prozesse der Beratungsebene	10
6.1 Allgemeine Anforderungen	10
6.1.1 Beratungskonzept	10
6.1.2 Beratungskompetenz	10
6.1.3 Erreichbarkeit	11
6.1.4 Ansprechpartner	11
6.1.5 Beratungsinhalte	11
6.2 Spezifische Anforderungen	12
6.2.1 Kinder	12
6.2.2 Pflege	12
6.2.3 Haushalt	12
6.3 Beratungsprozess	12
6.3.1 Datenaufnahme und Bedarfsanalyse	12
6.3.2 Erarbeitung eines Lösungsweges	13
6.3.3 Abstimmung der weiteren Vorgehensweise	13
7 Anforderungen an die Prozesse der Vermittlungsebene	13
7.1 Allgemeine Anforderungen	13
7.1.1 Gesetzliche Rahmenbedingungen, Haftung und Datenschutz	13
7.1.2 Bestimmung der Vermittlungsleistung	13
7.1.3 Finanzielle Fördermöglichkeiten	13
7.1.4 Empfehlung	13
7.1.5 Vermittlungsangebot	14
7.1.6 Umgang mit Risiken	14
7.2 Spezifische Anforderungen	14
7.2.1 Kinder	14
7.2.2 Pflege	14
7.2.3 Haushalt	14
7.3 Vermittlungsprozess	14

7.3.1	Erarbeitung der Vermittlungsvorschläge	14
7.3.2	Übergabe des Vermittlungsangebots	14
7.3.3	Begleitung des Auswahlprozesses und der Vertragsgestaltung	14
7.3.4	Begleitung des Dienstleistungsverhältnisses	14
8	Anforderungen an die Evaluation	15
8.1	Allgemeines	15
8.2	Inhalte und Kriterien der Evaluation	15
8.2.1	Allgemeines	15
8.2.2	Leistungen der Anbieter/-innen	15
8.2.3	Leistungen der Dienstleistungserbringer/-innen	15
8.3	Transparenz der Berichterstattung	15
8.4	Maßnahmen auf Basis der Evaluationsergebnisse	16
	Literaturhinweise	17

Bilder

Bild 1 — Akteurs- und Prozessstruktur	6
---	---

Vorwort

Dieses Dokument wurde vom Arbeitsausschuss NA 159-08-03 AA „Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen“ im DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) erarbeitet.

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN (www.din.de) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

Änderungen

Gegenüber DIN SPEC 77003:2015-04 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Überführung der DIN SPEC 77003:2015-04 in die DIN 77009-1;
- b) redaktionelle Überarbeitung der Norm.

Einleitung

Unsere Gesellschaft braucht Menschen, die in der Familie Fürsorgearbeit leisten und im Beruf ihre Qualifikation und ihre Arbeitskraft einsetzen. Die Wirtschaft kann auf gut qualifizierte Fachkräfte nicht verzichten. Die Vereinbarkeit von Familie und Erwerbstätigkeit gelingt besser, wenn es zeitliche Entlastung und Unterstützung in der Haus- und Familienarbeit gibt — sei es durch partnerschaftliche Teilung oder durch professionelle, externe Dienstleistungen.

Familien sind von den Erfordernissen der Erwerbsarbeit einerseits und familiären Fürsorgeleistungen sowie Haushaltstätigkeiten andererseits zunehmend belastet. Während der Stress moderner Familienorganisation stetig zunimmt, rücken Regenerationszeiten immer weiter in den Hintergrund. Die Nachfrage nach Entlastung durch professionelle Unterstützung für den Haushalt, Pflegetätigkeiten und die Betreuung von Kindern steigt. Die Suche ist aufwändig, weil die Nachfrage auf ein zwar wachsendes, jedoch zersplittertes und intransparentes Angebot trifft. Qualitätsunterschiede sind neben der fehlenden Kaufkraft der Familien ein entscheidendes Hindernis für die weitere Entwicklung des Marktes.

Dieses Dokument zur Information, Beratung und Vermittlung personen- und haushaltsbezogener Dienstleistungen definiert daher Informations-, Beratungs- und Vermittlungsstandards, die anbieterübergreifend anwendbar sind. Das zentrale Ziel ist es, Transparenz zu schaffen, Qualitätsstandards zu setzen und Kunden/-innen die Möglichkeit zu geben, eigenverantwortlich auszuwählen und zu entscheiden.

Die DIN-Spezifikation soll dazu beitragen, die Akzeptanz für personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen zu erhöhen und die Marktentwicklung zu fördern.

Auch wenn der Standardisierungsprozess durch die spezifischen Herausforderungen von Familien im Spannungsfeld von Erwerbs-, Familien- und Hausarbeit initiiert wurde, profitieren gleichermaßen auch andere Bevölkerungskreise. Unabhängig von der individuellen Lebenssituation kann ein verbessertes und transparentes Angebot von haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen, zur Steigerung der Lebensqualität beitragen.

In dieser Spezifikation werden Anforderungen an Prozesse und Vorgehensweisen hinsichtlich Information über, Beratung zu und Vermittlung von personen- und haushaltsbezogenen Dienstleistungen festgelegt.

Zudem definiert dieses Dokument einheitliche Terminologien und transparente Referenzprozesse bzw. Vorgehensmodelle, die auch Handlungsempfehlungen beinhalten.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt Anforderungen für die Information über, Beratung zu und Vermittlung von personen- und haushaltsbezogenen Dienstleistungen fest. Diese sind:

- personenbezogene Dienstleistungen, z. B. Kinderbetreuung, Begleitung/Betreuung und Pflege von Menschen im Alltag; sowie
- haushaltsbezogene Dienstleistungen, insbesondere hauswirtschaftliche Unterstützung, z. B. Reinigung, Einkaufen, Nahrungszubereitung, Wäschepflege, Gartenarbeiten, einfache Reparaturen im Haushalt, Unterstützung im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologien.

Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen sind nicht zwingend an den Haushalt als Ort der Leistungserbringung gebunden.

Informations-, Beratungs- und Vermittlungsstandards, die anbieterübergreifend anwendbar sind, sind Gegenstand der vorliegenden Spezifikation. Angesprochen sind sowohl Anbieter/-innen, die alle drei Bereiche abdecken als auch solche, die lediglich einzelne Bereiche anbieten.

Neben Anbieter/-innen stehen Kunden/-innen bzw. Auftraggeber/-innen im Fokus dieser Spezifikation. Darüber hinaus werden im Hinblick auf die Erbringung personenbezogener Dienstleistungen Nutzer/-innen und Dienstleistungserbringer/-innen angesprochen (siehe Bild 1).

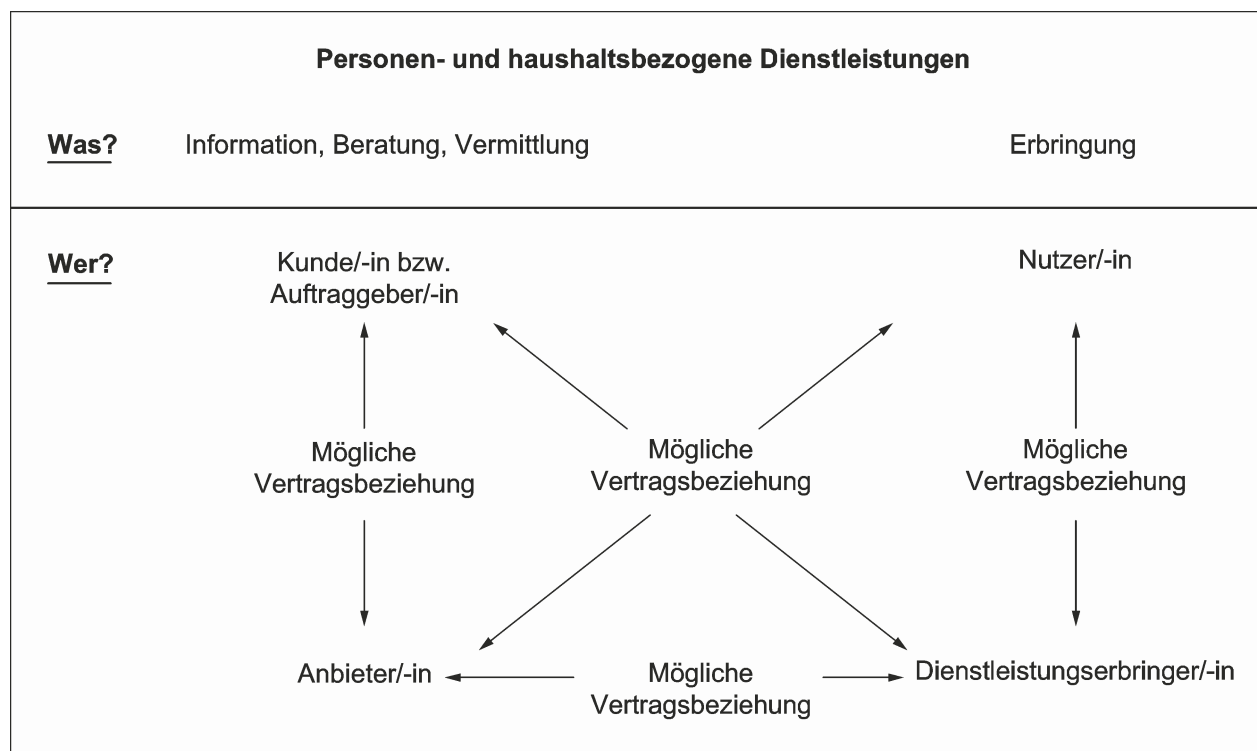


Bild 1 — Akteurs- und Prozessstruktur

Die Anforderungen für diese Informations-, Beratungs- und Vermittlungsdienstleistungen gliedern sich in:

- allgemeine Anforderungen an die Informations-, Beratungs- und Vermittlungsprozesse personen- und haushaltsbezogener Dienstleistungen;
- spezifische Anforderungen an die Informations-, Beratungs- und Vermittlungsprozesse personen- und haushaltsbezogener Dienstleistungen unterteilt in die Bereiche Kinder, Pflege und Haushalt sowie