

DIN 77009-2



ICS 03.080.99; 03.180

Einsprüche bis 2024-10-09
Vorgesehen als Ersatz für
DIN SPEC 77004:2018-07

Entwurf**Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen –
Teil 2: Dienstleistungserbringung**

Personal and household services –
Part 2: Service provision

Services aux personnes et aux ménages –
Partie 2: Prestation du service

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 16 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

Inhalt

	Seite
Vorwort	3
Einleitung	4
1 Anwendungsbereich	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
4 Strukturqualität	7
4.1 Personal	7
4.1.1 Formale Voraussetzung	7
4.1.2 Qualifikation	8
4.1.3 Quantität	9
4.2 Infrastruktur	9
4.2.1 Dienstleistungsbezogene Technik und Arbeitsmittel	9
4.2.2 Kundschafts- und koordinationsbezogene Technik	9
4.3 Organisation	9
4.3.1 Intern	9
4.3.2 Extern (gegenüber Kundschaft)	10
4.4 Datenschutz	11
4.5 Planung der Leistungserbringung	11
4.5.1 Austausch von Informationen	11
4.5.2 Vertragsgestaltung	11
4.5.3 Planung des ersten Einsatzes	12
5 Prozessqualität	12
5.1 Durchführung der Dienstleistungserbringung	12
5.1.1 Interaktionsbezogene Anforderungen	12
5.1.2 Leistungsbezogene Anforderungen	14
6 Anforderungen an die Evaluation	14
6.1 Allgemeines	14
6.2 Inhalte der Evaluation	15
6.3 Transparenz der Berichterstattung	15
6.4 Maßnahmen auf Basis der Evaluationsergebnisse	15
Literaturhinweise	16

Bilder

Bild 1 — Agierenden- und Prozessstrukturen in DIN 77009-1 und DIN 77009-2	5
---	---

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 77004:2018-07 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Überführung der DIN SPEC 77004:2018-07 in die DIN 77009-2;
- b) redaktionelle Überarbeitung der Norm.

Einleitung

Die Sicherstellung einer gelingenden Vereinbarkeit von privaten Aufgaben und den Anforderungen an Flexibilität und Mobilität im modernen Berufsleben ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe. Unsere Gesellschaft braucht Menschen, die in der Familie Fürsorgearbeit leisten und im Beruf ihre Qualifikation und Arbeitskraft einsetzen. Die Wirtschaft kann auf gut qualifizierte Fachkräfte nicht verzichten.

Die Vereinbarkeit von familiärer Fürsorge- und Erwerbsarbeit gelingt besser, wenn zeitliche Entlastung und Unterstützung in der Haus- und Familienarbeit verfügbar sind — sei es durch partnerschaftliche Arbeitsteilung, generationsübergreifende Unterstützung, nachbarschaftliche Unterstützungsnetzwerke oder durch professionelle, externe Dienstleistende.

Dabei ist eine Entlastung bei den personen- und haushaltsbezogenen Aufgaben, wie z. B. der Kinderbetreuung, der Betreuung und Versorgung von Angehörigen und bei der Haushaltsführung wichtig.

Interessierte sind bei der Suche nach einer externen Unterstützung mit einem unübersichtlichen, zersplitterten und wenig professionalisierten bzw. standardisierten Markt konfrontiert. Die Inanspruchnahme professioneller Unterstützung erfordert neben finanziellen auch zeitliche Ressourcen bei der Auswahl der Dienstleistungserbringung.

Mangelnde Transparenz ist neben eingeschränkten finanziellen Möglichkeiten potentieller Kundschaft das entscheidende Hindernis für die Entwicklung eines funktionierenden Marktes für personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen.

Mit dem Ziel diesen unübersichtlichen Markt der personen- und haushaltsbezogenen Dienstleistungen transparenter zu gestalten und so die Beratungs- und Vermittlungsleistungen für Interessierte vergleichbarer zu machen, wurden bereits in DIN 77009-1 Mindestanforderungen an die Informations-, Beratungs- und Vermittlungsprozesse in diesem Bereich entwickelt.

Dieses Dokument „Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungserbringung“ beschreibt nun die Standards der Dienstleistungserbringung durch die im Haushalt eingesetzten Personen. Sie definiert Standards der Strukturqualität, wie z. B. die Anforderungen an das Personal, die Prozessqualität für die Dienstleistungserbringung und die Anforderungen an die Evaluation, die anbieterübergreifend anwendbar sind.

Diese 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 Personengruppen. Unabhängig von der individuellen Lebenssituation, kann ein verbessertes und transparenteres Angebot von haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen, zu einer höheren Lebensqualität beitragen.

Dieses Dokument basiert auf den Standards von DIN 77009-1 zu den Informations-, Beratungs- und Vermittlungsprozessen. In diesem Dokument wird die Erbringung von personen- und haushaltsbezogenen Dienstleistungen beschrieben, d. h. die dem Prozess der Vermittlung folgende faktische Dienstleistungserbringung ist Gegenstand dieser Spezifikation und komplettiert somit die DIN 77009-1 (siehe Bild 1).

Zudem definiert dieses Dokument einheitliche Begriffe und transparente Referenzprozesse bzw. Vorgehensmodelle und beinhaltet Handlungsempfehlungen.

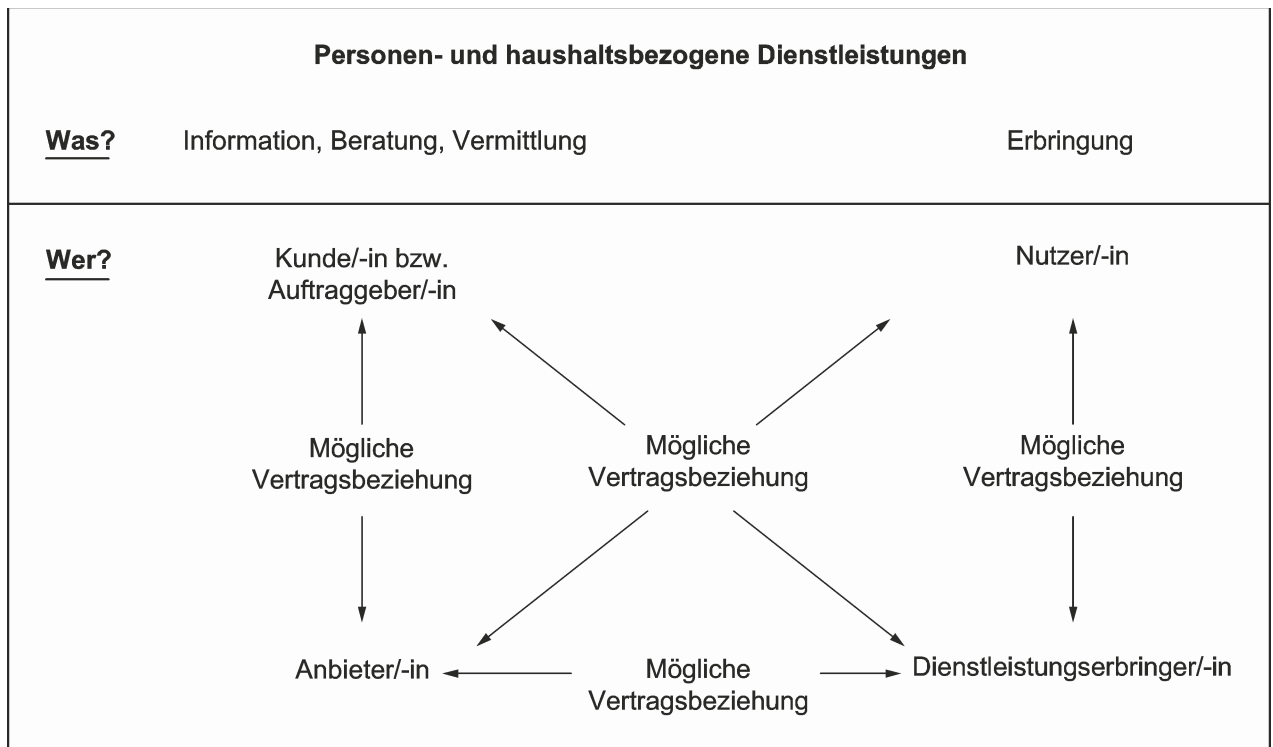


Bild 1 — Agierenden- und Prozessstrukturen in DIN 77009-1 und DIN 77009-2

Durch die Verwendung von geschlechtsneutraler Terminologie, kann es zu abweichenden Formulierungen zwischen der DIN 77009-1 und der DIN 77009-2 kommen.