

Vorbemerkung: Die in diesen Standards enthaltenen Angaben beziehen sich grundsätzlich sowohl auf die männliche als auch auf die weibliche Form. Zur besseren Lesbarkeit wurde auf die zusätzliche Bezeichnung der weiblichen Form verzichtet.

Standards für die Mitgliedsunternehmen im Bundesverband haushaltsnaher Dienstleistungs-Unternehmen (BHDU)

in der Fassung vom 31. März 2017

Präambel

Der Bundesverband haushaltsnaher Dienstleistungs- Unternehmen (BHDU) ist eine deutschlandweite Interessensvertretung von Arbeitgebern und Einzelunternehmungen aus den Bereichen Haushalt, Familie und Betreuung. Die Mitgliedsunternehmen bieten für Privat- und Geschäftshaushalte sowie für Institutionen haushaltsnahe Dienstleistungen an, die je nach Unternehmen verschiedene Leistungsschwerpunkte haben können.

Die Mitgliedsunternehmen verpflichten sich zur Einhaltung der folgenden Standards.

Geschäftsführung

Die Geschäftsführung eines Mitgliedsunternehmens stellt sicher, dass je nach Leistungsangebot des Unternehmens eine entsprechende Fachkraft für haushaltsnahen Dienstleistungen und/oder alltagsunterstützende Dienste beschäftigt ist. Die Aufgaben dieser Fachkraft sind: Beratung der Kunden, Einarbeitung, Schulung und Begleitung des Personals und Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung.

Personalmanagement

Das Ziel des Mitgliedsunternehmens ist es, mehrheitlich sozialversicherungspflichtig angestelltes Personal zu beschäftigen.

Es wird mit jedem Mitarbeiter ein schriftlicher Arbeitsvertrag geschlossen. Der Mitarbeiter erhält eine gesetzliche Vergütung.

Die Mitarbeiter legen bei Einstellung folgende Unterlagen vor:

- Lebenslauf und Zeugnisse
- Polizeiliches Führungszeugnis – gegebenenfalls ein erweitertes
- Gesundheitsbelehrung (je nach Einsatz des Mitarbeiters)
- Sozialversicherungsausweis und Nachweis der Mitgliedschaft in einer Krankenkasse
- Je nach Auftraggeber Qualifikationsnachweise
- Bei ausländischen Mitarbeitern werden vor Abschluss eines Arbeitsvertrages die Aufenthaltserlaubnis und die Arbeitserlaubnis überprüft.

Die Beschäftigung des Mitarbeiters erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben sowie mit Abschluss ausreichender Unfall- und Haftpflichtversicherungen.

Die Mitarbeiter erhalten regelmäßige Schulungen und Belehrungen über Unfall-, Arbeitssicherheits- und Hygienevorschriften. Die Mitarbeiter müssen diese Vorschriften beachten.

Leistungsprofil der Mitarbeiter

Die Mitgliedsunternehmen beschäftigen Mitarbeiter, die folgende Standards erfüllen:

- Kenntnisse und Fertigkeiten für Tätigkeiten im haushaltsnahen und alltagsunterstützenden Dienstleistungsbereich.
- Nach entsprechender Schulung sollten die Mitarbeiter befähigt sein, die vereinbarten Tätigkeiten selbständig und sachgerecht durchzuführen.
- Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Ehrlichkeit und Diskretion
- Freundliches Auftreten sowie ordentliches Erscheinungsbild.
- Beherrschung der deutschen Sprache
- Verschwiegenheit sowie sorgsamer Umgang mit Kundeneigentum (insbesondere mit Schlüsseln)
- Bereitschaft zur Teilnahme an regelmäßigen Schulungen

Auftrags- und Kundenmanagement

Bei Auftragsanfrage erfolgt nach Absprache ein kostenloser und unverbindlicher Erstbesuch im Haushalt der anfragenden Person durch die Firmenleitung oder eine von ihr beauftragte Fachkraft.

Diese nimmt die Wünsche und Anforderungen entgegen und erstellt ein Angebot.

Ein Angebot enthält eine Leistungsbeschreibung mit Preisangebot.

Nach Auftragserteilung wird ein Vertrag abgeschlossen. Über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird der Kunde informiert.

Der Vertrag regelt:

1. Art, Umfang, Häufigkeit und Preis der zu erbringenden Dienstleistung
2. Kündigungsfristen (Kunden können den Vertrag mit einer Frist von 4 Wochen kündigen, für den Dienstleister gilt ebenfalls eine Frist von 4 Wochen)
3. Bei Preiserhöhungen wird dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht gewährt.
4. Fristlose Kündigungen für beide Seiten sind aus wichtigen Gründen möglich (z.B. Diebstahl, notorische Unpünktlichkeit, schlechte Zahlungsmoral des Kunden etc.)
5. Individuelle Sondervereinbarungen
6. Information über Möglichkeiten von kurzfristigen Absagen des vereinbarten Arbeitseinsatzes und deren evtl. Vergütung
7. Das Widerrufsrecht
8. Datenschutz und Verwendung der Daten

Folgende Leistungen sollten vom Dienstleistungsunternehmen erbracht werden:

- Das Dienstleistungsunternehmen ist zu den üblichen Geschäftszeiten erreichbar.
- Fachgerechte Ausführung der angeforderten Dienstleistungen durch das Personal.
- Einsatz möglichst immer desselben Mitarbeiters auf Wunsch des Kunden.
- Vereinbarte Termine werden eingehalten. Sollte dieses nicht möglich sein, erfolgt eine frühestmögliche Information an den Kunden mit der Absprache von Alternativen.
- Angebot einer Vertretung bei Krankheit oder Urlaub des Mitarbeiters.
- Kundendaten dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und dienen ausschließlich zur Sicherstellung der Dienstleistung -ausgenommen Leistungen im Auftrag Dritter.
- Regelmäßige Überprüfung der Arbeitsqualität
- Die Kundenzufriedenheit wird regelmäßig abgefragt.

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich nach Erbringung der Dienstleistung. Es werden die tatsächlich erbrachten Leistungen in Rechnung gestellt. Eventuell anfallende Zusatzkosten (Fahrtkosten, Putzmittelpauschale etc.) werden gut erkennbar und verständlich ausgewiesen. Es wird in der Regel keine Vorauszahlung verlangt.

Die erstellte Rechnung erfüllt alle Voraussetzungen einer den rechtlich und kaufmännischen Vorschriften entsprechenden Rechnung, damit der Kunde diese Ausgaben steuerlich absetzen kann (§ 35 a – Einkommensteuergesetz)

Preiserhöhungen werden schriftlich, wenigstens 4 Wochen vorher angekündigt.

Übergangsregelung

Neugegründete Unternehmen haben eine Übergangszeit von einem Jahr, um diese Standards zu erfüllen.

Werbung mit der Mitgliedschaft im BHDU

Ein Dienstleistungsunternehmen für haushaltsnahe und alltagsunterstützenden Dienstleistungen kann nur Mitglied im Bundesverband werden und bleiben, wenn es diese Standards einhält. Damit ist das Mitgliedsunternehmen berechtigt, mit dem Logo des BHDUs und der Mitgliedschaft im Verband für sein eigenes Unternehmen zu werben.

Berlin, den 31. März 2017

Der Vorstand