

Selbstverpflichtungserklärung der Mitglieder

Präambel: Die in dieser Erklärung enthaltenen Angaben beziehen sich grundsätzlich sowohl auf die männliche als auch auf die weibliche Form. Zur besseren Lesbarkeit wurde auf die zusätzliche Bezeichnung in weiblicher Form verzichtet.

Die Mitglieder der ALLIANZ HAUSHALTSNAHE DIENSTLEISTUNGSWIRTSCHAFT e.V. verpflichten sich zur Einhaltung der folgenden Standards:

1. Organisation der Dienstleistung

- 1.1. Bei Erstkontakt mit Endkunden werden telefonisch, postalisch, per Fax oder per Email erste Informationen zum Angebot des Dienstleisters übergeben. Hierfür verfügt der Dienstleister über schriftliches Informationsmaterial mit Angaben zu Leistungen, Preisen und Kontaktdaten.
- 1.2. Vor Vertragsabschluss erfolgt ein kostenloses und unverbindliches Erstgespräch vor Ort beim Kunden. Das Erstgespräch dient insbesondere der Absprache zu:
 - Welche Aufgaben sollen in welchem Rhythmus erledigt werden?
 - Wie viele Stunden werden kalkuliert?
 - An welchen Wochentagen / Uhrzeiten sollen die Einsätze erfolgen?
 - Endpreis
 - Erläuterung Vertrag / Übergabe Mustervertrag bzw. AGBDas Erstgespräch dient nicht der Vertragsunterzeichnung. Der Kunde hat Bedenkzeit.
- 1.3. Bei regelmäßigen Einsätzen wird bei Wunsch des Kunden möglichst immer derselbe Mitarbeiter, am gleichen Tag zur gleichen Uhrzeit eingesetzt.
- 1.4. Bei Krankheit oder Urlaub des Mitarbeiters wird der Kunde rechtzeitig über den Ausfall informiert. Bei Wunsch des Kunden wird – sofern die betrieblichen Möglichkeiten dies zulassen - eine Vertretung angeboten.
- 1.5. Der Kunde hat die Möglichkeit, bei ihm geplante Einsätze unter Einhaltung einer Frist von einer Woche kostenfrei abzusagen.
- 1.6. Wünscht der Kunde einen Wechsel des bei ihm eingesetzten Mitarbeiters, so wird dies innerhalb einer angemessenen Zeit (unter Berücksichtigung der betrieblichen Möglichkeiten) realisiert.
- 1.7. Der Dienstleister verfügt über eine Betriebshaftpflichtversicherung für Schadensfälle beim Kunden sowie über eine Unfallversicherung für alle seine Mitarbeiter.

- 1.8. Hat der Kunde seinen Schlüssel übergeben, so wird die sichere Verwahrung zugesichert. Schäden durch Schlüsselverlust sollten in der Betriebshaftpflicht aufgenommen sein. Bei Verlust haftet der Dienstleister.
- 1.9. Für den Kunden gibt es einen Ansprechpartner, der zu den üblichen Geschäftszeiten telefonisch erreichbar ist. Er nimmt Terminwünsche, Schadensfälle, Beschwerden und andere Kundenanfragen an.
- 1.10. Kundendaten werden nicht an Dritte weiter gegeben.
- 1.11. Bei einmaligen / unregelmäßigen Einsätzen entfallen die Punkte 1.3., 1.6. und 1.8. Anstelle von Punkt 1.2. gilt: Vor Beauftragung erfolgt ein persönliches oder telefonisches Gespräch über Leistungen und Preise.

2. Anforderungen an die eingesetzten Mitarbeiter

- 2.1. Mit jedem Mitarbeiter wird ein fairer, schriftlicher Arbeitsvertrag mit ortsüblicher Vergütung geschlossen.
- 2.2. Die Mitarbeiter besitzen die Fachkompetenz, um die Einsätze beim Kunden selbständig und fachgerecht ausführen zu können.
- 2.3. Die Mitarbeiter 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).
- 2.4. Eine Verständigung in deutscher Sprache ist gewährleistet.
- 2.5. Für jeden Mitarbeiter ist das polizeiliche Führungszeugnis sowie ggf. der Gesundheitspass beim Dienstleister hinterlegt.
- 2.6. Bei ausländischen Mitarbeitern werden vor Abschluss des Arbeitsvertrages die Aufenthaltserlaubnis und die Arbeitserlaubnis geprüft.
- 2.7. Der Dienstleister schult seine Mitarbeiter und belehrt sie regelmäßig über Hygienevorschriften sowie über die Vermeidung von Unfällen und Schadensfällen.

3. Anforderungen an den Vertrag

- 3.1. Vor Erbringung der Dienstleistung wird eine schriftliche Vereinbarung geschlossen. Der Vertrag regelt insbesondere Beginn, Art, Umfang und Häufigkeit der Dienstleistung sowie die anfallenden Kosten. Des Weiteren sind die Bereitstellung der Arbeitsmittel und Arbeitsgeräte geregelt.

- 3.2. Die Kündigungsfrist beträgt maximal vier Wochen zum Quartalsende. Kürzere Kündigungsfristen sowie Vereinbarungen von Probezeiten kann der Dienstleister anbieten. Davon unbenommen besteht das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund. Bei Preiserhöhungen hat der Kunde ein Sonderkündigungsrecht.
- 3.3. Der Dienstleister übernimmt die Haftung für die Schäden, die er und seine Beauftragten im kausalen Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistung verursachen, incl. der Folgen des Verlustes eines überlassenen Schlüssels.

4. Anforderungen an Preise und Rechnung

- 4.1. Die Abrechnung erfolgt durch Rechnungslegung durch den Dienstleister, und zwar nach Erbringung der Dienstleistung. Es werden keine Vorauszahlungen verlangt (Ausnahme: Gutscheine).
- 4.2. Die Dienstleistung wird je nach Vereinbarung nach den tatsächlich gearbeiteten Stunden oder nach pauschalem Leistungspaket abgerechnet. Bei einer Abrechnung nach Stunden wird maximal in ½-stündigem Takt abgerechnet.
- 4.3. Evtl. anfallende Zusatzkosten (bspw. Anfahrtskosten, Verwaltungspauschale) werden extra ausgewiesen.
- 4.4. Preiserhöhungen werden schriftlich und mindestens 4 Wochen vorher angekündigt. Dem Kunden wird ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt.
- 4.5. Die Rechnung und Zahlungsabwicklung erfüllen alle handelsrechtlichen Vorgaben sowie alle Voraussetzungen, damit die Kunden ihre Ausgaben für haushaltsnahe Dienstleistungen steuerlich absetzen können.

5. Qualitätsbegleitung

- 5.1. Insbesondere zu Beginn der Zusammenarbeit erkundigt sich der Dienstleister nach der Kundenzufriedenheit, ggf. werden Maßnahmen ergriffen.
- 5.2. Bei Unzufriedenheit des Kunden hat der Kunde einen Ansprechpartner beim Dienstleister. Der Dienstleister verpflichtet sich, aktiv zur Aufklärung und ggf. zur Beseitigung der Missstände beizutragen.
- 5.3. Die Kundenzufriedenheit und Arbeitsqualität werden regelmäßig überprüft.

Datum: _____

Unterschrift: _____

Firma: _____

Name: _____

(in Druckbuchstaben)

(in Druckbuchstaben)