ALLIANZ HAUSHALTSNAHE DIENSTLEISTUNGSWIRTSCHAFT e.V.

Selbstverpflichtungserklärung

für ordentliche Mitglieder nach Ziffer 3.4 der Satzung – Stand 01.10.2026

Die ordentlichen Mitglieder der AHDW stehen für legale, faire und verlässliche Dienstleistungen im Privathaushalt. Mit dieser Erklärung verpflichten sie sich zur Einhaltung der folgenden Standards (Ziffer 3.5 der Satzung). Die Erklärung verwendet geschlechtsneutrale Bezeichnungen; im Singular steht die feminine Form. Sie ersetzt die Fassung vom 01.09.2012.

1. Organisation der Dienstleistung

1.1 Interessierte erhalten auf dem gewünschten Weg, etwa telefonisch, per E-Mail oder über die Website, erste Informationen zum Angebot. Das Unternehmen stellt Informationen zu Leistungen, Preisen und Kontaktdaten in Textform oder online bereit.

1.2 Vor Vertragsabschluss findet ein kostenloses und unverbindliches Erstgespräch statt, in der Regel vor Ort im Haushalt, auf Wunsch auch per Telefon oder Video. Es klärt insbesondere:

- welche Aufgaben in welchem Rhythmus erledigt werden sollen
- wie viele Stunden kalkuliert werden und zu welchen Tagen und Uhrzeiten die Einsätze stattfinden
- den Endpreis
- ob Leistungen über den Entlastungsbetrag nach § 45b SGB XI oder andere Budgets des SGB abgerechnet werden können
- den Vertrag bzw. die AGB, die als Muster übergeben werden

Das Erstgespräch dient nicht der Vertragsunterzeichnung; die Kundschaft hat Bedenkzeit. Gesetzliche Widerrufsrechte werden ordnungsgemäß belehrt.

1.3 Bei regelmäßigen Einsätzen wird auf Wunsch der Kundschaft möglichst immer dieselbe Mitarbeiterin am gleichen Tag zur gleichen Uhrzeit eingesetzt.

1.4 Bei Krankheit oder Urlaub der eingesetzten Mitarbeiterin wird die Kundschaft rechtzeitig informiert. Auf Wunsch wird, soweit betrieblich möglich, eine Vertretung angeboten.

~~**1.5** Die Kundschaft kann geplante Einsätze mit einer Frist von einer Woche kostenfrei absagen.~~

1.6 Wünscht die Kundschaft einen Wechsel der eingesetzten Mitarbeiterin, wird dies innerhalb angemessener Zeit umgesetzt, soweit betrieblich möglich.

1.7 Das Unternehmen hat eine Betriebshaftpflichtversicherung, die Schäden im Haushalt und den Verlust überlassener Schlüssel abdeckt. Alle Mitarbeitenden sind bei der gesetzlichen Unfallversicherung (Berufsgenossenschaft) angemeldet.

1.8 Überlassene Schlüssel werden gegen Quittung übernommen, sicher und ohne erkennbare Zuordnung zur Adresse verwahrt. Bei Verlust haftet das Unternehmen.

1.9 Für die Kundschaft gibt es eine Ansprechperson, die zu den üblichen Geschäftszeiten telefonisch und per E-Mail erreichbar ist und Terminwünsche, Schadensfälle, Beschwerden und andere Anliegen aufnimmt.

1.10 Daten der Kundschaft werden nach der Datenschutz-Grundverordnung verarbeitet. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nur, soweit sie für die Leistung erforderlich ist, etwa zur Abrechnung mit der Pflegekasse, oder die Kundschaft eingewilligt hat.

1.11 Bei einmaligen oder unregelmäßigen Einsätzen entfallen die Punkte 1.3, 1.6 und 1.8. Anstelle von 1.2 genügt vor der Beauftragung ein persönliches, telefonisches oder digitales Gespräch über Leistungen und Preise.

2. Beschäftigung und Mitarbeitende

2.1 Alle Beschäftigungsverhältnisse sind ordnungsgemäß angemeldet, vorrangig sozialversicherungspflichtig. Mit allen Mitarbeitenden wird ein fairer, schriftlicher Arbeitsvertrag geschlossen. Die Vergütung ist ortsüblich und liegt mindestens beim gesetzlichen Mindestlohn bzw. bei geltenden tariflichen Mindestbedingungen.

2.2 Die Mitarbeitenden haben die Fachkompetenz, um die Einsätze selbstständig und fachgerecht auszuführen.

2.3 Die Mitarbeitenden bringen die soziale Kompetenz für einen wertschätzenden Umgang mit der Kundschaft mit: Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Diskretion, Auftreten und Umgangsformen.

2.4 Die Verständigung mit der Kundschaft ist gewährleistet, in der Regel auf Deutsch.

2.5 Vor Beginn der Tätigkeit kann ein Führungszeugnis eingesehen werden; die Einsichtnahme wird dokumentiert. Wer Lebensmittel zubereitet, wird nach § 43 Infektionsschutzgesetz belehrt.

2.6 Vor Beschäftigungsbeginn wird geprüft, ob die Erlaubnis zur Erwerbstätigkeit vorliegt, soweit diese erforderlich ist.

2.7 Das Unternehmen schult die Mitarbeitenden regelmäßig zu Hygiene, Arbeitsschutz, Unfall- und Schadensvermeidung sowie Datenschutz und Verschwiegenheit und ermöglicht fachliche Weiterbildung.

3. Vertrag

3.1 Vor Leistungsbeginn wird eine Vereinbarung mindestens in Textform geschlossen. Sie regelt insbesondere Beginn, Art, Umfang und Häufigkeit der Leistung, die Kosten sowie die Bereitstellung von Arbeitsmitteln und -geräten.

3.2 Die Kündigungsfrist beträgt höchstens vier Wochen. Kürzere Fristen und Probezeiten kann das Unternehmen anbieten. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Bei Preiserhöhungen hat die Kundschaft ein Sonderkündigungsrecht.

3.3 Das Unternehmen haftet für Schäden, die es oder seine Beauftragten im Zusammenhang mit der Leistung verursachen, einschließlich der Folgen des Verlusts überlassener Schlüssel.

4. Preise und Rechnung

4.1 Abgerechnet wird nach Erbringung der Leistung per Rechnung. Vorauszahlungen werden nicht verlangt; freiwillige Guthabenmodelle und Gutscheine sind ausgenommen.

4.2 Abgerechnet wird je nach Vereinbarung nach tatsächlich geleisteten Stunden oder als Leistungspaket, bei Stundenabrechnung höchstens im halbstündigen Takt.

4.3 Zusatzkosten wie Anfahrt oder Verwaltungspauschalen werden gesondert ausgewiesen.

4.4 Preiserhöhungen werden mindestens vier Wochen vorher in Textform angekündigt; die Kundschaft hat ein Sonderkündigungsrecht.

4.5 Rechnungen und Zahlungsabwicklung erfüllen alle handels- und steuerrechtlichen Vorgaben, insbesondere die Voraussetzungen für die steuerliche Berücksichtigung haushaltsnaher Dienstleistungen (§ 35a EStG). Bei Abrechnung über die Pflegekasse werden die erforderlichen Leistungsnachweise erstellt.

5. Qualität und Beschwerden

5.1 Besonders zu Beginn der Zusammenarbeit fragt das Unternehmen aktiv nach der Zufriedenheit der Kundschaft und ergreift bei Bedarf Maßnahmen.

5.2 Bei Unzufriedenheit hat die Kundschaft eine feste Ansprechperson. Beschwerden werden dokumentiert, aufgeklärt und Missstände behoben.

5.3 Zufriedenheit der Kundschaft und Arbeitsqualität werden regelmäßig überprüft.

6. Verhältnis zur AHDW

6.1 Das Mitglied teilt der AHDW wesentliche Änderungen mit, die die Einhaltung dieser Standards betreffen.

6.2 Ein gröblicher Verstoß gegen diese Selbstverpflichtung kann nach Ziffer 5.3 der Satzung zum Ausschluss führen.

Erklärung des Mitglieds

Wir verpflichten uns als ordentliches Mitglied der AHDW zur Einhaltung der vorstehenden Standards.

Unternehmen

Name der erklärenden Person | Funktion

Ort, Datum | Unterschrift

Bitte zusammen mit dem Mitgliedsantrag an die AHDW senden.