

# DIN SPEC 77003:2015-04 (D)

## Personen- und haushaltbezogene Dienstleistungen - Information, Beratung und Vermittlung

---

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

<b>7.2</b>	<b>Spezifische Anforderungen .....</b>	<b>15</b>
7.2.1	Kinder.....	15
7.2.2	Pflege .....	15
7.2.3	Haushalt.....	15
<b>7.3</b>	<b>Vermittlungsprozess .....</b>	<b>15</b>
7.3.1	Erarbeitung der Vermittlungsvorschläge.....	15
7.3.2	Übergabe des Vermittlungsangebots.....	15
7.3.3	Begleitung des Auswahlprozesses und der Vertragsgestaltung .....	15
7.3.4	Begleitung des Dienstleistungsverhältnisses .....	15
<b>8</b>	<b>Anforderungen an die Evaluation .....</b>	<b>15</b>
8.1	Allgemeines.....	15
8.2	Inhalte und Kriterien der Evaluation.....	16
8.2.1	Allgemeines.....	16
8.2.2	Leistungen der Anbieter/-innen.....	16
8.2.3	Leistungen der Dienstleistungserbringer/-innen .....	16
8.3	Transparenz der Berichterstattung.....	16
8.4	Maßnahmen auf Basis der Evaluationsergebnisse.....	16