

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

7.1.5	Vermittlungsangebot	14
7.1.6	Umgang mit Risiken.....	14
7.2	Spezifische Anforderungen	14
7.2.1	Kinder	14
7.2.2	Pflege.....	14
7.2.3	Haushalt	14
7.3	Vermittlungsprozess	14
7.3.1	Erarbeitung der Vermittlungsvorschläge	14
7.3.2	Übergabe des Vermittlungsangebots.....	14
7.3.3	Begleitung des Auswahlprozesses und der Vertragsgestaltung	14
7.3.4	Begleitung des Dienstleistungsverhältnisses	14
8	Anforderungen an die Evaluation.....	15
8.1	Allgemeines.....	15
8.2	Inhalte und Kriterien der Evaluation	15
8.2.1	Allgemeines.....	15
8.2.2	Leistungen der Anbieter	15
8.2.3	Leistungen der Dienstleistungserbringer	15
8.3	Transparenz der Berichterstattung.....	15
8.4	Maßnahmen auf Basis der Evaluationsergebnisse.....	16
	Literaturhinweise	17

Bilder

Bild 1 — Akteurs- und Prozessstruktur	6
---------------------------------------------	---