

DIN 77009-2:2025-07 (D)

Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen - Teil 2: Dienstleistungserbringung

Inhalt	Seite
Vorwort	3
Einleitung	4
1 Anwendungsbereich.....	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
4 Strukturqualität.....	7
4.1 Personal.....	7
4.1.1 Formale Voraussetzung.....	7
4.1.2 Qualifikation	8
4.1.3 Quantität	9
4.2 Infrastruktur.....	9
4.2.1 Dienstleistungsbezogene Technik und Arbeitsmittel	9
4.2.2 Kunden- und koordinationsbezogene Technik	9
4.3 Organisation.....	10
4.3.1 Intern.....	10
4.3.2 Extern (gegenüber Kunden)	10
4.4 Datenschutz.....	11
4.5 Planung der Leistungserbringung	11
4.5.1 Austausch von Informationen	11
4.5.2 Organisatorische Festlegungen	11
4.5.3 Planung des ersten Einsatzes	12
5 Prozessqualität	12
5.1 Durchführung der Dienstleistungserbringung.....	12
5.1.1 Interaktionsbezogene Anforderungen.....	12
5.1.2 Leistungsbezogene Anforderungen.....	14
6 Anforderungen an die Evaluation	14
6.1 Allgemeines.....	14
6.2 Inhalte der Evaluation	15
6.3 Transparenz der Berichterstattung	15
6.4 Maßnahmen auf Basis der Evaluationsergebnisse.....	15
Literaturhinweise	16
Bilder	
Bild 1 — Agierenden- und Prozessstrukturen in DIN 77009-1 und DIN 77009-2	5