DIN 77009-1:2025-07 (D)

Personen- und haushaltbezogene Dienstleistungen - Teil 1: Information, Beratung und Vermittlung

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**