Geschäftsplan für ein DIN SPEC-Projekt nach dem PAS-Verfahren zum Thema

„Auswahl häuslicher Betreuungskräfte nach Kompetenzen und Persönlichkeit – Umsetzung und Sicherstellung der Qualität im Rekrutierungsprozess“

Status:

Zur Erarbeitung der DIN SPEC 33454 nach Annahme am 2019-06-13

Berlin, 2019-06-14 (Version 3)

Inhaltsverzeichnis

1. Status/Version des Geschäftsplans 3
2. Initiator und weitere Konsortialmitglieder 3
3. Ziele des Projekts 5
4. Arbeitsprogramm 8
5. Ressourcenplanung 8
6. Regeln der Zusammenarbeit im DIN SPEC (PAS)-Konsortium 9
7. Kontaktpersonen 11

Anhang: Zeitplan (vorläufig) 12

1. Status/Version des Geschäftsplans

- **Zur Erarbeitung der DIN SPEC (PAS) nach Annahme am 2019-06-13**

Änderungsvermerk zur Vorgängerversion 2:

– Tabelle „Organisationen, die diesen Geschäftsplan angenommen haben“ ergänzt.

2. Initiator[1] und weitere Konsortialmitglieder

- Initiator:

Person/Organisation	Kurzbeschreibung
Oliver Weiss mecasa GmbH	mecasa vermittelt seit zwei Jahren Betreuungskräften aus dem osteuropäischen Ausland. Mit jeder Vermittlung haben wir wichtige Erkenntnisse über die Herausforderungen bei der Betreuung im eigenen Zuhause gewonnen. Wir stehen in engem Kontakt mit unseren Partner-Agenturen in Polen, Ungarn und der Slowakei und prüfen selbst noch einmal die Fähigkeiten jeder einzelnen Betreuungskraft. Durch unseren hausinternen Recruiter, Adam Lasocki, der in Polen geboren ist und die Sprache fließend beherrscht, haben wir einen guten Zugang zu unseren Betreuungskräften. Außerdem ist unsere Bedarfsanalyse zur Situation vor Ort und den Bedürfnissen der Senioren wesentlich detaillierter als die der uns bekannten Mitbewerber. Zudem erfolgt durch unsere Plattform das Matching zwischen Betreuungskraft und Familien noch exakter.

- Potenzielle zusätzliche Teilnehmer:

Die DIN SPEC wird durch ein Konsortium (temporäres Gremium) erarbeitet, das jedem Interessenten offen steht. Die Mitwirkung weiterer Experten ist sinnvoll und wünschenswert. Es bietet sich an, dass sich beispielsweise

– Anbieter für die Vermittlung von Betreuungskräften

[1] Die in diesem Dokument gewählte männliche Form der geschlechtsbezogenen Begriffe wie z. B. „der Initiator“ gelten selbstverständlich auch für alle weiblichen Personen. Lediglich aufgrund der besseren Verständlichkeit des Textes wurde einheitlich die männliche Form gewählt.

– BMFSFJ, BMAS, BMWi
– Sozialverbände
– Nutzer- und Verbrauchervertretung

an der Erarbeitung der DIN SPEC beteiligen.

- Organisationen[2], die diesen Geschäftsplan angenommen haben (Konsortialmitglieder):

Person	**Organisation**
Juliane Bohl	Hausengel Holding AG
Brigitte Bührlen	WIR! Stiftung
Christian Heerdt	Kuratorium Deutsche Altershilfe
Petra Hegemann	Verbraucherzentrale Berlin
Markus Küffel	Küffel GmbH Pflege zu Hause
Eva Lehmann	Masterstudentin Pflegewissenschaft, Katholische Stiftungshochschule München
Dr. Tobias Liebau	FELS Rechtsanwälte
Prof. Tanja Segmüller	hsg Bochum · Hochschule für Gesundheit
Natalie Tang	DIN-Verbraucherrat
Oliver Weiss	mecasa GmbH

[2] Organisationen sind teilnehmende juristische Personen, die die Experten in das DIN SPEC PAS-Konsortium entsenden und einer Unternehmensstruktur i.S.v. § 15 Aktiengesetz oder § 271 Absatz 2 Handelsgesetzbuch zuzurechnen sind.

3. Ziele des Projekts

3.1. Allgemeines

AUSLÖSER/IST-ZUSTAND – WELCHE BEDARFE LIEGEN BEI WELCHEN MARKTEILNEHMERN VOR?

Laut dem Statistischen Bundesamt gibt es in Deutschland rund 2,9 Millionen pflegebedürftige Menschen im Sinne des Sozialgesetzbuches (SGB XI). Etwa 73 % der pflegebedürftigen Menschen wünschen sich eine Betreuung im häuslichen Umfeld. Lediglich 27 % bevorzugen eine Unterbringung in stationären Einrichtungen (Quelle: Statistisches Bundesamt, 2017).

Bereits seit vielen Jahren liegt ein immenser Bedarf an Personal im Bereich der häuslichen Betreuung in Deutschland vor. Um diesem gerecht zu werden, werden bereits seit der Osterweiterung des Schengen-Abkommens zunehmend Betreuungskräfte aus dem Ausland hinzugezogen. Es arbeiten schätzungsweise mindestens 300.000 Betreuungskräfte in deutschen Haushalten (die Dunkelziffer dürfte um ein Vielfaches höher sein), wobei lediglich ein Viertel durch Agenturen vermittelt werden (Quelle: ARTE, 2015). Ein Großteil der „Anstellungsverhältnisse“ fällt unter Schwarzarbeit, ohne eine Absicherung von Haftungsrisiken und Beachtung von Sozialabgaben. Insgesamt existieren derzeit circa 400 Vermittlungsagenturen für osteuropäische Betreuungskräfte in Deutschland (Bundesverband Häusliche Seniorenbetreuung e.V., 2017). Diese hohe Markfragmentierung mit vielen Marktteilnehmern trägt zu großen Unterschieden bei der Auswahl von Betreuungskräften bei. Während Betreuungskräfte regelmäßig ohne soziale Absicherung zum Einsatz kommen, machen sich sowohl Familien als auch vermittelnde Agenturen - teilweise wissentlich, teilweise unwissentlich - strafbar. Darüber hinaus gibt es weder einen gesetzlichen Rahmen noch eine kontrollierende Institution in diesem Bereich. Daher ist die Gesamtsituation als prekär einzustufen.

WELCHE LÖSUNGEN EXISTIEREN DERZEIT FÜR WELCHE MARKTTEILNEHMER?

Bei der Vermittlung durch Agenturen und Empfehlungen von Bekannten herrscht wenig Transparenz darüber, wer die Betreuungskraft ist und welche Qualifikationen Sie in Bezug auf Betreuungskompetenzen, Charaktereigenschaften und Vertrauenswürdigkeit mitbringen. Familien berichten von prekären Situationen im eigenen Zuhause, resultierend aus nicht vorhandenen Deutschkenntnissen, fehlender charakterlicher Eignung bis hin zu Alkoholismus der vermittelten Betreuungskräfte. Gleichzeitig herrscht bei vielen Familien keine Kenntnis darüber, welche Tätigkeiten im Haushalt zu den Aufgaben der Betreuungskräfte gehören und welche nicht. Nennenswerte Lösungsansätze zur Beseitigung der Problematiken sind uns bisher nicht bekannt. Dies dürfte mitunter auf den enormen Bedarf an Betreuungskräften zurückzuführen sein. Es existiert weder eine gesetzliche Regelung noch eine Norm, nach der sich Anbieter bei der Vermittlung zu richten haben. Mit der DIN SPEC 77003 und der DIN SPEC 77004 wurden jedoch bereits maßgebliche Rahmenbedingungen hinsichtlich Information, Beratung und Vermittlung personen- und haushaltsbezogener Dienstleistungen definiert.

Weitergehend sollen in dieser Ausarbeitung klare Kriterien bei der Auswahl von Betreuungskräften aus Osteuropa definiert werden. Hierzu gehören Betreuungskompetenz, Deutschkenntnisse und die charakterliche Eignung. Zudem wird die Implementierung in den Recruitingprozess und die Sicherstellungen der Kriterien innerhalb der vermittelnden Unternehmen erörtert.

WESHALB SIND DIESE LÖSUNGEN NICHT HINREICHEND GENUG?

mecasa vermittelt seit nunmehr zwei Jahren erfolgreich Betreuungskräfte aus Polen, Ungarn und der Slowakei. Dabei haben uns zwei grundlegende Herausforderungen bei der Organisation einer vertrauensvollen und fürsorglichen Betreuung begleitet:

1) Es gibt keine Möglichkeit für die Familien, die potentielle Betreuungskraft vorab kennenzulernen;

2) Generell sind kaum Kriterien für Betreuungskräfte definiert; lediglich das Vorliegen einer A1-Bescheinigung wird gesetzlich verlangt, von vielen Anbietern aber trotzdem nicht eingehalten.

Die Intransparenz bei der Auswahl resultiert in Misstrauen gegenüber der Betreuungskraft, der Vermittlungsagentur und der Dienstleistung selbst. Die weitmaschige Auswahl von Betreuungskräften führt häufig zu Konflikten zwischen Betreuungskraft und den Familien, da die gegenseitigen Erwartungen nicht erfüllt werden. Dadurch kommt es zur vorzeitigen Auflösung der Betreuungsverhältnisse, was eine fürsorgliche Betreuung nicht zulässt.

WORIN LIEGT DAS OPTIMIERUNGSPOTENTIAL?

- Exakte Analyse der Bedarfe der Betreuungsbedürftigen und Betreuungskräfte
- Erstellung eines Kriterienkataloges für die Attribute der Betreuungskräfte
- Schaffung einer Vergleichbarkeit zwischen Betreuungskräften unterschiedlicher Anbieter
- Erhöhung der Qualität unter den vermittelnden Agenturen - Mehr Transparenz für Familien, belastbarere Vertrauensbasis
- Längere Arbeitsverhältnisse für Betreuungskräfte
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Erhöhung der Betreuungsqualität
- Betreuung im eigenen Zuhause als sinnvolle Alternative zu anderen Betreuungsformen

WER PROFITIERT VON DER INNOVATION UND DEM STANDARD?

Alle Marktteilnehmer profitieren in großem Maße von der Entwicklung eines Standards:

1) Betreuungsbedürftige — weniger Wechsel der Betreuer, höhere Betreuungsqualität, dadurch höhere Kundenzufriedenheit;
2) Betreuungskräfte – längere Arbeitsverhältnisse, keine überfordernden Aufgaben;
3) Familien – einfachere Organisation der Betreuung, Sicherheit bei der Auswahl der Agentur, Verlässlichkeit durch Qualität;

4) Unternehmungen – weniger Organisationsaufwand, qualitatives Abheben vom Markt, Setzten eines Standards dessen Anspruch Mitbewerber auch gerecht werden müssen.

3.2. Geplanter Anwendungsbereich

Dieses Dokument (DIN SPEC 33454) legt Anforderungen zur Auswahl häuslicher Betreuungskräfte fest und stellt Kriterien zur Sicherung der Qualität im Rekrutierungsprozess auf, die Angehörigen insbesondere Transparenz und Vergleichbarkeit bei der Suche nach Betreuungskräften ermöglichen sollen.

Die Kriterien gliedern sich in verschiedene Bereiche:

- Rechtlicher Rahmen (inkl. Steuern und Versicherung);
- Prozessschritte in der Rekrutierung;
- Sicherstellung von Informationssymmetrie;
- Eignung und Auswahl der Betreuungskraft (Betreuungskompetenz, Deutschkenntnisse und charakterliche Eignung);
- Kosten und Leistung;
- Sonstiges.

Dieser Standard ist anbieterübergreifend anwendbar bei der Auswahl von Betreuungskräften. Er gilt für alle Vermittlungsagenturen, die Betreuungskräfte insbesondere – jedoch nicht ausschließlich – aus Osteuropa an Familien in Deutschland vermitteln (ca. 400 Agenturen deutschlandweit).

Weiterhin richtet sich dieser Standard an Familien, die sich auf der Suche nach einer Betreuungskraft für einen Angehörigen befinden.

3.3. Verwandte Aktivitäten

Das Thema der geplanten DIN SPEC (PAS) ist bisher nicht Gegenstand einer Norm. Es existieren jedoch die folgenden, themenverwandten Gremien, Normen und/oder Regelwerke, die im Zuge des Projekts berücksichtigt und ggf. einbezogen werden:

- DIN 77800, *Qualitätsanforderungen an Anbieter der Wohnform "Betreutes Wohnen für ältere Menschen"*
- DIN CEN/TS 16118, DIN SPEC 77101, *Betreutes Wohnen – Anforderungen an Dienstleistungen für ältere Menschen im Rahmen der Wohnform Betreutes Wohnen*
- DIN SPEC 77003, *Personen- und haushaltbezogene Dienstleistungen – Information, Beratung und Vermittlung*
- DIN SPEC 77004, *Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungserbringung*
- NA 159-03-01 AA „Betreutes Wohnen“

4. Arbeitsprogramm

Im Zuge des Projekts soll eine DIN SPEC nach dem PAS-Verfahren (vgl. www.din.de/go/spec) erarbeitet werden. Die DIN SPEC darf nicht in Widerspruch zum Deutschen Normenwerk stehen.

Das Kick-Off hat am **2019-06-13** in Berlin stattgefunden. Die Projektlaufzeit beträgt ca. 12 Monate.

Das Kick-Off dient der Konstituierung des Konsortiums, der Abstimmung bzw. Klärung weiterer organisatorischer Punkte sowie ggf. der Aufnahme der inhaltlichen Arbeiten.

Die Veröffentlichung eines Entwurfs zur Kommentierung durch die Öffentlichkeit ist nicht vorgesehen.

Insgesamt werden 4 Sitzungen (Kick off und Arbeitssitzungen) und keine Webkonferenzen durchgeführt, um die jeweils bis dahin erarbeiteten Inhalte vorzustellen, abzustimmen und ggf. zu verabschieden. Die Erarbeitung der Inhalte kann durch einzelne Konsortialmitglieder oder Arbeitsgruppen erfolgen.

Die Terminierung der weiteren Projektmeetings und/oder Webkonferenzen erfolgt durch das Konsortium in Abstimmung mit DIN.

Die DIN SPEC wird in Deutsch erarbeitet (Sitzungssprache, Berichte, usw.). Die DIN SPEC wird in Deutsch verfasst.

ANMERKUNG In der Kalkulation wurde nur eine Sprachfassung berücksichtigt. Die Erarbeitung weiterer Sprachfassungen verursacht zusätzliche Kosten und muss deswegen gesondert vereinbart werden. Wenn eine weitere Sprachfassung gewünscht wird, kann die Übersetzung auch durch Beuth/DIN erfolgen. Diese wäre nach Verabschiedung des Manuskripts zur Veröffentlichung der DIN SPEC zusätzlich zu beauftragen.

5. Ressourcenplanung

Die Mitgliedschaft im Konsortium und die Teilnahme an den Projektmeetings ist kostenfrei, da die Kosten, die DIN aufgrund der Durchführung des Projekts entstehen, durch Mittel aus dem DIN-Connect-Projekt „DIN-CONNECT-3198: Standard zur Auswahl von Betreuungskräften aus Osteuropa, die Implementierung im Recruitingprozess und die Sicherstellung der Qualität“ - gefördert durch DIN- finanziert werden.

6. Regeln der Zusammenarbeit im DIN SPEC (PAS)-Konsortium

Das Projekt unterliegt den PAS-Verfahrensregeln. Alle Interessenten und Konsortialmitglieder sind dazu aufgefordert, sich unter http://www.din.de/go/spec über die Verfahrensregeln in Kenntnis zu setzen.

Die Konstituierung des Konsortiums erfolgt im Zuge des Kick-Offs. Der Kick-Off findet erst statt, nachdem der Geschäftsplan veröffentlicht und die Durchführung des Projekts durch den DIN-Vorstand genehmigt wurde. Das Konsortium muss sich aus mindestens drei Konsortialmitgliedern unterschiedlicher Organisationen[3] zusammensetzen. Es ist nicht notwendig, dass diese unterschiedliche interessierte Kreise repräsentieren. Durch Zustimmung zum Geschäftsplan erklären die Interessenten ihre Bereitschaft zur Mitarbeit im Konsortium und werden dadurch formell zu Konsortialmitgliedern mit den einhergehenden Rechten und Pflichten. Teilnehmer des Kick-Offs, die den Geschäftsplan nicht annehmen, erhalten nicht den Status eines Konsortialmitglieds und sind von weiteren Entscheidungen des Kick-Offs sowie vom weiteren Projekt ausgeschlossen.

Entsendet eine Organisation (z. B. ein Verband) einen nicht-hauptamtlichen Mitarbeiter in das Konsortium, muss dieser von der Organisation autorisiert und DIN der Nachweis vorgelegt werden.

Jedes Konsortialmitglied erhält ein Stimmrecht und verfügt über jeweils eine Stimme. Entsendet eine Organisation mehrere Experten in das Konsortium, besitzt die Organisation, ungeachtet der Anzahl der entsendeten Teilnehmer, eine Stimme. Eine Übertragung von Stimmen auf andere Konsortialmitglieder ist nicht möglich. Bei Abstimmungen gilt einfache Mehrheit der abgegebenen Stimmen, wobei Stimmenthaltungen grundsätzlich nicht mitgezählt werden.

Das konstituierte Konsortium ist in der Regel geschlossen. Über die Aufnahme zusätzlicher Mitglieder entscheiden die bisherigen Konsortialmitglieder.

Im Zuge des Kick-Offs wählen die Konsortialmitglieder einen Konsortialleiter. Dieser leitet das Konsortium inhaltlich und führt die Entscheidungsfindung (Abstimmungen, Beschlüsse) herbei. Der Konsortialleiter wird hierbei durch den DIN-Projektmanager unterstützt, wobei DIN stets eine inhaltlich neutrale Position einnimmt. Darüber hinaus trägt der DIN-Projektmanager dafür Sorge, dass die Verfahrens- und Gestaltungsregeln von DIN bei der Erstellung der DIN SPEC eingehalten werden. Sollte der Konsortialleiter seine Funktion nicht mehr wahrnehmen können, werden vom DIN-Projektmanager Neuwahlen initiiert.

---

[3] Organisationen sind teilnehmende juristische Personen, die die Experten in das DIN SPEC PAS-Konsortium entsenden und einer Unternehmensstruktur i.S.v. § 15 Aktiengesetz oder § 271 Absatz 2 Handelsgesetzbuch zuzurechnen sind.

Die Organisation und Leitung des Kick-Offs erfolgt durch den DIN-Projektmanager in Abstimmung mit dem Initiator. Die übrigen Projektmeetings und/oder Webkonferenzen werden vom DIN-Projektmanager in Abstimmung mit dem Konsortialleiter organisiert.

Wenn Konsortialmitglieder bei der Verabschiedung der DIN SPEC bzw. des Entwurfs nicht anwesend sein können, sind diese über alternative Wege (z. B. schriftlich, elektronisch) in die Abstimmung einzubeziehen.

Alle Konsortialmitglieder, die für die Veröffentlichung der DIN SPEC bzw. des Entwurfs gestimmt haben, werden als Verfasser namentlich und mit der zugehörigen Organisation im Vorwort aufgeführt. Alle Konsortialmitglieder, die gegen die Veröffentlichung der DIN SPEC bzw. des Entwurfs gestimmt oder sich enthalten haben, dürfen nicht im Vorwort genannt werden.

Um die sachgerechte Vervielfältigung und Verbreitung der Ergebnisse der Standardisierungsarbeit zu ermöglichen, räumen die Konsortialmitglieder DIN die Nutzungsrechte an den ihnen erwachsenden Urheberrechten an den Ergebnissen der Standardisierungsarbeit ein. Die Einräumung der Urhebernutzungsrechte hindert die Mitglieder des Konsortiums nicht daran, ihr eingebrachtes Wissen, ihre Erfahrungen und Erkenntnisse weiterhin zu nutzen, zu verwerten und weiterzuentwickeln.

Die Konsortialmitglieder sind angehalten, DIN über relevante Patentrechte, die in Zusammenhang mit diesem DIN SPEC Projekt stehen, zu informieren.

Nachträgliche Änderungen am Anwendungsbereich (Abschnitt 3.2) oder an der Ressourcenplanung (Abschnitt 6) erfordern neben einer 2/3-Mehrheit aller abgegebenen Stimmen zusätzlich die Zustimmung von DIN.

7. Kontaktpersonen

- Konsortialleiter:
  Oliver Weiss
  mecasa GmbH
  Eichwiesenring 4b
  70567 Stuttgart
  E-Mail: din@mecasa.de
  Tel: +49 174 / 4773585
  Webseite: http://www.mecasa.de

- Projektmanager:
  Dr. Jörg Megow
  DIN Deutsches Institut für Normung e. V.
  Am DIN-Platz
  Burggrafenstr. 6
  10787 Berlin
  Tel.: + 49 30 2601- 2564
  Fax: + 49 30 2601 – 4 2564
  E-Mail: joerg.megow@din.de

Anhang: Zeitplan (vorläufig)

DIN SPEC (PAS)-Projekt	2019												2020		
	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Jan	Feb	Mrz
Initiierung													
1. Antrag und Prüfung													
2. Erstellung des Geschäftsplans													
3. Veröffentlichung des Geschäftsplans													
Erstellungsphase													
4. Kick-Off / Konstituierung des Konsortiums													
5. Erstellung der DIN SPEC (PAS)													
6. Verabschiedung DIN SPEC (PAS) im Konsortium													
Veröffentlichung													
7. Prüfung und Freigabe durch DIN													
8. Veröffentlichung der DIN SPEC (PAS)													
Meilensteine				**K**			**M**		**M**	**M / V**			

K Kick-Off
M Projektmeeting
W Webkonferenz
V Verabschiedung der DIN SPEC (PAS)