

Dezember 2014

Potentiale, Positionen, Perspektiven – 2. Normungskonferenz Dienstleistungen findet im Januar 2015 statt

Unter dem Motto „Potentiale, Positionen, Perspektiven“ findet am 27. und 28. Januar 2015 die 2. Normungskonferenz Dienstleistungen im Bundesministerium für Wirtschaft und Energie statt.

Normen und Standards für den Dienstleistungsbereich gewinnen immer mehr an Bedeutung. Das gilt auch für die europäische Ebene. Denn in einem gemeinsamen europäischen Binnenmarkt sind sie eine wichtige Voraussetzung für mehr Transparenz, Qualität und Vergleichbarkeit. Sie bauen durch ihre grenzüberschreitende Wirksamkeit viele Handelsbarrieren ab. Davon profitieren sowohl die Unternehmen als auch die Verbraucher.

Die deutsche Dienstleistungswirtschaft hat dieses Potenzial erkannt und für ihr weiteres Vorgehen eine

naionale Normungsroadmap Dienstleistungen entwickelt. Darin wird gezeigt, wo Deutschland bei der Dienstleistungsnormung steht und wie eine Strategie für eine erfolgreiche Weiterentwicklung im europäischen Kontext aussehen könnte. Auf der 2. Normungskonferenz Dienstleistungen wird diese Normungsroadmap der Öffentlichkeit vorgestellt.

Die Veranstaltung beginnt am Abend des 27. Januar 2015 im Umweltforum in Berlin und wird von Brigitte Zypries, MdB, Parlamentarische Staatssekretärin im Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, eröffnet.

Am 28. Januar 2015 finden dann Vorträge und Diskussionen rund um das Thema Dienstleistungsnormung auf nationaler und europäischer Ebene statt.

Weitere Informationen sind im [Einladungsflyer](#) verfügbar.

Standardisierte Finanzanalyse für den Privathaushalt – DIN SPEC 77222 veröffentlicht und neuer Arbeitsausschuss zur Erarbeitung einer DIN-Norm gegründet

Am 14. März 2014 wurde die DIN SPEC 77222 „Standardisierte Finanzanalyse für den Privathaushalt“ veröffentlicht. Diese legt Anforderungen an eine standardisierte Finanzanalyse für den Privathaushalt fest und umfasst die Bereiche Sach-/Vermögensrisiko (Gebäude und Hausrat, Haftpflicht und Rechtsschutz etc.), Vorsorge (Krankheit, Berufsunfähigkeit, Pflege, Altersvorsorge etc.) sowie Vermögensplanung (Liquiditätsreserve, Sparziele, Verschuldung etc.). Ziel der Finanzanalyse ist es, messbare, objektive und am individuellen Bedarf ausgerichtete Empfehlungen zu geben. Die standardisierte Finanzanalyse bezieht sich immer auf die einzelnen Personen des Privathaushaltes und basiert auf den aktuellen Daten des Haushaltes.

Durch die DIN SPEC 77222 ist es möglich, die Finanzanalyse für den Endverbraucher (Privathaushalt) transparent, nachvollziehbar und vergleichbar zu machen. Sie orientiert sich ausschließlich an den

Kundenbedürfnissen und ist damit ein Instrument zum Schutz des Verbrauchers.

Der Ursprung der DIN SPEC 77222 „Standardisierte Finanzanalyse für den Privathaushalt“ geht auf ein Projekt zur Entwicklung eines Regelwerkes zur standardisierten Finanzanalyse zurück. Nachdem das Analysekonzept ausgearbeitet war, ging der Initiator DEFINO auf DIN zu mit dem Wunsch, ihr Ergebnis unter Einbindung eines breiten Expertenkreises in der Öffentlichkeit bekannt zu machen.

DIN empfahl das Erstellen einer DIN SPEC: Zum einen, weil DEFINO nach einem schnellen und unkomplizierten Standardisierungsprozess suchte. Zum anderen, weil die DIN SPEC den Weg zu einem raschen Markteinstieg ebnen kann, wenn eine Idee noch nicht allgemein verbreitet ist.

Nur acht Monate lang befasste sich das bei DIN eingesetzte Gremium mit der ausführlichen inhaltlichen Überprüfung des DEFINO-Systems. Daran beteiligt waren unter anderem drei renommierte Professoren, zwei Vertreter der Verbraucherseite sowie mehrere erfahrene Praktiker aus der Finanzbranche. In insgesamt sechs Workshops wurden alle Bestandteile und Ebenen des von DEFINO vorgelegten Systems akribisch durchleuchtet und wo nötig optimiert.

Am 1. Juli 2014 fand eine Informationsveranstaltung zur DIN SPEC 77222 statt, an der Teilnehmer aus allen betroffenen Branchen teilnahmen. Der Tenor gegenüber der DIN SPEC 77222 war überwiegend positiv, auch die öffentliche Hand befürwortete das Projekt.

Auch aufgrund dieses überwiegend positiven Echos aus der Branche hat der Initiator der DIN SPEC 77222 einen Normungsantrag zur Erarbeitung einer DIN-Norm zur standardisierten Finanzanalyse für den Privathaushalt beim DIN – Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) gestellt. Dem Antrag wurde zugestimmt und am 20. November 2014 wurde unter großer Beteiligung der interessierten Kreise der NA 159-02-15 AA „Finanzanalyse für den Privathaushalt“ gegründet.

Der Arbeitsausschuss wird Anfang 2015 die inhaltliche Ausarbeitung einer DIN-Norm zur standardisierten Finanzanalyse für den Privathaushalt beginnen.

Psychologische Eignungsdiagnostik – Entwurf zur DIN 33430 „Anforderungen an berufsbezogene Eignungsdiagnostik“ veröffentlicht

Der Arbeitsausschuss NA 159-02-09 AA „Psychologische Eignungsdiagnostik“ arbeitet schon seit einiger Zeit an der Überarbeitung der DIN 33430 aus dem Jahr 2002.

Im Juni 2014 konnte der Entwurf im Arbeitsausschuss verabschiedet werden. Die Veröffentlichung des Entwurfes E DIN 33430 „Anforderungen an berufsbezogene Eignungsdiagnostik“ erfolgte im Oktober 2014. Gegenüber der 2002 veröffentlichten Norm wurden u. a. folgende Änderungen vorgenommen:

- Anhang A zu Anforderungen an Verfahrenshinweise wurde gekürzt, modifiziert und in die normativen Anhänge A (Anforderungen an Handhabungshinweise) und B (Anforderungen an Verfahrenshinweise für messtheoretisch fundierte Fragebogen und Tests) überführt;
- Ein informativer Anhang C zu Hinweisen für die Ausschreibung eignungsdiagnostischer Prozesse und Verfahren unter Beachtung der DIN 33430 wurde neu aufgenommen;

- Die Eignungsmerkmale wurden differenziert, unterschieden werden u. a. Qualifikationsmerkmale, Kompetenzen und Potenziale;
- Die Norm unterscheidet nun zwischen Dienstleistern, Assessoren und Eignungsdiagnostikern;
- Der Prozessschritt „Planung von berufsbezogenen Eignungsbeurteilungen“ in den Aspekten Auftragsklärung, Anforderungsanalyse und konkrete Planungsschritte wurde konkretisiert;
- Die Anforderungen an Verfahren wurden durch die Unterscheidung in verfahrensunabhängige Anforderungen und verfahrensabhängige Anforderungen konkretisiert;
- Der Prozessschritt „Dokumentation des Vorgehens“ wurde konkretisiert.

Die Einspruchsfrist zur Norm-Entwurf läuft noch bis zum 3. Februar 2015. Die Einspruchssitzung zum Norm-Entwurf findet im Frühjahr 2015 statt.

Bearbeitung des INS-Projektes „Standards zu Servicekatalogen in der Leistungsbeziehung zwischen Service Providern und Dienstleistungsempfänger“ im Normenausschuss Dienstleistungen

Seit dem Frühjahr 2014 arbeitet der DIN – Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) an dem Projekt „Standards zu Servicekatalogen in der Leistungsbeziehung zwischen Service Providern und Dienstleistungsempfänger“. Es wird im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie initiierten Förderprogramms „Innovation mit Normen und Standards“ durchgeführt und läuft noch bis Ende 2014.

Hintergrund ist, dass die zunehmende Arbeitsteilung in unserem Wirtschaftssystem immer weiter zur Spezialisierung in der Wertschöpfungskette und zur Inanspruchnahme von externen Dienstleistungen z. B. im Rahmen von Outsourcing-Projekten führt. Dies mündet zwangsläufig regelmäßig in eine gesteigerte Formalisierung der Geschäftsbeziehung zwischen Dienstleistungsempfänger und Dienstleister. Die geltenden Regeln werden in umfangreichen Vertragswerken festgehalten. In diesen Vertragswerken sind

regelmäßig sogenannte Service Level Agreements (SLA) anzutreffen, die beschreiben, welche Art von Dienstleistungen in welcher Güte erbracht werden sollen und wie diese Güte messbar gemacht werden kann. Hierfür sind Servicekataloge notwendig, die eine einheitliche Beschreibungsform für die zu erbringenden Dienstleistungen bieten. Die Dienstleistungsdefinition kann als einer der kritischen Erfolgsfaktoren aufgefasst werden, da ein unterschiedliches Verständnis seitens der Beteiligten zu Erwartungslücken führen, die die Wertschöpfungskette nachhaltig schädigen können.

Ziel dieses Projektes ist die Entwicklung von Standards in Form einer DIN SPEC (PAS) zur Beschreibung von Servicekatalogen als Grundlage, um Verständnis und Erwartungen der Beteiligten zu harmonisieren und zu objektivieren. Auslagerungsprojekte sollen durch Standardisierung planbarer gemacht und auf eine verlässlichere Basis gestellt werden.

Information, Beratung und Vermittlung von personen- und haushaltsnahen Dienstleistungen – Erarbeitung einer DIN SPEC

Im laufenden Jahr wurde weiterhin an der DIN SPEC 77003 „Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Information, Beratung und Vermittlung“ gearbeitet, wir berichteten darüber bereits im KDL-Infobrief 01/2013.

Familien sind von den Erfordernissen der Erwerbsarbeit einerseits und familiären Fürsorgeleistungen sowie Haushaltstätigkeiten andererseits zunehmend belastet. Während der Stress moderner Familienorganisation stetig zunimmt, rücken Regenerationszeiten immer weiter in den Hintergrund. Die Nachfrage nach Entlastung durch professionelle Unterstützung für den Haushalt, Pflegetätigkeiten und die Betreuung von Kindern steigt. Die Suche ist aufwändig, weil die Nachfrage auf ein zwar wachsendes, jedoch zersplittertes und intransparentes Angebot trifft. Qualitätsunterschiede sind neben der fehlenden Kaufkraft der Familien ein entscheidendes Hindernis für die weitere Entwicklung des Marktes.

Die DIN SPEC 77003 definiert daher Informations-, Beratungs- und Vermittlungsstandards, die anbieterübergreifend anwendbar sind. Das zentrale Ziel ist es, Transparenz zu schaffen, Qualitätsstandards zu setzen und Kunden/-innen die Möglichkeit zu geben, eigenverantwortlich auszuwählen und zu entscheiden.

Zentrale Zielstellung ist es, die Akzeptanz für personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen zu erhöhen, die Marktentwicklung zu fördern sowie den Nutzern die Möglichkeit zu geben, eigenverantwortlich auszuwählen.

Die fachlichen Arbeiten der Spezifikation wurden im November 2014 abgeschlossen. Das Veröffentlichungsmanuskript der DIN SPEC 77003 befindet sich derzeit in Vorbereitung und wird voraussichtlich im Februar 2015 zur Verfügung stehen.

Onlinekundenbewertung – Arbeitsausschuss im Normenausschuss Dienstleistungen gegründet

Am 8. September 2014 wurde der Arbeitsausschuss NA 159-01-24 AA „Onlinekundenbewertungen“ im DIN – Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) gegründet.

Der Ausschuss ist zuständig für die Erstellung von Normen und Spezifikationen im Themengebiet „Online reputation“ auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene. Er spiegelt insbesondere die Arbeiten des ISO/TC 290 „Online reputation“, welches im Oktober 2014 neu gegründet wurde.

Als eines der ersten Projekte ist die Erarbeitung einer Internationalen Norm zum Thema „Online Consumer Review“ auf Grundlage der bereits existierenden französischen Norm NF Z 74-501 „Online consumer reviews – Principles and requirements for collection, moderation and delivery processes for online consumer reviews“ vorgesehen.

Neue interessierte Experten sind herzlich willkommen!

Anforderungen an das Tätowieren – Arbeitsausschuss im Normenausschuss Dienstleistungen gegründet

Am 25. Februar 2014 wurde der Arbeitsausschuss NA 159-02-14 AA „Anforderungen an das Tätowieren“ im DIN – Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) gegründet.

Der Ausschuss ist zuständig für die Erstellung von Normen und Spezifikationen im Gebiet des Tätowierens auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene. Er wird insbesondere die Arbeiten des europäischen Gremiums CEN/PC 435 „Project Committee – Tattooing services“ spiegeln.

Auf Grundlage der Verbandsrichtlinien des europäischen Verbandes UETA (United European Tattoo Artists) wurde vom Arbeitsausschuss unter Beteiligung von sowohl Branchen- als auch behördlichen Vertretern ein Vorschlag für eine europäische Norm entwickelt und ein entsprechendes Projekt-Komitee bei CEN beantragt, welches am 5. Dezember 2014 in Berlin gegründet wurde. Das Sekretariat des CEN/PC 435 wird von DIN geführt.

Rekonstituierung des Arbeitsausschusses „Kosmetik Dienstleistungen“

Am 4. Juli 2014 hat der DIN – Normenausschuss Dienstleistungen (NADL) den Arbeitsausschuss NA 159-02-06 AA mit dem Titel „Kosmetik-Dienstleistungen“ rekonstituiert.

Hintergrund der Initiative ist das von dem unter der Federführung der irischen Normungsorganisation (NSAI) aufgenommene Normungsprojekt zur Beschreibung von Dienstleistungen in Kosmetiksalons. Es wurde ein Antrag an die NADL-Geschäftsstelle eingereicht, ein Spiegelgremium einzurichten, um aktuell deutsche Interessen in das Projekt einbringen und auf europäischer Ebene vertreten zu können.

Der Anwendungsbereich des Gremiums wurde auf der Gründungssitzung thematisiert und wie folgt festgelegt: Der Arbeitsausschuss NA 159-02-06 AA „Kosmetik-Dienstleistungen“ ist zuständig für die Erstellung von Normen und Spezifikationen im Gebiet der kosmetischen Dienstleistungen und spiegelt insbesondere die Arbeiten des europäischen Gremiums CEN/TC 409 „Beauty Salon Services“.

Der Arbeitsausschuss begleitet das europäische Norm-Projekt EN 16708 „Dienstleistungen in Kosmetiksalons – Anforderungen an und Empfehlungen für die Dienstleistungserbringung“, erarbeitet entsprechende

ationale Beiträge und bringt diese in die Arbeiten des zuständigen CEN/TC 409 ein. Der nationale Norm-Entwurf E DIN EN 16708 wurde im März 2014 veröffentlicht. Aufgrund der großen Anzahl an Kommentaren zum

prEN 16708 hat das CEN/TC 409 beschlossen, dass ein zweiter Norm-Entwurf veröffentlicht werden soll. Die Veröffentlichung des zweiten Norm-Entwurfs wird voraussichtlich im ersten Halbjahr 2015 erfolgen.

INS-Basisuntersuchung – Verwendung von Dienstleistungsnormen bei der Vergabe öffentlicher Aufträge

Die in 2014 begonnene und noch bis Ende 2015 laufende Basisuntersuchung widmet sich in zwei Teilprojekten der Verwendung von Dienstleistungsnormen als Instrument zur Qualitätssicherung und Gewährleistung der Transparenz von Konditionen bei der Vergabe öffentlicher Aufträge.

Öffentliche Auftraggeber bedienen sich bei der Leistungsbeschreibung regelmäßig technischer Normen und Standards. Für Bauleistungen legt § 7 Abs. 4 VOB/A fest, dass technische Spezifikationen vorrangig mit Bezug auf nationale Normen umgesetzt werden. Für die Vergabe anderer Leistungen findet sich eine entsprechende Vorgabe in § 8 EG Abs. 2 Nr. 1 VOL/A. In der Vergangenheit standen dabei in erster Linie produktbezogene technische Normen im Vordergrund. Mit der auf nationaler und europäischer Ebene voranschreitenden Normung im Dienstleistungssektor gewinnen bei der Vergabe öffentlicher Aufträge zunehmend auch Dienstleistungsnormen an Bedeutung als Instrument zur Qualitätssicherung bei öffentlichen Ausschreibungen. Die rechtssichere Verwendung von Dienstleistungsnormen im Vergabeverfahren setzt jedoch voraus, dass die Normen den Anforderungen genügen, die das deutsche und europäische Vergaberecht an Vergabekonditionen und Leistungsbeschreibungen stellt.

Im ersten Teilprojekt werden vorhandene Dienstleistungsnormen daraufhin untersucht, inwieweit sie rechtlichen Vorgaben entsprechen, die bei der Vergabe öffentlicher Aufträge zu berücksichtigen sind. Auf Basis der dabei gewonnenen Ergebnisse werden Empfehlungen für die Erarbeitung künftiger Normen formuliert und in einem Leitfaden für die Normungsarbeit zusammengefasst. Als Ergebnis von Teilprojekt 1 entsteht ein juristischer Leitfaden für die Normungspraxis in Form einer

DIN SPEC (PAS). Das Ergebnis des Forschungsvorhabens lässt sich so bei künftigen Normungsverfahren als praktisches Werkzeug („Juristische Checkliste“) für die deutschen Vertreter in europäischen und internationalen Normungsgremien einsetzen, um bereits bei der Erarbeitung künftiger Normen die Norm-Entwürfe auf ihre Verwendbarkeit bei der Vergabe öffentlicher Aufträge zu überprüfen. Ein entsprechender Geschäftsplan für die Erarbeitung einer DIN SPEC (PAS) wurde veröffentlicht und ein Kick-off Workshop für den 11. Dezember 2014 in Berlin terminiert, an welchem an der Normung beteiligte interessierte Kreise/Mitarbeiter aus den Arbeitsausschüssen der betroffenen DIN – Normenausschüsse teilnahmen.

Das zweite Teilprojekt untersucht die Vergabep Praxis. Ausgehend von einer empirischen Analyse zur Verwendung von Dienstleistungsnormen bei öffentlichen Ausschreibungen werden mögliche juristische Risiken identifiziert und Leitlinien für eine rechtskonforme Verwendung von Dienstleistungsnormen im Vergabeverfahren formuliert. Die Ergebnisse werden in einer praxisorientierten Handreichung für öffentliche Auftraggeber zusammengefasst. Die Ergebnisse des Teilprojektes 2 werden als Broschüre in elektronischer Form und als Papierversion veröffentlicht.

Die Ergebnisse aus Teilprojekt 1 und 2 werden im Rahmen eines Mid-Term-Workshops (geplanter Termin: 8. Mai 2015 in Berlin) präsentiert und mit Experten aus der Zielgruppe (Beteiligte aus der Normungsarbeit und der Vergabep Praxis) erörtert.

Wenn Sie Interesse an der Teilnahme an den Workshops haben, melden Sie sich bitte bei der NADL-Geschäftsstelle (nadl@din.de).

Im Jahr 2014 erschienene Dienstleistungsnormen und -spezifikationen – Auswahl der KDL

- **DIN EN 14534**, *Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Messung der Durchlaufzeit von Massensendungen von Ende zu Ende*
- **DIN EN 16489-1**, *Professionelle Dienstleistungen in Sonnenstudios – Teil 1: Anforderungen an die Bereitstellung von Ausbildungsdienstleistungen*
- **DIN EN 16708**, *Dienstleistungen in Kosmetiksalons – Anforderungen an und Empfehlungen für die Dienstleistungserbringung*
- **DIN EN 16763**, *Dienstleistungen für Sicherheitsanlagen*
- **DIN EN 16775**, *Dienstleistungen im Sachverständigenwesen – Allgemeine Anforderungen an Sachverständigen-Dienstleistungen*
- **DIN EN ISO 24801-1**, *Dienstleistungen des Freizeit-Tauchens – Anforderungen an die Ausbildung von Freizeit-Gerätetauchern – Teil 1: Ausbildungsstufe 1; Beaufsichtigter Taucher (ISO 24801-1:2014)*
- **DIN EN ISO 24801-2**, *Dienstleistungen des Freizeit-Tauchens – Anforderungen an die Ausbildung von Freizeit-Gerätetauchern – Teil 2: Ausbildungsstufe 2; Selbständiger Taucher (ISO 24801-2:2014)*
- **DIN EN ISO 24801-3**, *Dienstleistungen des Freizeit-Tauchens – Anforderungen an die Ausbildung von Freizeit-Gerätetauchern – Teil 3: Ausbildungsstufe 3; Tauchgruppenleiter (ISO 24801-3:2014)*
- **DIN EN ISO 24802-1**, *Dienstleistungen des Freizeit-Tauchens – Anforderungen an die Ausbildung von Tauchausbildern – Teil 1: Ausbildungsstufe 1; (ISO 24802-1:2014)*
- **DIN EN ISO 24802-2**, *Dienstleistungen des Freizeit-Tauchens – Anforderungen an die Ausbildung von Tauchausbildern – Teil 2: Ausbildungsstufe 2 (ISO 24802-2:2014)*
- **DIN SPEC 91310**, *Klassifikation von Dienstleistungen für die technische Betriebsführung von Erneuerbare-Energie-Anlagen*
- **DIN CEN ISO/TR 22411**, **DIN SPEC 33421**, *Ergonomische Daten und Leitlinien für die Anwendung des ISO/IEC Guide 71 für Produkte und Dienstleistungen zur Berücksichtigung der Belange älterer und behinderter Menschen (ISO/TR 22411:2008)*
- **DIN 77400**, *Reinigungsdienstleistungen – Schulgebäude – Anforderungen an die Reinigung*
- **DIN EN 16747**, *Sicherheitsdienstleistungen für Seeschifffahrt und Seehäfen*
- **DIN EN 15628**, *Instandhaltung – Qualifikation des Instandhaltungspersonals*
- **DIN EN 15804**, *Nachhaltigkeit von Bauwerken – Umweltproduktdeklarationen – Grundregeln für die Produktkategorie Bauprodukte*
- **DIN EN ISO 21549-5**, *Medizinische Informatik – Patientendaten auf Karten im Gesundheitswesen – Teil 5: Identifikationsdaten (ISO/DIS 21549-5:2014)*
- **DIN EN ISO 22313**, *Sicherheit und Schutz des Gemeinwesens – Aufrechterhaltung der Betriebsfähigkeit – Leitlinie (ISO 22313:2012)*
- **DIN EN 16247-2**, *Energieaudits – Teil 2: Gebäude*
- **DIN EN 16309**, *Nachhaltigkeit von Bauwerken – Bewertung der sozialen Qualität von Gebäuden – Berechnungsmethoden*

Ansprechpartner

Daniela Rickert (Geschäftsführerin)
Matthias Kritzler-Picht
Manuela Meermeier
DIN – Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL)
Tel: 030 2601-2195, -2809, -2045
E-Mail: kdl@din.de
Web: www.kdl.din.de