

## **Hintergrundinformationen zum Projekt „Nah & Fair – Kooperationsgemeinschaft bürgerorientierter haushaltsnaher Dienstleistungen**

### **Bisherige und aktuelle Entwicklung des Projektes:**

Mülheim war im Jahr 2007 eine von fünf Modellstandorten des Ministeriums für Generationen, Frauen, Familien und Integration NRW zur Umsetzung der Qualitätsstandards für haushaltsnahe Dienstleistungen. Diese wurden gemeinsam mit der Verbraucherzentrale NRW entwickelt. Das Projekt bietet insbesondere älteren oder hilfebedürftigen Menschen Sicherheit dabei, Dienstleister in die eigene Wohnung zu lassen. Die Dienstleister verpflichten sich gegenüber der Verbraucherzentrale NRW und der Stadt Mülheim dazu, verbindliche Qualitätsstandards einzuhalten.

Das sind insbesondere:

- Verbindliche Erstgespräche.
- Mündliche Erläuterung des Kauf- bzw. Dienstleistungsvertrages.
- Kein Auftrag muss direkt nach dem Erstgespräch erteilt werden und den Kundinnen und Kunden werden keine weiteren Leistungen aufgedrängt.
- Wünsche der Kundinnen und Kunden, (vor allem Besonderheiten zur Erledigung der Dienstleistung) werden nach Möglichkeit umgesetzt.
- Möglichst sollten immer die selben Personen in den Haushalt kommen.
- Die Kundinnen und Kunden können einen Wechsel des/der Mitarbeiters/in verlangen, wenn kein Vertrauensverhältnis zwischen beiden hergestellt werden kann.
- Sicherstellung der Dienstleistung, auch wenn die ursprünglich dafür eingeplante Person ausfällt.
- Einhaltung der Terminzusagen. Sollte dies im Ausnahmefall nicht möglich sein, erfolgt so früh wie möglich eine telefonische Ankündigung und es wird eine alternative Absprache zwischen Kundinnen und Kunden und Dienstleister getroffen.

In Mülheim an der Ruhr hat sich unter Koordination des Sozialamtes der Stadt die **„Kooperationsgemeinschaft Nah & Fair“** gegründet. **„Nah & Fair“** ist ein freier Zusammenschluss als Kooperationsgemeinschaft zwischen Bürgerinnen und Bürgern und den anbietenden Unternehmen. Im Projekt sind zur Zeit 22 Anbieter gemeldet. Jeder von Ihnen ist den Organisatoren der Sozialamtes persönlich bekannt und verpflichtet sich zur Einhaltung der Qualitätskriterien. Die Dienstleister verpflichten sich gegenüber der Verbraucherzentrale NRW und der Stadt Mülheim dazu, die vereinbarten Qualitätsstandards einzuhalten. Es gibt feste Ansprechpartner bei den Firmen, die zu den üblichen Geschäftszeiten telefonisch / persönlich erreichbar sind (ein Anrufbeantworter genügt nicht!).

Hier können Kundinnen und Kunden auch kurzfristige Änderungen klären, Wünsche äußern, Rückfragen stellen und auch Beschwerden einreichen. Sofern die Kundinnen und Kunden dies wünschen, erfolgt eine Schlüssel-aufbewahrung beim Dienstleister. Er stellt sicher, dass die Aufbewahrung ohne Namenszuordnung erfolgt. Der Dienstleister bzw. seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind gegen Schäden, die im Rahmen der Erbringung der Dienstleistung entstehen, haftpflichtversichert.

Der Dienstleister verfügt über schriftliches Informationsmaterial (Leistungen, Preise und Kontaktdaten). Es erfolgt eine Auslage der Infomaterialien auch an Beratungs- und Koordinierungsstellen. Adressen der Kundinnen und Kundendaten werden nicht an Dritte weitergegeben und ausschließlich zur Sicherstellung der Dienstleistung verwendet.