



Wissensmanagement
und Kommunikation



Arbeitsmarkt
und Gesellschaft

Qualitätsmanagement-Handbuch Vorlage nach DIN SPEC

Qualitätsmanagement-Handbuch

Vorlage auf Grundlage der

DIN SPEC 77003 Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen –
Information, Beratung und Vermittlung

sowie der DIN SPEC 77004 Personen- und haushaltsbezogene Dienstleis-
tungen – Dienstleistungserbringung

Hinweis zur gendergerechten Sprache:

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für alle Geschlechter.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Strukturqualität	6
1.1 Leitbild	6
1.2 Ziele	6
1.3 Beschreibung des Dienstleistungsunternehmens	6
1.4 Personelle Strukturen	7
1.5 Dienstleistungsangebot	8
1.6 Räumliche Struktur und Erreichbarkeit	9
1.7 Rechtliche Bezüge	9
1.8 Entwicklung und Einsatz des QM-Handbuchs	9
2 Prozessqualität	10
2.1 Kundengewinnung	10
2.2 Information/ Beratung/ Vertragsgestaltung	10
2.3 Leistungserbringung Reinigung	10
2.4 Leistungserbringung Wäschepflege	11
2.5 Leistungserbringung sonstige haushaltsnahe Leistungen	11
2.6 Erbringung hauswirtschaftlicher Betreuungsleistungen	11
Exkurs Personentransporte	12
2.7 Hygiene und Gesundheitsschutz	13
2.8 Beschwerdemanagement	13
2.9 Mitarbeiterführung	13
2.10 Gefährdungsbeurteilung/ Arbeitsschutzmaßnahmen	15
Beispiele für Unterkategorien	15
3 Ergebnisqualität	20
3.1 Überprüfung der Ergebnisqualität	20
3.2 Statistische Auswertung	20
Beispiele für Unterkategorien	21

4 Quellen	22
Anlagenverzeichnis	22
Anlage 1: Beispiel Wäschepflege	22
Anlage 2: Beispiel Beschwerdemanagement	22
Leistungserbringung Wäschepflege	24
1 Ziele	24
2 Prozessbeschreibung	24
2.1 Schmutzwäsche sortieren und vorbereiten	24
2.2 Der Waschprozess	24
2.3 Wäsche trocknen	25
2.4 Besondere Wäscheposten	25
3 Mitgeltende Unterlagen	27
3.1 Arbeitsanweisung Waschen Vorhänge und Gardinen	27
3.2 Wäsche sortieren und vorbereiten	28
3.3 Waschprogramm auswählen	29
3.4 Waschmittel auswählen	30
3.5 Allgemeine Bügelregeln	31
3.6 Arbeitsplatzgestaltung Bügeln	31
3.7 Wäschestücke bügeln	32
Beschwerdemanagement	35
Prozessbeschreibung	35
1. Ziele	35
2. Vorgehensweise	35
3. Mitgeltende Unterlagen	35

Abkürzungsverzeichnis

QM	Qualitätsmanagement
MA	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
DL	Dienstleistung

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Sortieren von Wäsche (eigene Darstellung)	28
Abbildung 2: Arbeitsplatz Bügeln (eigene Darstellung)	32

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Personalstruktur	8
Tabelle 2: Arbeitsanweisung Vorhänge und Gardinen waschen	27
Tabelle 3: Waschprogramm auswählen	29
Tabelle 4: Waschmittel auswählen	30

Vorwort

Diese QM-Handbuch-Vorlage soll Sie dabei unterstützen, Ihr eigenes QM-Handbuch zu entwickeln, welches zu Ihrem Unternehmen passt. Die Gliederung der Vorlage orientiert sich an der DIN SPEC 77003 und DIN SPEC 77004. Zu jedem Gliederungspunkt finden Sie Fragen, die Ihnen dabei helfen, den Gliederungspunkt mit einem kurzen Text oder mit Stichpunkten zu beschreiben. Am Ende jedes Gliederungspunktes werden die sogenannten mitgeltenden Unterlagen genannt. Damit sind Arbeitsbeschreibungen, Checklisten und ähnliche Dokumente gemeint, die den Prozess/ Arbeitsbereich betreffen.

An dieser Stelle können Sie ein kurzes Vorwort verfassen und zum Beispiel ganz kurz auf die Entstehungsgeschichte Ihres Unternehmens eingehen.

Weitere Teile könnten die folgenden Textbausteine sein:

Ein Qualitätsmanagement (QM) dient sowohl der effizienten und professionellen Aufgabenerledigung in einem Dienstleistungsunternehmen als auch der Abgrenzung gegenüber Angeboten auf dem Schwarzmarkt.

Dieses Qualitätsmanagementhandbuch beschreibt die Struktur-, Prozess-, und Ergebnisqualität des Dienstleistungszentrums für haushaltsnahe Angebote und orientiert sich dabei an der DIN SPEC 77003 Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Information, Beratung und Vermittlung sowie der DIN SPEC 77004 Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungserbringung.

1 Strukturqualität

Einleitender Satz: Was ist Strukturqualität? Warum ist sie wichtig?

1.1 Leitbild

- Welche Werte sind Ihnen, in Bezug auf Ihr Dienstleistungsunternehmen, wichtig?
- Welche Werte sind Ihnen im Umgang unter den Mitarbeitenden und mit den Kunden wichtig?
- Haben Sie ein bestimmtes Menschen- oder Weltbild, das Ihre Arbeit beeinflusst?
- Mitgeltende Unterlagen

1.2 Ziele

- Was sind die Ziele Ihres Dienstleistungsunternehmens?
- Was sind die Ziele dieses QM-Handbuches?
- Mitgeltende Unterlagen

1.3 Beschreibung des Dienstleistungsunternehmens

- In welchem Ort oder in welcher Region ist Ihr Unternehmen „zu Hause“?
- Wie viele MA haben Sie?
- Welche Qualifikationen haben Ihre MA? (kurz!)
- Wer gehört zu Ihrer Zielgruppe/ Ihren Zielgruppen?
- Arbeiten Sie in Kooperation mit einem anderen Unternehmen?
- Hat Ihr Unternehmen erwähnenswerte Besonderheiten, z. B die Einstellung von Personen mit Beeinträchtigung oder Migrationshintergrund?
- Mitgeltende Unterlagen

1.4 Personelle Strukturen

- Welche Abteilungen gibt es in Ihrem Unternehmen?
- Wer ist wem untergeordnet bzw. zugeordnet?
- An dieser Stelle bietet sich ein Organigramm an!

Die personellen Strukturen können in den folgenden Untergruppen beschrieben werden:

- **Personalstruktur des Dienstleistungsunternehmens und deren Qualifikationen**
(Für die Darstellung bietet sich eine Tabelle an. Sie könnte ähnlich dem u.s. Beispiel aufgebaut sein)
 - Wie viele MA arbeiten in Ihrem Dienstleistungsunternehmen?
 - Mit welchem zeitlichen Umfang sind Ihre MA angestellt?
 - In welchem Beschäftigungsverhältnis sind Ihre Mitarbeiter angestellt?
 - Sind Ihre Mitarbeiter für die Tätigkeiten, die sie ausführen, ausreichend qualifiziert? Wenn nicht, welche Qualifikationen fehlen ihnen?

Tabelle 1: Personalstruktur

Name	Funktion	Qualifikation/ Ausbildung	Beschäftigungs- verhältnis	Beschäftigungs- umfang
	Leitung	Staatlich geprüfte Meisterin der Haus- wirtschaft	sozialversiche- rungspflichtig	50 % = 20 h/Woche
	Mitarbeiterin	Hauswirtschafterin	sozialversiche- rungspflichtig	Gleitzone bis 20 h/Woche
	Mitarbeiterin	Altenpflegehelferin	geringfügig beschäftigt	450 €

■ **Aufgaben und Verantwortlichkeiten:**

Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten können recht allgemein formuliert werden. Zum Beispiel „Erbringung der vertraglich festgelegten Leistungen bei den Kunden“ oder „Gewinnung neuer Kundinnen und Kunden“

- Wer übernimmt in Ihrem Dienstleistungsunternehmen welche Aufgaben und Verantwortlichkeiten?
- Welche Aufgaben und Verantwortlichkeiten übernehmen Sie als Leitung?
- Welche Aufgaben haben Ihre MA?
- Welche weiteren Personengruppen sind in Ihrem Unternehmen wichtig? (Hausmeister, IT, Fuhrpark, Büroverwaltung ...)
- Wer ist für die Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung zuständig? Welche Aufgaben entstehen in Verbindung mit dem Datenschutz?

■ **Interne Kommunikation**

- Wie funktioniert die interne Kommunikation?
- Wann und wie ist die Leitung für die MA erreichbar?
- Wie oft oder zu welchem Anlass finden Teambesprechungen statt?

■ **Erreichbarkeit:**

- Zu welchen offiziellen Geschäftszeiten ist Ihr Unternehmen erreichbar?
- Auf welchen Wegen ist Ihr Unternehmen erreichbar? (Telefonisch, persönlich, per Mail, per Post, per WhatsApp ...)
- Gibt es einen Rückrufservice oder Anrufbeantworter?

■ **Mitgeltende Unterlagen**

1.5 Dienstleistungsangebot

- Welche Dienstleistungen bietet Ihr Unternehmen an?
- Beschreiben Sie diese Leistungen in wenigen Worten

Beispiel: **Hausreinigung**

- Grundreinigung der Wohn- und Sanitärräume
- Unterhaltsreinigung der Wohn- und Sanitärräume
- Fensterreinigung
- Mitgeltende Unterlagen

1.6 Räumliche Struktur und Erreichbarkeit

- Gibt es feste Räumlichkeiten, die den MA und der Leitung zur Verfügung stehen?
- Können Kunden für einen Erstkontakt in diese Räumlichkeiten kommen?
- Wie kommen die MA zu den Kunden?
- Welche Region betreut das Dienstleistungsunternehmen?
- Mitgeltende Unterlagen

1.7 Rechtliche Bezüge

Neben den aushangpflichtigen Gesetzen gilt es weitere rechtliche Vorgaben und Bedingungen zu beachten. Beschreiben Sie in 2–3 Sätzen den Inhalt und inwiefern dieses Gesetz/ diese Verordnung Ihre Arbeit beeinflusst oder berührt.

Beispielsweise:

- Infektionsschutzgesetz
- Gefahrstoffverordnung
- Sozialgesetzbuch (SGB XI)
(vor allem § 45a SGB XI, § 45b SGB XI)
- Ausführungsverordnung der Länder (in Bayern die AVSG)
- Datenschutzgrundverordnung
- Personenbeförderungsgesetz (wenn Mitarbeitende im Rahmen der
Betreuungsleistung beispielsweise Kunden zum Einkaufen fahren)*
- Mitgeltende Unterlagen

*siehe 2.6 Erbringung
hauswirtschaftlicher
Betreuungsleistungen

1.8 Entwicklung und Einsatz des QM-Handbuchs

- Wer ist für die Erstellung und Pflege des QM-Handbuches verantwortlich?
- Wofür wird es verwendet? (z. B. Einarbeitung neuer MA, Schulungen)
- Wo wird es aufbewahrt oder gespeichert?
- Wer darf es ganz oder in Ausschnitten lesen? (Kunden, MA)
- Wie erfahren MA von Änderungen im QM-Handbuch?
- Mitgeltende Unterlagen

2 Prozessqualität

Einleitender Satz: Was ist Prozessqualität?

In diesem Kapitel werden verschiedene Prozesse dargestellt. Jeder Prozess wird zuerst in einem kurzen Text vorgestellt, und dann, stichpunktartig, in der Prozessbeschreibung näher beschrieben. Im Anschluss werden die Unterlagen/ Checklisten genannt, die für den Prozess wichtig sind.

Alle Prozesse können mithilfe verschiedener Unterkategorien beschrieben werden. Am Ende des Kapitels werden beispielsweise einige der möglichen Unterkategorien beschrieben. Welche Unterkategorien für die Prozessbeschreibung nötig sind, ist vom Prozess und vom Unternehmen abhängig.

Im Folgenden wird eine Vielzahl von möglichen Prozessen genannt, dabei ist nicht jeder Prozess in jedem Dienstleistungsunternehmen vorhanden. Eventuell müssen auch weitere, nicht aufgezählte Prozesse, ergänzt werden.

2.1 Kundengewinnung

- Kurzvorstellung des Themas
- Prozessbeschreibung
- Mitgeltende Unterlagen

2.2 Information/ Beratung/ Vertragsgestaltung

- Kurzvorstellung des Themas
- Prozessbeschreibung
- Mitgeltende Unterlagen

2.3 Leistungserbringung Reinigung

- Kurzvorstellung des Themas
- Prozessbeschreibung, beispielsweise für:
 - Grundreinigung (Was wird unter „Grundreinigung“ verstanden?)
 - Unterhaltsreinigung (Was wird unter „Unterhaltsreinigung“ verstanden? Wie unterscheidet sie sich von der Grundreinigung?)
 - Fensterreinigung (Worauf muss geachtet werden? Gibt es Einschränkungen, z. B. keine Dachfenster?)
- Mitgeltende Unterlagen

2.4 Leistungserbringung Wäschepflege

- Kurzvorstellung des Themas
- Prozessbeschreibung, beispielsweise für:
 - Schmutzwäsche sortieren und vorbereiten
 - Waschprozess
 - Wäsche trocknen
 - Besondere Wäscheposten (Bettwäsche, Gardinen)
- Mitgeltende Unterlagen

In Anlage 1 ist ein beispielhafter Auszug aus dem QM- Handbuch eines Unternehmens für haushaltsnahe Dienstleistungen zum Thema „Wäschepflege“ zu finden.

2.5 Leistungserbringung sonstige haushaltsnahe Leistungen

- Kurzvorstellung des Themas
- Prozessbeschreibung, beispielsweise für:
 - Blumenpflege und Gestaltung der Wohnung mit jahreszeitlicher Dekoration
 - Versorgung und Verpflegung
 - Unterstützung bei Familienfeiern
 - Vorträge und Schulungen zu Ernährungs- und Verbrauchertemen
- Mitgeltende Unterlagen

2.6 Erbringung hauswirtschaftlicher Betreuungsleistungen

- Kurzvorstellung des Themas
- Prozessbeschreibungen, beispielsweise nach Zielgruppen
 - Seniorinnen und Senioren
 - Personen mit Demenz
 - Kinder und Jugendliche
 - Sonstiges: Umgang mit Telefonaten und Korrespondenz im Kundenhaushalt, Beförderung von Kunden im PKW
- Mitgeltende Unterlagen

Exkurs Personentransporte

Gesetzliche Grundlage: Personenbeförderungsgesetz § 1

„Den Vorschriften dieses Gesetzes unterliegt die entgeltliche oder geschäftsmäßige Beförderung von Personen mit Straßenbahnen, mit Oberleitungsmotobussen (O-bussen) und mit Kraftfahrzeugen. Als Entgelt sind auch wirtschaftliche Vorteile anzusehen, die mittelbar für die Wirtschaftlichkeit einer auf diese Weise geförderten Erwerbstätigkeit erstrebt werden.“
(Personenbeförderungsgesetz § 1)

Wird die Zeit, die der Kunde bzw. Pflegebedürftige mit der Fahrt verbringt, als Pflege- oder Betreuungsleistung abgerechnet, liegt eine Erwerbsmäßigkeit vor. Das gilt auch in Situationen, in denen die Fahrt für die Pflegebedürftigen kostenlos ist, die Fahrt für die Begleitperson oder den Fahrer jedoch abgerechnet wird.

Liegt eine Erwerbstätigkeit vor, benötigt der Fahrer oder die Fahrerin rechtlich gesehen einen Personenbeförderungsschein. Die Ausstellung eines Personenbeförderungsscheines ist beim Ordnungsamt bzw. der Führerscheinstelle des jeweiligen Landkreises oder der kreisfreien Stadt zu beantragen. Die zuständigen Stellen entscheiden, ob bezüglich der Beförderung der Pflegebedürftigen im Rahmen der Angebote zur Unterstützung im Alltag eine Notwendigkeit für einen Personenbeförderungsschein vorliegt. Die Entscheidung über die vorhandene oder nicht vorhandene Notwendigkeit sollte immer schriftlich bestätigt sein.

Bezüglich der Versicherungen sollte direkt mit dem zuständigen Versicherer Kontakt aufgenommen werden.

2.7 Hygiene und Gesundheitsschutz

- Kurzvorstellung des Themas
- Prozessbeschreibungen für die Bereiche:
 - Personalhygiene (allgemeine Körperpflege, Personalhygiene, Handhygiene, Hygiene nach der Toilette, Arbeitskleidung, Schmuck und Kosmetik)
 - Gesundheitsschutz
- Mitgeltende Unterlagen

2.8 Beschwerdemanagement

- Kurzvorstellung des Themas
- Prozessbeschreibung mit dem Schwerpunkt auf folgende Fragen:
 - An welcher Stelle können Kunden Beschwerden loswerden?
 - Wie werden Beschwerden betriebsintern weitergeleitet?
 - Wer ist zuständig für die Bearbeitung von Beschwerden?
 - Auf die Möglichkeiten der Reklamation sollte möglichst schon im Vertrag hingewiesen werden
- Mitgeltende Unterlagen

In Anlage 2 ist ein beispielhafter Auszug aus dem QM-Handbuch eines Dienstleistungsunternehmens zu finden.

2.9 Mitarbeiterführung

- Kurzvorstellung des Themas
- Prozessbeschreibung, beispielsweise für:
 - Mitarbeitergewinnung
 - Einarbeitungskonzept, erster Einsatz
 - Mitarbeitergespräche

- Welche Grundsätze gibt es für Mitarbeitergespräche? Zum Beispiel: wertschätzende Kommunikation, kein Zeitdruck...
- Wie häufig finden sie statt?
- Bei welchen Anlässen finden sie statt?
- Wie wird das Gespräch dokumentiert?
- Wer nimmt an dem Gespräch teil?
- Teambesprechungen:
 - Welche Grundsätze gibt es für Teambesprechungen?
 - Wie häufig finden sie statt?
 - Bei welchen Anlässen finden sie statt?
 - Wie wird die Besprechung dokumentiert?
 - Wer nimmt daran teil?
- Fortbildungen / Schulungen:
 - Zu welchen Themen müssen MA regelmäßig geschult werden? (z. B. Infektionsschutzgesetz, Arbeitsschutz ...)
 - Was sind Inhalte der Schulungen?
 - Welche Ziele haben die Schulungen?
 - Welche Schulungen können zusätzlich erfolgen?
- Dienstplanung:
 - Wer ist für die Dienstplanung verantwortlich?
 - In welchem Rhythmus wird der Dienstplan erstellt?
 - Werden Besonderheiten berücksichtigt?
 - An welcher Stelle können MA Urlaubs- und Frei-Wünsche anbringen?
- Qualitätskontrollen
- Mitgeltende Unterlagen

2.10 Gefährdungsbeurteilung/ Arbeitsschutzmaßnahmen

- Kurzvorstellung des Themas
- Tipps für dieses Kapitel: Zum Beispiel die 7 Schritten der Gefährdungsbeurteilung
 - <https://www.svfg.de/gefaehrungsbeurteilung>
 - <https://www.hauswirtschaft.info/waesche/arbeitsschutz.php>
 - https://www.bgw-online.de/DE/Arbeitssicherheit-Gesundheitsschutz/Gefaehrungsbeurteilung/Sieben-Schritte/7_Schritte_node.html
 - <https://mittelstandsschutz.de/magazin/gefaehrungsbeurteilung-muster/>
 - https://www.service-ekiba.de/html/content/hauswirtschaft_reinigung.html
- Mitgeltende Unterlagen

Beispiele für Unterkategorien

Ziele:

- Gilt allgemein für die Zielformulierung, die individuell vom Dienstleistungsunternehmen erstellt wird: Um später besser überprüfen zu können, ob Ziele erreicht wurden, sollten Ziele möglichst
 - messbar
 - realistisch (besser nicht zu viel)
 - für einen begrenzten Zeitraum geltend
 - und
 - möglichst detailliert (lieber viele kleine Schritte als ein großer Sprung)formuliert werden.
- Beispiele:
 - Durch öffentlichkeitswirksame Maßnahmen sind bis zum Jahr ... pro Quartal zwei neue Kunden gewonnen.
 - Die gewonnenen Kunden sind langfristig an das Dienstleistungszentrum gebunden, pro Quartal kündigen max. zwei Kunden den Vertrag.
 - Auf einer Warteliste stehen mindestens fünf Interessenten, sodass dadurch sowie durch den Kundenstamm die Auslastung des Dienstleistungszentrum sichergestellt ist.

Zielgruppen:

- Für welche Zielgruppe ist der Prozess gedacht?
- Mehrfachnennungen möglich
- z. B.: Kunden, MA, Bewerber

Maßnahmen:

- Durch welche Maßnahmen sollen die Ziele erreicht werden?
- z.B.: Anzeige in der Zeitung, jährliche Schulung der MA

Inhalte:

- Welche Informationen müssen (zwischen Leitung und MA, MA und MA, MA und Kunden) ausgetauscht werden, um den Prozess erfolgreich zu gestalten?

Vorgehensweise:

- Schritt-für-Schritt-Anleitung zu dem Prozess

Informationszugang:

- Über welche Informationswege kommen die Informationen zu den Zielgruppen?
- z. B.: Homepage, Flyer, Aushänge, QM-Handbuch

Aktualität und Gültigkeit:

- Wer aktualisiert das Informationsmaterial?
- Woher weiß die Zielgruppe, dass die Informationen aktuell sind?

Informationsumfang und Verständlichkeit

- Was muss bezüglich des Umfangs und der Verständlichkeit beachtet werden?
- z.B.: Zweisprachigkeit im Grenzbereich, große Schriftart für ältere Leute, Hinweis zur Verarbeitung und Speicherung der persönlichen Daten (DSGVO) ...

Beratung und Vertragsabschluss:

- Was muss bei der Beratung und beim Vertragsabschluss beachtet werden?

Die DIN SPEC 77003 fordert für den Prozess der Vermittlung von haushaltsnahen Dienstleistungen zwingend im Vorfeld Information und Beratung des/ der Kunden/ in. Das Dienstleistungsunternehmen kommt dieser Forderung durch folgende Informations- und Beratungsleistungen nach:

- Information und Beratung vor Vertragsabschluss:
telefonische Beratung, persönliche Beratung vor Ort, individuelle Angebotserstellung, Informationsmappe rund um das DL-Zentrum und seine Leistungen und Mitarbeitenden mit Leitbild, Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Informationen über das Leistungsangebot, Preis pro geleistete Arbeitsstunde, Kosten für Anfahrt, arbeits-, vertrags-, und versicherungsrechtlicher Rahmen.
- Die Beratung vor Vertragsabschluss ist unverbindlich und kostenfrei.

Beratungsinhalte:

- Welche Inhalte sind bei der Beratung wichtig? Sowohl für die Kunden als auch für das Dienstleistungsunternehmen?

Verantwortlichkeit:

- Wer ist für welchen Prozessschritt in der Beratung verantwortlich? (Beratung am Telefon, Beantwortung von Mails ...)
- Welche Prozesse folgen nach Vertragsabschluss? (z. B. Anlegen einer Kundenkartei, Kunden über Speicherung seiner Daten informieren → DSGVO)

Reinigungsmaterialien:

- Wer stellt welche Reinigungsmaterialien zur Verfügung?

Reinigungsbereiche: Welche einzelnen Arbeiten fallen in diesem Bereich an?

- Wohn- Schlaf- und Arbeitsräume
- Flure, Treppenhaus und Eingangsbereich mit Außentreppe
- Sanitärräume
- Küche
- Vorratsräume

Speisenplanung:

- Was muss bei der Speisenplanung beachtet werden?

Ziele der Speisenplanung:

- Was sind die Ziele der Speisenplanung?

Einkaufsplanung und Einkauf:

- Was muss beim Einkauf und bei der Einkaufsplanung beachtet werden?
- z.B.: Einkaufsvorlieben der Kunden, Kühlkette, genügend Zeit, möglichst außerhalb der Stoßzeiten, können die Einkäufe verschiedener Kunden kombiniert werden?

Ziele der Einkaufsplanung und des Einkaufs:

- Warum wird der Einkauf geplant?
- z. B.: Kunden haben Vorräte für eine Woche zu Hause, Kunden kaufen nicht ungeplant zu viele Lebensmittel

Vorratshaltung:

- Was wird unter Vorratshaltung verstanden?
- Wann wird Vorratshaltung betrieben?

Ziele der Vorratshaltung:

- Was sind die Ziele der Vorratshaltung?

Vorgehensweise Kühlschrank:

- Was sollte bei der Lagerung von Lebensmitteln im Kühlschrank beachtet werden?
- z. B.: Temperaturen, Lagerdauer

Vorgehensweise Tiefkühlen:

- Was sollte bei der Lagerung von Lebensmitteln im Tiefkühlschrank beachtet werden?
- z. B.: Temperaturen, Lagerdauer

Vorgehensweise Lagern bei Raumtemperatur:

- Was sollte bei der Lagerung von Lebensmitteln bei Raumtemperatur beachtet werden?
- z. B.: Temperaturen, Lagerdauer, Abdeckung?

Nahrungszubereitung:

- Was sollte bei der Nahrungszubereitung beachtet werden?
- z. B.: Hygiene, Menge, Haltbarkeit

Ziele der Nahrungszubereitung:

- Was sind die Ziele der Nahrungszubereitung?
- z. B.: ernährungsphysiologisch wertvolle Verpflegung der Kunden, Geschmackserlebnis, optisch ansprechende Präsentation zur Appetitsteigerung

Vorgehensweise Betreuung:

- Was ist bei der Betreuung der Zielgruppe zu beachten?
- Was beinhaltet eine Betreuung?

Vorgehensweise Begleitung außer Haus:

- Wie wird bei einer Begleitung außer Haus vorgegangen?
- Was ist bei einer Begleitung außer Haus zu beachten?
- Zu welchen Anlässen wird eine Begleitung angeboten?

Vorgehensweise Beaufsichtigung:

- Was ist bei der Beaufsichtigung der Zielgruppe zu beachten?
- Was beinhaltet die Beaufsichtigung?

Vorgehensweise Kinder während der Mahlzeiteinnahme betreuen:

- Was beinhaltet die Betreuung?
- Worauf ist bei der Betreuung zu achten?

Vorgehensweise Hausaufgaben überwachen, überprüfen und betreuen:

- Was beinhaltet die Betreuung?
- Worauf ist bei der Betreuung zu achten?

Vorgehensweise Telefongespräch:

- Wie wird mit eingehenden Telefongesprächen im Kundenhaushalt umgegangen?

Vorgehensweise schriftliche Korrespondenz:

- Wie wird mit schriftlicher Korrespondenz im Kundenhaushalt umgegangen?

3 Ergebnisqualität

Einleitender Satz: Was bedeutet Ergebnisqualität?

3.1 Überprüfung der Ergebnisqualität

- Einleitender Satz: Wie und warum wird Ergebnisqualität geprüft?
- Prozessbeschreibungen, beispielsweise in den Bereichen:
 - Arbeits-/ Ergebniskontrollen
 - Kundenbefragung
 - Verantwortlichkeit der Leitung
 - Dokumentation
 - Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
 - Aktualität des QM-Handbuches
- Mitgeltende Unterlagen

3.2 Statistische Auswertung

- Wer wertet statistische Zahlen aus?
- Statistisch ausgewertet werden können:
 - die Kundenbefragungsbögen,
 - die Einsatzstunden und Einsatzhäufigkeit pro Monat,
 - die Häufigkeit der Kundenbeschwerden und Abrechnungsfehler.
- Mitgeltende Unterlagen

Beispiele für Unterkategorien

Ziele:

- Gilt allgemein für die Zielformulierung, die individuell vom Dienstleistungsunternehmen erstellt wird: Um später besser überprüfen zu können, ob Ziele erreicht wurden, sollten Ziele möglichst
messbar
realistisch (besser nicht zu viel)
für einen begrenzten Zeitraum geltend
und
möglichst detailliert (lieber viele kleine Schritte als ein großer Sprung)
formuliert werden
- Beispiele:
 - Durch öffentlichkeitswirksame Maßnahmen sind bis zum Jahr ... pro Quartal zwei neue Kunden gewonnen.
 - Die gewonnenen Kunden sind langfristig an das Dienstleistungszentrum gebunden, pro Quartal kündigen max. zwei Kunden den Vertrag.
 - Auf einer Warteliste stehen mindestens fünf Interessenten, sodass dadurch sowie durch den Kundstamm die Auslastung des Dienstleistungszentrum sichergestellt ist.

Regelmäßigkeit:

- In welchen Abständen wird eine Kundenbefragung/ Überarbeitung des QM/etc. durchgeführt?

Vorgehensweise:

- Wer kann Verbesserungsvorschläge einbringen?
- Wer bewertet die Verbesserungsvorschläge? (Leitung, Teambesprechung ...)
- Welche Verbesserungsvorschläge sind relevant (wichtig genug, um bearbeitet zu werden)?
- Wie werden die Kunden befragt? Bzw. wie können sie ihre Meinung äußern? (Vorsicht: wenn Kunden das Gefühl haben, dass Kritik zu ihnen zurückverfolgt werden kann, werden sie sie wahrscheinlich nicht äußern und nicht ehrlich sein)
- Was soll erfragt werden? (fachliche Kompetenz der MA, Kommunikation mit dem Unternehmen, Freundlichkeit, Höflichkeit, Empathie, Zuverlässigkeit, Sonstiges)

Aufbewahrung von Dokumenten:

- Welche Dokumente werden aufbewahrt?
- Wie lange werden sie aufbewahrt?
- Wo werden sie aufbewahrt?
- Wer hat Zugriff?

4 Quellen

- Haben Sie Quellen verwendet?
- DIN SPEC, Fachbücher, ...?
- Die DIN SPEC 77004 ist unter dem folgenden Link kostenfrei erhältlich:
<https://www.beuth.de/de/technische-regel/din-spec-77004/289821288>
- Die DIN SPEC 77003 ist unter dem folgenden Link kostenfrei erhältlich:
<https://www.beuth.de/de/technische-regel/din-spec-77003/230121819>

Anlagenverzeichnis

Anlage 1: Beispiel Wäschepflege

Anlage 2: Beispiel Beschwerdemanagement

Leistungserbringung Wäschepflege

1 Ziele

- Die gesamte Wäsche wird unter Beachtung der Textil- und Pflegekennzeichnung und entsprechend der hygienischen Anforderungen gewaschen, getrocknet und gelegt bzw. gebügelt.
- Es steht dem Kunden ausreichend aufbereitete Wäsche zur Verfügung
- Die Wäschepflege erfolgt unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit (Kosten, Energie und Umweltbelastung) und der Werterhaltung der Textilien (Materialschonung, Schutz vor Verfärbung).

2 Prozessbeschreibung

2.1 Schmutzwäsche sortieren und vorbereiten

- Sortierkriterien:
 - Textil- und Pflegekennzeichnung
 - Waschprogramm
 - Verschmutzung
 - Farbe (hell, dunkel)
- Taschen entleeren
- Flecken und starke Verschmutzungen vorbehandeln
- Empfindliche Textilien wenden
- Reißverschlüsse schließen
- Empfindliche Teile (z. B. Strumpfhosen, Miederwaren) in feine Wäschesäckchen geben

2.2 Der Waschprozess

- Dosierempfehlungen des Waschmittels beachten (Wäschemenge, Wasserhärte, Verschmutzungsgrad)
- Weichspüler nur auf Kundenwunsch verwenden
- Waschmaschine entsprechend dem Waschprogramm mit Schmutzwäsche füllen
- Richtiges Waschprogramm wählen

2.3 Wäsche trocknen

- Trocknen mit dem Wäschetrockner
 - Die Wäsche nach dem Trocknungsprogramm zeitnah aus dem Trockner entnehmen
 - Nach Möglichkeit die Wäsche sofort legen
 - Das Flusensieb reinigen und evtl. Kondenswasserbehälter leeren
- Im Freien
 - Wäscheleine, Wäschespinn
- Im Raum
 - Wäscheleine, Wäscheständer
 - Der Raum muss gut belüftet sein, damit die abgegebene Feuchtigkeit abziehen kann.

2.4 Besondere Wäscheposten

- Bettwäsche
 - Die Bettwäsche sollte alle 2–3 Wochen, bzw. nach Bedarf oder Wunsch des Kunden, gewechselt werden
 - Frische Bettwäsche beziehen und das Bett ordentlich richten
 - Die Bettwäsche im Normalwaschgang bei 60°C waschen und anschließend trocknen
 - Bettwäsche nach Bedarf bügeln und bereitstellen
- Vorhänge und Gardinen
 - Übergardinen und Gardinen (Store) abnehmen
 - Gardinenhaken bei Bedarf entfernen, nach dem Waschgang wieder anbringen
 - Übergardinen waschen:
 - Waschprogramm: Schonwaschgang
 - Washtemperatur: 30°C
 - Waschmittel: Colorwaschmittel
 - Gardinen (Store) waschen:
 - Waschprogramm: Spezialschonwaschgang kalt
 - Washtemperatur: kalt bis 30°C
 - Waschmittel: Spezialwaschmittel (mit Bleicher und optischen Aufhellern)

- Nach Wunsch Feinappretur oder Stärke hinzugeben
- Gardinenstangen oder -schienen reinigen
- Gardinen (Store) nach dem Waschen in der Regel sofort wieder aufhängen
- Fenster öffnen und die Gardinen lufttrocknen lassen
- Vorhänge trocknen und bei Bedarf bügeln und aufhängen
- Wünsche der Kunden beachten!



3 Mitgeltende Unterlagen

3.1 Arbeitsanweisung Waschen Vorhänge und Gardinen

Tabelle 2: Arbeitsanweisung Vorhänge und Gardinen waschen

Arbeitsgeräte	Trittleiter Wäschekorb Eimer mit Reinigungslösung Reinigungs- und Trockentuch Waschmaschine
Reinigungsmittel	Allzweckreiniger, Waschmittel je nach Stoffart
Ablauf	<ul style="list-style-type: none">▶ Arbeitsmittel und -geräte und Trittleiter bereitstellen▶ Fensterbretter abräumen▶ Gardinen und Übergardinen abnehmen▶ Beschwerden entfernen (Vorhangbeschwerung etc.), Anweisungen der Kunden beachten▶ Gardinenrollen aus Kunststoff können mitgewaschen werden, wenn sie fest eingehakt und fixiert sind▶ wenn sich Haken in Gardinen verfangen und Fäden ziehen können, müssen sie entfernt werden▶ ggf. ein Wäschenetz verwenden▶ im Programm Pflegeleicht bei 30° C in der Waschmaschine waschen▶ Waschmittel je nach Stoffart wählen▶ je nach Wunsch des/der Kunden/in Appreturmittel oder Weichspülmittel zugeben▶ Vorhangschienen reinigen▶ nach dem Waschen evtl. entfernte Rollen und Stangen wieder anbringen▶ feine und knitterfreie Gardinen sofort nach dem Waschen aufhängen und am Fenster trocknen lassen▶ Vorhänge trocknen, bei Bedarf bügeln▶ Zimmerpflanzen und sonstige Deko auf Fensterbretter zurückstellen▶ Arbeitsmittel und -geräte und Trittleiter aufräumen
Auf Wunsch des Kunden	Hauseigenes Mittel zur Reinigung und Pflege der Textilien verwenden
Hinweis	Sehr voluminöse Vorhänge, die nicht in die Waschmaschine passen, müssen entweder von Hand in der Badewanne gewaschen oder in eine spezielle Reinigungsfirma gegeben werden

3.2 Wäsche sortieren und vorbereiten

3.2.1 Sortieren

Wäsche nach Farben sortieren. Bei neuen Wäschestücken diese zunächst separat waschen, denn beim ersten Waschen färben viele Stoffe stark aus. Pflegehinweis „separat waschen“ beachten!



Abbildung 1: Sortieren von Wäsche (eigene Darstellung)

Die Wäsche muss zudem nach erforderlichem Waschprogramm, entsprechend der Pflegesymbole, und dem Verschmutzungsgrad sortiert werden. Ist die Wäsche sehr staubig oder enthält größere Schmutzmengen, wird die Wäsche separat mit Vorwäsche gewaschen.

3.2.2 Wäsche vorbereiten

- Taschen entleeren und umdrehen.
- wenn möglich Metallteile und nicht waschbare Knöpfe entfernen.
- zur Verhinderung von Wäscheschäden und Wäscheknäueln werden Reißverschlüsse geschlossen, Bett- und Kissenbezüge zugeknöpft und lose Bänder verknotet.
- bei gewirkten farbigen Textilien sowie bei Wolle und Textilien mit aufgesetztem Schmuck sollten die Innenseiten nach außen gewendet werden. Gleiches gilt für bedruckte T-Shirts oder Pullover.
- kleine und empfindliche Stücke (Büstenhalter, Strumpfhosen usw.) sollen in einem Wäschesack, Kopfkissen oder in einem großen Strumpf gewaschen werden.
- Gardinen müssen besonders sorgfältig behandelt werden.
- Metallröllchen und gratige Kunststoffrollen möglichst vor dem Waschen entfernen. (Ein Wäschesack schont das empfindliche Gewebe.)
- kleine und große Wäschestücke möglichst mischen. Damit wird nicht nur die Waschwirkung verbessert, die Wäsche verteilt sich beim Schleudern auch besser in der Trommel.
- Wäsche nicht gefaltet in die Waschtrommel einfüllen.

3.3 Waschprogramm auswählen

Die hygienischen Anforderungen, die Pflegekennzeichnung im Textil sowie der Verschmutzungsgrad bestimmen das erforderliche Waschprogramm. Die Textilpflegekennzeichnung ist international genormt und markenrechtlich geschützt.

Die aktuelle Textilpflegekennzeichnung ist unter dem folgenden Link zu finden:
<https://ginetex.de/pflegekennzeichnung/pflegesymbole/>

Tabelle 3: Waschprogramm auswählen

Einzelfaktoren der üblichen Waschprogramme	Kriterien für die Auswahl
Normalwaschgang (Koch- oder Buntwäsche, Baumwolle), Pflegeleicht, Feinwäsche, Wolle, Seide, Gardinen	<ul style="list-style-type: none">▶ Textilpflegekennzeichnung▶ hygienische Anforderungen▶ Verschmutzungsgrad
Temperatur	<ul style="list-style-type: none">▶ Textilpflegekennzeichnung▶ hygienische Anforderungen
Schleuderdrehzahl	Je feiner die Wäsche ist, umso niedriger sollte die Schleuderdrehzahl gewählt werden. Je strapazierfähiger die Wäsche ist, umso höher kann die Schleuderdrehzahl gewählt werden.
Eco-Waschgang	Bevorzugt zu nutzen, wenn ausreichend Zeit vorhanden ist. Nicht bei hygienisch sensibler Wäsche.
Kurzprogramm	Auf Wunsch des Kunden/ der Kundin

3.4 Waschmittel auswählen

Bei der Auswahl des Waschmittels, sollte eine größtmögliche Übereinstimmung zwischen den Anforderungen der zu waschenden Wäsche und den Eigenschaften des Waschmittels erzielt werden. Die Dosierung des Waschmittels erfolgt anhand der Dosierangaben der Hersteller auf der Waschmittelverpackung.

Tabelle 4: Waschmittel auswählen

Waschmittelart	Eigenschaft
Universal- bzw. Vollwaschmittel	<ul style="list-style-type: none">▶ für Temperaturen von 20°C bis 95 °C▶ für weiße, farbechte und stark verschmutzte Wäsche aus Baumwolle, Mischgewebe und Leinen geeignet▶ enthaltenes Bleichmittel verstärkt die Keimreduzierung
Color- bzw. Buntwaschmittel	<ul style="list-style-type: none">▶ für Temperaturen von 20°C bis 60°C und die meisten Textilien und Waschverfahren geeignet▶ vermindern die wechselseitige Verfärbung farbiger Textilien
Feinwaschmittel	<ul style="list-style-type: none">▶ für empfindliche Stoffe geeignet▶ enthalten keine Bleichmittel oder Aufheller
Spezialwaschmittel (Wolle, Sportkleidung ...)	<ul style="list-style-type: none">▶ unterstützt die Eigenschaften bestimmter Stoffe▶ Einsatz auf Kundenwunsch
Weichspüler	<ul style="list-style-type: none">▶ soll den Tragekomfort der Wäsche verbessern und sie weicher und glatter machen▶ vermindert langfristig die Saugfähigkeit von Textilien▶ belastet die Umwelt, da im Abwasser schwer abbaubar

3.5 Allgemeine Bügelregeln

- zuerst Stücke mit niedriger Temperatur, dann die mit höherer Temperatur bügeln.
- Teile mit einer doppelten Stofflage wie Manschetten, Kragen, Taschen und Knopfleisten werden von beiden Seiten gebügelt: zuerst von links (Rückseite) und dann von rechts (Vorderseite).
- abstehende Teile wie Ärmel, Bänder, Innentaschen und Kragen werden vor den großen Partien gebügelt.
Hierfür gibt es folgende Gründe: Die kleineren Teile werden beim Umlegen des Stoffes nicht so schnell wieder faltig und der Stoff über faltenfreien Innentaschen liegt glatt auf, dadurch lässt sich auch der aufliegende Stoff besser bügeln.
- im Allgemeinen wird auf der rechten Stoffseite gebügelt, es sei denn, der dadurch entstehende Glanz ist, wie bei schwarzer Bekleidung, unerwünscht. Aufdrucke von T-Shirts etc. werden von der linken Seite geglättet, da die Aufdrucke leicht am heißen Bügeleisen haften bleiben.
- es wird immer vom Weiten zum Engen gebügelt. Besonders wichtig ist diese Regel beim Bügeln von Falten.
- vom Körper weg bügeln.
- Stickereien, Monogramme und Spitzen zuerst von links (Rückseite) und dann von rechts (Vorderseite) bügeln, so treten die Muster plastischer hervor.
- die Wäsche muss immer ganz trocken gebügelt werden, weil sie sonst beim Trocknen wieder knittert. Besonders bei den Nähten muss aufgepasst werden, diese ziehen sich später teilweise noch zusammen.
- gebügelte Stücke werden zusammengefaltet. Blusen und Hemden werden auf einem Bügel aufgehängt.

3.6 Arbeitsplatzgestaltung Bügeln

3.6.1 Erforderliche Materialien

- Bügelbrett, höhenverstellbar
- Bügeleisen
- Staubtuch
- Sprühflasche, falls kein Dampfbügeleisen vorhanden ist
- Wäschekorb für die zu bügelnde Wäsche
- Kleiderstange für das Aufhängen der gebügelten Wäsche.
- Ablage für die gebügelte und gefaltete Wäsche

3.6.2 Einrichten des Bügelarbeitsplatzes

- heller Ort
 - Rechtshänder: Licht von vorne oder von links
 - Linkshänder: spiegelverkehrt
- auf gute Belüftung achten
- Bügelbrett auf Hüfthöhe

3.6.3 Arbeitsrichtung

- Rechtshänder: von rechts nach links
- Linkshänder: von links nach rechts

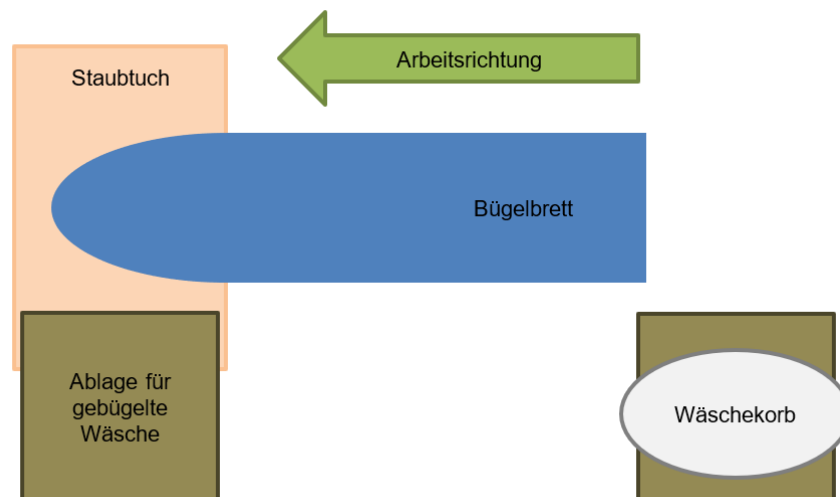


Abbildung 2: Arbeitsplatz Bügeln (eigene Darstellung)

3.7 Wäschestücke bügeln

3.7.1 Flachwäsche

Flachwäsche sollte, wenn die Geräte zur Verfügung stehen, mit der Bügelmaschine oder der Mangel geglättet werden. Sollte keine Mangel verfügbar sein, dann wird folgendermaßen vorgegangen:

- zuerst die rechte Seite bügeln. Tischdecken mit Stickereien werden zuerst von der linken Seite gebügelt, da so die Stickereien schöner hervortreten
- Säume und Webkante ausbügeln
- die Mitte wird in Richtung des Fadenlaufes gebügelt
- vom Körper weg weiterbügeln
- danach linke Seite bügeln

3.7.2 T-Shirt/Pullover

- zuerst Innentasche auf links bügeln und Taschenklappen ausbügeln, Aufdrucke von links bügeln, oder mit einem Tuch abdecken und darüber bügeln.
- Kragen bügeln
- ersten Ärmel von der Außenseite bügeln, die Ärmel dürfen mit Bruch gebügelt werden
- ersten Ärmel umdrehen und von der anderen Seite bügeln,
- zweiten Ärmel von der Außenseite bügeln
- zweiten Ärmel umdrehen und von der anderen Seite bügeln
- von einer Seite beginnend T-Shirt rundum bügeln

3.7.3 Hose

- Achtung! Schwarze Stoffhosen auf links drehen und dann erst bügeln,
- Hosentasche auf links bügeln und Taschenklappen ausbügeln,
- Hosenteil rundum bügeln,
- linkes Hosenbein mit der Außenseite so auf das Bügelbrett legen, dass die beiden Nähte aufeinander liegen (vorhandene Bügelfalte berücksichtigen!),
- Nähte ausbügeln,
- linkes Hosenbein Innenseite bügeln,
- Hosenbein umdrehen und Außenseite bügeln
- rechtes Hosenbein ebenso bügeln

3.7.4 Arbeitshose

- Hosentasche von links bügeln (wenn vorhanden Bänder und Klappen bügeln),
- Hosenteil rundum bügeln.
- rechtes Vorderbein zuerst an der inneren Naht festhalten und von der inneren zur äußeren Naht bügeln,
- Hosenbein wenden und von der inneren bis zur äußeren Naht bügeln
- Hosenbein an der äußeren Naht festhalten, glatt hinlegen und von der äußeren Naht bis zur Mitte bügeln.
- linkes Vorderbein zuerst an der inneren Naht festhalten und von der inneren zur äußeren Naht bügeln.
- Hosenbein wenden und von der inneren bis zur äußeren Naht bügeln.
- Hosenbein an der äußeren Naht festhalten, glatt hinlegen und von der äußeren Naht bis zur Mitte bügeln.

3.7.5 Herrenoberhemd

- Kragen von links und rechts
- Knopflochleiste von links, Brusttasche von links
- Knopfleiste von links
- Passe
- Manschette von links und rechts
- Ärmel mit der geöffneten Manschette
- Ärmel mit der geschlossenen Manschette
- Manschette von links und rechts
- Ärmel mit der geöffneten Manschette bügeln, die Ärmel dürfen mit Bruch („Bügelfalte“) gebügelt werden
- Ärmel mit der geschlossenen Manschette bügeln
- Seitenteil mit Knopfleiste
- Rückenteil
- Seitenteil mit der Knopflochleiste

Beschwerdemanagement

Es muss ein Beschwerdemanagement etabliert sein, welches dem Kunden die Möglichkeit gibt, Reklamationen anzubringen und eine schnelle Beseitigung von Mängeln sicherstellt. Dies steht in engem Zusammenhang mit der Erreichbarkeit des Unternehmens (siehe: Räumliche Struktur und Erreichbarkeit).

Auf die Möglichkeit der Reklamation muss bereits bei Vertragsabschluss hingewiesen werden. Das Formular zur Kundenreklamation bzw. Beschwerde muss dem Kunden jederzeit zur Verfügung stehen. Es ist daher Teil der Kundenmappe, welche dem Kunden bei Vertragsabschluss übergeben wird. Es wird von Mitarbeitern mitgeführt und steht auf der Homepage zum Download zur Verfügung.

Bei telefonischen bzw. mündlichen Beschwerden oder Reklamationen ist die aufnehmende Mitarbeiterin für die Dokumentation und die Weitergabe an die Leitung verantwortlich. Die Leitung hat in angemessener Zeit darauf zu reagieren.

Prozessbeschreibung

1. Ziele

- Kunden können Reklamationen oder Mängel unkompliziert anzeigen
- schnelle Bearbeitung bzw. Mängelbehebung
- Kundenbindung

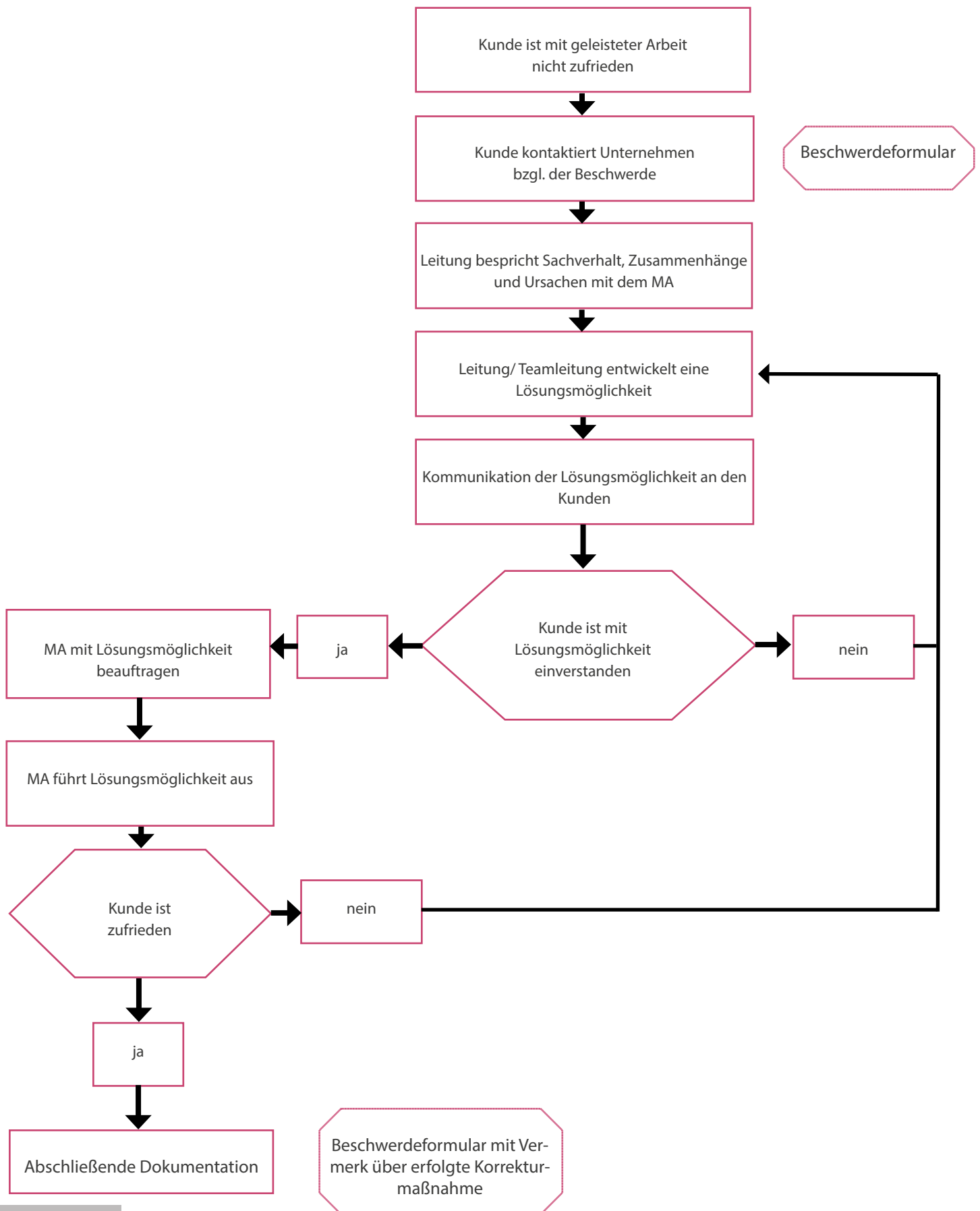
2. Vorgehensweise

- Hinweis auf Möglichkeiten der Reklamation bei Vertragsabschluss
- Aushändigen entsprechender Formulare im Rahmen der Kundenmappe (Hinweis an Kunden: telefonisch, Beschwerden persönlich an MA, per Post oder E-Mail mit Formular)
- lückenlose Dokumentation von Beschwerden und Reklamationen
- zeitnahe Reaktion bzw. Mangelbehebung

3. Mitgeltende Unterlagen

1. Flussdiagramm Kundenreklamation
2. Formular Kundenreklamation
3. Lösungsentwicklung

3.1 Flussdiagramm Kundenreklamation



3.2 Formular Kundenbeschwerde (bitte zurück an das Unternehmen)

Kunde/Haushalt:

Datum:

Mitarbeiter/in:

Beschwerde aufgrund von Fehlern/ Mängeln/ Qualitätsbeeinträchtigungen/ Verhalten des/der Dienstleister/in/ Sonstiges (Zutreffendes bitte unterstreichen)

Kurzbeschreibung des Fehlers/ Mangels/ der Qualitätsbeeinträchtigung/ des Verhaltens der Dienstleisterin/ Sonstiges:

Verbesserungs- oder Lösungsvorschlag

Datum, Unterschrift Kunde/ Kundin

	Eingegangen am	Zur Kenntnis genommen von der Leitung	An Kunde kommunizierter Lösungsvorschlag	Nachbesserung zur Zufriedenheit des Kunden durchgeführt
Datum:				
Kürzel:				

3.3 Lösungsentwicklung

- Was ist das Problem?
- Wo liegen die Ursachen?
- Welche Interessen stehen sich gegenüber?
- Was soll erreicht werden?
- Welche Rechte/ Informationen gibt es?
- Welche Verbesserungs- und Lösungsvorschläge gibt es?
 - Vorteile der Vorschläge
 - Nachteile der Vorschläge



Impressum

Kompetenzzentrum Hauswirtschaft (KoHW)
Falkenhof 3, 91746 Weidenbach
poststelle@kohw.bayern.de | www.hauswirtschaft.bayern.de

Stand: Oktober 2020

Redaktion: KoHW – Bereich Arbeitsmarkt und Gesellschaft
Bildnachweis: Kompetenzzentrum Hauswirtschaft
Gestaltung: CMS – Cross Media Solutions GmbH, Würzburg | Kompetenzzentrum Hauswirtschaft

Dieser Code bringt Sie direkt zur Internetseite: [**www.hauswirtschaft.bayern.de**](http://www.hauswirtschaft.bayern.de)



Das Kompetenzzentrum Hauswirtschaft (KoHW) ist eine Einrichtung im Geschäftsbereich des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (StMELF).
