Service de nettoyage
Reinigungsdienst
avec du cœur
mit Herz

PRO SENECTUTE

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Reinigungsdienst "mit Herz" von Pro Senectute Freiburg[1]
Ausgabe 2025/stand am 15.10.2024



[1] Die weibliche Form ist auch auf das männliche Geschlecht anwendbar.

Anwendung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Die Allgemeinen Geschäfts-bedingungen (AGB) gelten für alle Dienstleistungen, die von einer Mitarbeiterin des Reinigungsdienstes "mit Herz" von Pro Senectute Freiburg erbracht werden. Sie gelten automatisch für alle bestehende Verträge.

Die Kundin erhält bei Vertragsabschluss ein Exemplar dieser aktuellen AGB. Die aktuellen AGB sind auf der Webseite *www.fr.prosenectute.ch* abrufbar.

Pro Senectute ist allein für die Anpassung der AGB zuständig.

Allgemeiner Auftrag des Dienstes

Der Reinigungsdienst "mit Herz" von Pro Senectute Freiburg hat zum Ziel, die Wohnungen von älteren Menschen sauber zu halten, um ihnen ein qualitativ hochstehendes Leben zu Hause zu garantieren. Die Einsätze der Reinigungsmitarbeiterinnen erfolgen mit Respekt und im Rhythmus der älteren Kundinnen.

Vertrag und Anmeldung

Personen 60+, die an einem regelmäßigen Dienst interessiert sind, wenden sich telefonisch, schriftlich oder per E-Mail an die Rezeption von Pro Senectute Freiburg (Sitz der Stiftung).

Sie erhalten per Post oder E-Mail das Formular "Informationen für einen Dienstvertrag".

Mit dem Eingang des vollständig ausgefüllten und unterzeichneten Formulars bei Pro Senectute ist der Vertrag gültig; die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden akzeptiert.

Priorisierung

Je nach Verfügbarkeit der Reinigungsmitarbeiterinnen und der Dringlichkeit der Anfrage kann ein Service in der Regel innerhalb von einer Woche bis zu einem Monat angeboten werden. Je nach Region können die Fristen variieren. Der Reinigungsdienst analysiert die Anfrage und die Bedürfnisse mit der Person. Wenn es die Situation und die Ressourcen des Dienstes zulassen, wird ein Auswertungsgespräch zu Hause angeboten.

Die folgenden Kriterien werden bei der zusammenfassenden Analyse des Antrags berücksichtigt:

1. Alter (mit Priorität für Personen ab 80+).
2. Der Mobilitätszustand der Person
3. Gesundheitszustand (physisch und/oder psychisch).
4. Näheres Umfeld/ Angehörige
5. Finanzielle Situation (Priorität für Personen in Schwierigkeiten).

Die Anträge werden nicht nur in der Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet, sondern auch auf der Grundlage der oben beschriebenen Kriterien. Es besteht kein Recht, gegen einen Nichteintretensentscheid für eine Dienstleistung Beschwerde einzulegen.

Arztzeugnis Zusatzversicherung der Krankenkasse

Die Vorlage einer ärztlichen Verschreibung zur Haushalthilfe ist nicht obligatorisch. Es kann jedoch sein, dass die Sozialversicherungen ein solches verlangen. Personen mit einer Verschreibung werden aber bevorzugt behandelt. Es wird empfohlen, dem Reinigungsdienst bei der Antragstellung

eine Kopie des Arztzeugnisses zukommen zu lassen.
Wenn die Klientin eine Zusatzversicherung der Krankenkasse hat und diese möglicherweise die Kosten ganz oder teilweise übernimmt, ist es die Verantwortung der Klientin, die nötigen Schritte dazu vorzunehmen und diese dann dem Reinigungsdienst weiterzuleiten. Der Reinigungsdienst nimmt keinen Kontakt mit den Zusatzversicherungen der Krankenkassen für Sie auf.

Zeit, Regelmässigkeit und Dauer

Reinigung
Die Reinigungen finden von Montag bis Freitag von 8:00 bis 10:00 Uhr, von 10:30 bis 12:30 Uhr, von 13:00 bis 15:00 Uhr oder von 15:30 bis 17:30 Uhr, und am Samstagmorgen statt. An Feiertagen (die am Einsatzort gelten) findet keine Reinigung statt. Eine Reinigung ab 7.30 Uhr bis 19.00 Uhr ist ausnahmsweise möglich, wenn die Mitarbeiterin damit einverstanden ist.

Mindestdauer einer Reinigungseinheit
Eine Reinigung dauert in der Regel mindestens zwei Stunden.[2] Ausnahmen sind jedoch möglich, wenn sich die Wohnung im selben Gebäude oder in unmittelbarer Nähe des vorherigen Kunden befindet oder wenn die Wohnung sehr klein ist (1 ½ Zimmer oder Studio) und die Mitarbeiterin damit einverstanden ist.

Häufigkeit
Die Reinigung kann regelmäßig durchgeführt werden: einmal pro Woche, alle zwei Wochen, einmal alle vier Wochen oder auch auf Anfrage (z.B. Fensterputzen).

Dauer der Dienstleistung
Der Dienst ist für eine unbegrenzte Dauer vorgesehen. Es gelten die Kündigungsregeln bezüglich des Endes der Dienstleistung (siehe unten). In Ausnahmefällen ist ein zeitlich begrenzter Dienst (mind. 3 Monate) möglich.

Planung
Die Kundin hält sich an die bei Vertragsabschluss vereinbarten Tage und Zeiten. Der Tag, die Uhrzeit und die Regelmäßigkeit der Reinigung dürfen nicht zu oft geändert werden. Bei Änderungswünschen sollten sich die Klientinnen und Klienten mit der Koordinatorin des jeweiligen Bezirks in Verbindung setzen.

Unterschrift nach der Reinigung
Nach jedem Besuch der Mitarbeiterin bestätigt die Kundin mit ihrer Unterschrift, dass die Dienstleistung zu der auf dem Plan angegebenen Zeit und an dem auf dem Plan angegebenen Datum erbracht wurde.

Anwesenheit der Klientin
Während der Reinigung ist die Klientin in der Wohnung oder im Haus anwesend, es sei denn, die Gestaltung der Wohnung lässt dies nicht zu (z. B. eine zu kleine Wohnung). In diesem Fall wird dies von der Koordinatorin bestätigt und in der Akte der Klientin vermerkt.

Abwesenheit und Absage des Termins

Abwesenheit der Mitarbeiterin
Bei längerer Abwesenheit der Reinigungsmitarbeiterin (in der Regel länger als zwei Wochen) organisiert Pro Senectute nach Möglichkeit eine Vertretung für die Klientin. Jedoch erfolgt

[2] Das Jahr 2023 wird genutzt, um die alten Bedingungen an die neuen AGB anzupassen.

dies ohne Garantie auf die vereinbarten Tage und Reinigungszeiten gemäss Vertrag.

Absage eines Termins
Ist die Klientin verhindert, muss sie dies spätestens 48 Stunden im Voraus (werktags) telefonisch bei Pro Senectute melden. Andernfalls bezahlt die Klientin 100% der vereinbarten Leistung. Ausgenommen sind Notfälle (wie z.B. ein Spitaleintritt).

Langfristige Abwesenheit
Wenn die Kundin länger als ein Monat abwesend ist, behält sich der Reinigungsdienst das Recht vor, die vereinbarte Zeit neu zu vergeben. Die Kundin muss den Reinigungsdienst erneut kontaktieren, um die Dienstleistung wieder in Anspruch nehmen zu können und ein neues Zeitfenster zu vereinbaren.

Leistungstarife

Preis
Der Tarif beträgt **Fr. 40.00** pro Stunde, inklusive Transportkosten.
Es werden nur die erbrachten Leistungen in Rechnung gestellt (ausser bei unbegründeter kurzfristiger Absage). Die Rechnungen werden direkt an die Kundin geschickt. Pro Senectute verschickt keine Rechnungen an die Krankenkassen.

Gebühr für die Eröffnung eines Dossiers
Ein einmaliger Betrag von **CHF 50.00** für Verwaltungskosten wird auf die erste Rechnung aufgeschlagen.

Trinkgeld
Die Erbringung der Dienstleistung wird vollständig durch die Rechnungsstellung abgedeckt. Die Mitarbeiterin darf weder für sich noch für andere Personen Geschenke oder andere Vorteile annehmen, die mit ihrer Funktion in Zusammenhang stehen oder stehen könnten. Eine Ausnahme wird bei Höflichkeitsgeschenken von geringem Wert (max. 10 Fr.) oder anlässlich eines Geburtstags oder der Weihnachtsfeiertage gemacht. Wenn die Kundin dennoch eine zusätzliche Zahlung an die Mitarbeiterin leisten möchte, hat sie zwei Möglichkeiten:

- Sie kann die Zahlung über Pro Senectute abwickeln, die diese vollständig an die Mitarbeiterin weiterleitet;
- Sie bestätigt Pro Senectute schriftlich den Betrag, der der Mitarbeiterin in bar ausgehändigt wurde.

Reinigungsmittel

Die Klientin stellt das Reinigungsmaterial zur Verfügung.
Der Kauf von Reinigungsmitteln durch die Mitarbeiterin ist möglich, muss aber bei der Mitarbeiterin dokumentiert werden (Quittung zum Aufbewahren, Fotos oder Nachricht von/an die Klientin). Wenn dies regelmäßig geschieht, wird die Mitarbeiterin gebeten, dies in der Akte der Klientin vermerken zu lassen.

Ende der Dienstleistung

Kündigung bei einem befristeten Vertrag
Jede Anfrage für eine Dienstleistung, die eine bestimmte Dauer hat, endet am Ende des festgelegten Zeitraums. Die Mindestdauer für einen Reinigungsdienst beträgt jedoch drei Monate.

Kündigung durch die Klientin
Ein Antrag auf Beendigung des Reinigungsdienstes muss spätestens einen Monat vor dem gewünschten Enddatum schriftlich gestellt werden (außer in Fällen höherer Gewalt, z. B. bei Eintritt in ein

Pflegeheim). Andernfalls wird der abgelaufene Monat in Rechnung gestellt. Ausgenommen sind Dienstleistungen, die für eine begrenzte Zeit vorgesehen sind (z. B. bei einer Entlassung aus dem Krankenhaus).

Kündigung durch Pro Senectute im Streitfall
Wenn die Mitarbeiterin auf eine Situation stößt, die ihre Arbeit erschwert oder sie daran hindert, die Reinigung ordnungsgemäß durchzuführen, informiert sie unverzüglich die Koordinatorin des jeweiligen Distrikts und setzt ihren Dienst bis auf Weiteres aus. Unterstützung ausserhalb des Dienstes kann der Klientin angeboten werden, insbesondere durch die Einschaltung einer Sozialarbeiterin von Pro Senectute. Wenn die getroffenen Maßnahmen die Situation nicht verbessern und die Schwierigkeiten andauern, wird Pro Senectute den Dienst sofort beenden und den Kunden schriftlich darüber informieren.
Bei Nichtbezahlung der Rechnungen ist Pro Senectute berechtigt, den Dienst sofort zu beenden.

Kündigung durch die Pro Senectute bei Wegfall des ausgewiesenen Bedarfs
Wenn die Klientin aufgrund einer längeren Abwesenheit, ihres Alters, ihrer Mobilitätsschwierigkeiten, ihres Umfelds, ihrer Gesundheit und/oder ihrer finanziellen Situation (siehe Kriterien für den Beginn der Dienstleistung oben) nicht in einer Situation ist, in der sie nachweislich eine solche spezialisierte Dienstleistung benötigt, ist Pro Senectute berechtigt, die Dienstleistung zu beenden, um die Personen zu bevorzugen, die sie am dringendsten benötigen. Die Kündigung erfolgt unter Einhaltung der oben vorgeschlagenen Frist (ein Monat).

Mitarbeitende Pro Senectute

Schutz der Daten
Die Fachstelle bearbeitet die Daten, welche die Klientinnen im Rahmen der angebotenen Dienstleistungen zur Verfügung stellen, gemäss den gesetzlichen und reglementarischen Rahmenbedingungen. Die allgemeinen Richtlinien von Pro Senectute sind auf Anfrage oder unter www.fr.prosenectute.ch erhältlich und werden von der Fachstelle angewendet.
Die Klientinnen sind insbesondere damit einverstanden, dass die zur Verfügung gestellten persönlichen Informationen (insbesondere Namen und Adressen) ohne ausdrücklichen Widerspruch in unserem Computerprogramm für den internen Gebrauch gespeichert und zusätzlich für einen Versand im Rahmen unserer Spendenaktionen und im Rahmen unserer allgemeinen Mitteilungen verwendet werden.

Für jede Kundin des Dienstes wird in der Aktenverwaltungssoftware eine Akte angelegt. Dort werden Daten eingetragen, die für die Erbringung der Leistungen erforderlich sind. Die Bestimmungen zur Aktenführung und zur Datensicherheit werden eingehalten.

Kontakt mit dem Gesundheitsnetz des Wohnbezirks
Wenn die Reinigungsmitarbeiterin auf eine „komplexe Situation“ trifft, die von der Koordination validiert wird, ermächtigt die Klientin Pro Senectute Freiburg, mit der Spitex des Bezirks Kontakt aufzunehmen, um zu prüfen, ob es bereits eine Betreuung gibt. Diese Spitex, die von den Gemeinden beauftragt wird, kann dann den Reinigungsdienst übernehmen, wenn sie die Ressourcen dazu hat. Die Klientin kann frei entscheiden, ob sie mit diesem Dienst zusammenarbeiten möchte. Pro Senectute

kann dann den Vertrag kündigen (siehe oben).
Unter einer „komplexen" Situation verstehen wir Situationen, in denen es aufgrund des prekären physischen oder psychischen Gesundheitszustandes der Klientin einerseits schwierig wird, einen adäquaten Reinigungsdienst auszuführen. Andererseits stellt das Personal fest, dass die Klientin ihre Gesundheit gefährdet oder sich der Gesundheitszustand besorgniserregend verschlechtert.

Berufliche Schweigepflicht
Pro Senectute Freiburg und ihre Mitarbeiterinnen sind an das Berufsgeheimnis gebunden. Dies betrifft alle Informationen oder Beobachtungen in Bezug auf die Klientinnen.

Schutz der Privatsphäre der Mitarbeiterin
Die Kundin erhält keine Telefonnummern oder Kontaktdaten der Reinigungsmitarbeitern von der Koordination des Reinigungsdienstes. Grundsätzlich wird die Verbindung zwischen einer Kundin und einer Putzkraft über die Koordination hergestellt. Es steht der Putzkraft jedoch frei, ihre Kontaktdaten weiterzugeben.

Meldung einer Gefährdung
Wenn die Mitarbeiterin feststellt, dass die Klientin eine besorgniserregende Schwierigkeit hat, die zu ihrer Gefährdung führen könnte, informiert sie sofort die Koordinatorin, welche dies wiederum weiterleiten wird.

Interessenkonflikt Ehrenamtliche Tätigkeit
Den Mitarbeiterinnen ist es untersagt, private Geschäfte zu tätigen oder andere direkte Vertragsbeziehungen mit einer Kundin einzugehen. Eine ehrenamtliche Tätigkeit der Mitarbeiterin in den Diensten der Kundin ist erlaubt, muss aber gemeldet werden, wenn sie häufig vorkommt; in keinem Fall ist die Mitarbeiterin dazu verpflichtet.

Kleiderordnung
Bevor die Reinigungsmitarbeiterin die Wohnung betritt, zieht sie Hausschuhe und eine Schürze an. Zudem benutzt sie die von der Pro Senectute zur Verfügung gestellten Handschuhe, um die Reinigung durchführen zu können. Pro Senectute stellt im Falle einer Pandemie gemäss den geltenden Bestimmungen Masken und Desinfektionsgel zur Verfügung.

Schadensfall
Pro Senectute Freiburg kommt für Schäden auf, die von ihren Mitarbeiterinnen selbstverschuldet oder fahrlässig verursacht werden. Schadensmeldungen über festgestellte Mängel müssen innerhalb von drei Arbeitstagen nach Beendigung der Dienstleistung telefonisch oder schriftlich bei Pro Senectute Freiburg eintreffen. Es obliegt der Kundin, die korrekte Ausführung der Dienstleistung nach deren Beendigung zu überprüfen.

Dienstleistungen

Ist in der "Standard"-Reinigung enthalten, d.h. während der geplanten Zeit vorgesehen:

- *Schlafzimmer, Wohnzimmer und Korridor*
  Staubsaugen und Wischen der Böden
  Staub entfernen und zugängliche Teile und Gegenstände reinigen (wenn dafür keine externen Geräte erforderlich sind).
  Wechseln von Bettwäsche und Bezügen

- *Badezimmer und Toilette* Staubsaugen und reinigen

Die Toilette, das Waschbecken, die Dusche und die Badewanne waschen und desinfizieren.
Staub entfernen und zugängliche Teile und Gegenstände reinigen (wenn dafür keine externen Geräte erforderlich sind)

- *Küche*
  Staubsaugen und Böden reinigen
  Spülbecken, Wasserhahn und alle zugänglichen Oberflächen waschen
  Herd, Backofen und Kühlschrank von außen waschen

Auf Anfrage kann die Mitarbeiterin (während der vorgesehenen regulären Stunden) auch Folgendes übernehmen:

- Waschen und Bügeln
- Das Innere des Kühlschranks
- Das Innere des Ofens
- Die Fenster (Frühling)
- Reinigungen im Zusammenhang mit Haustieren
- Balkon und die Veranda

Es ist auch möglich, einige zusätzliche Haushaltsstunden zu beantragen, um bestimmte Aufgaben zu erledigen. Die Klientin wendet sich dann an die Koordinatorin, um diese Stunden einzutragen.

Folgende Aufgaben werden von der Mitarbeiterin nicht übernommen:

- Reinigung der Garage
- Reinigung des Autos
- Arbeiten im Garten
- Fahrten zur Mülldeponiert
- Grossreinigungen im Hinblick auf einen Umzug
- Grossreinigungen bei einer gesundheitsschädlichen Wohnung

Pro Senectute Fribourg
Passage du Cardinal 18
1700 Freiburg

Tél. 026 347 12 40
info@fr.prosenectute.ch

Unsere Büros sind
Montag bis Freitag
Von 8:30 bis 11:30 Uhr und
Von 13:30 bis 16:30 Uhr
geöffnet

www.fr.prosenectute.ch