

Empfehlungen zum Inhalt des Fragebogens

Anhang B

(informativ)

B.1 Die folgenden Aspekte sollten Bestandteil der erstmaligen Befragung sein, die durchgeführt wird, nachdem der Bewohner eingezogen ist:

a) Zufriedenheit mit den mündlichen Informationen, die vor dem Einzug gegeben worden sind;

b) Zufriedenheit mit der Beratungstätigkeit, die während der Einzugsphase bereitgestellt wurde;

c) Fragen zur Art der Wohnverhältnisse, z. B.:

- Standort und Wohnumfeld;
- Ausstattung der Wohnung;
- Gemeinschaftseinrichtungen;
- Kommunikationsfördernde bauliche Gestaltung der Wohnanlage.

B.2 Die folgenden Aspekte (Fragen zu Grundleistungen und der Bewertung der Anlage) sollten in jeder

Bewohnerbefragung enthalten sein:

a) Fragen zur Bereitstellung der Hausbetreuungsleistung, z. B.:

Erklärung von Maßnahmen zur Sicherstellung der Betriebsfähigkeit haustechnischer Anlagen im Falle von Fehlfunktionen;

Reinigung der gemeinschaftlich genutzten Bereiche (Treppenhaus, Gemeinschaftsräume, Innenhöfe)

sowie des Schneeräum- und Streudienstes, zentrale Müllentsorgung;

b) Fragen zur Nutzung und Bewertung von Betreuung, z. B.:

- Vorhaltung von Beratung;
- Informationsbereitstellung;
- Vermittlungs- und Organisationstätigkeiten;
- soziale und kulturelle Aktivitäten;

c) Fragen zum Dienstleistungs Koordinator, z. B.:

Zufriedenheit mit der Arbeitsleistung des Dienstleistungs Koordinators;

Anregung und Förderung des Selbsthilfepotenzials der Bewohner durch Zuspruch und Unterstützung

mittels nachbarschaftlicher Hilfe innerhalb und außerhalb der betreuten Wohnanlage;

d) Fragen zum Alarm (siehe 4.1.3.1), z. B.:

Bewertung der jährlichen Unterweisungen zum Umgang mit den Abläufen im Alarmfall;

schnelle Hilfe, wenn das System ausgelöst wurde;

e) Fragen zum Notrufsystem (siehe 4.1.3.2), z. B.:

- Benutzerfreundlichkeit;
- jährliche Unterweisung;
- schnelle Hilfe im Falle einer Aktivierung des Systems.

f) Fragen zur Inanspruchnahme und Bewertung der Wahlleistungen

g) Fragen zu den Verträgen, z. B.:

- Lesbarkeit und Verständlichkeit der Verträge;
- nachvollziehbare Darstellung der Dienstleistungen und Preise;

h) Fragen zu Maßnahmen der Qualitätssicherung, z. B.:

- Bewohnerbefragungen;
 - Feedback-Management;
 - Umgang mit Vorschlägen und Kritik, die durch die Bewohner vorgebracht werden.
- Zusätzlich soll der Fragbogen den Bewohnern Platz für Vorschläge oder zur ungehinderten Äußerung von Kritik bieten.

Anhang C (informativ) Information zu Kosten und Finanzierung

Die Informationen zu Kosten und Finanzierung müssen mindestens folgende Angaben umfassen:

- a) Bandbreite der Kosten für den Kauf oder die Miete einer Wohnung;
 - b) bekannte oder kalkulatorische Nebenkosten (monatlicher Durchschnitt) je Wohnung;
 - c) Instandhaltungskosten (monatlicher Durchschnitt);
 - d) alle weiteren Kosten/Gebühren;
 - e) Möglichkeit des Wohnungserwerbs;
 - f) detaillierte Kostenaufstellung für die Grundleistungen je Monat;
 - g) alle einmaligen Kosten, die mit Beginn oder Abschluss des Vertrages fällig werden;
 - h) Kosten je Parkplatz;
 - i) Angaben zu Kauttionen und zu obligatorischen Versicherungen, falls zutreffend.
- Weiterhin ist eine Preisliste für Wahlleistungen bereitzustellen.

3.2.7 Zusätzliche schriftliche Informationen

Die zusätzlichen schriftlichen Informationen müssen mindestens folgende Angaben umfassen:

- a) Einzugsvoraussetzungen;
- b) Möglichkeiten und Bedingungen des Probewohnens;
- c) Umgang mit Beschwerden und Ansprechpartner im Falle von Beschwerden;
- d) vertragliche Regelungen;
- e) Beratungsgespräch vor Vertragsabschluss;
- f) Mitbestimmungsvereinbarungen (z. B. Bewohnerausschuss);
- g) Ombudsstelle.