

Betriebsrichtlinie der InStep Hauswirtschaftsservice UG

Einleitung:

Diese Betriebsrichtlinie regelt die internen Standards und Vorgehensweisen bei InStep Hauswirtschaftsservice UG. Sie gilt für alle Mitarbeiter des Unternehmens. Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, die Regelungen in dieser Richtlinie zu befolgen. Diese Richtlinie dient als Ergänzung zu den individuellen Arbeitsverträgen und wird regelmäßig aktualisiert.

1. Arbeitszeiten & Pausenregelung

- **Flexible Arbeitszeiten:** Die Arbeitszeit ist flexibel und richtet sich nach der Anzahl der Aufträge sowie den Anforderungen der Klienten. Mitarbeiter werden nach geleisteten Stunden bezahlt. Eine feste Wochenarbeitszeit kann daher nicht garantiert werden. Die Anzahl der Arbeitsstunden kann je nach Anzahl der Klienten an einem Tag oder in einer Woche variieren.
- **Kündigung von Terminen:** Mitarbeiter sind verpflichtet, Terminabsagen so früh wie möglich mitzuteilen, um Ersatz finden zu können. Eine kurzfristige Absage (weniger als 24 Stunden vor dem Termin) ist grundsätzlich zu vermeiden, außer es handelt sich um einen Notfall wie eine Erkrankung.
- **Pausen:** Die gesetzliche Regelung für Pausen muss eingehalten werden: Nach sechs Stunden Arbeitszeit muss eine Pause von mindestens 30 Minuten gewährt werden. Wenn möglich, wird eine halbe Stunde Pause zur Mittagszeit eingeplant. Kundenwünsche, die in diese Zeit fallen, werden berücksichtigt, wobei die gesetzliche Pausenregelung weiterhin gilt.

2. Schulungen & Fortbildung

- Schulungen, die für die Tätigkeit erforderlich sind, werden vom Unternehmen übernommen. Die Übernahme von Schulungskosten erfolgt freiwillig und ohne Rechtsanspruch und wird im Einzelfall entschieden.
- Für Minijobber werden nur betriebsrelevante oder betriebsinterne Schulungen übernommen.
- Für Schulungen, die vom Unternehmen finanziert werden, gilt folgende Bindungsdauer:
 - Eintägige Schulungen: 3 Monate.
 - Schulungen bis zu einer Woche: 6 Monate.
 - Schulungen über eine Woche: 12 Monate.
- Für Fernstudien übernimmt das Unternehmen in Einzelfällen die Kosten. Auch hier besteht eine Bindung an das Unternehmen, wenn die Kosten übernommen werden. Die Bindungsdauer wird individuell vereinbart und richtet sich nach der Höhe der übernommenen Kosten.
- Ein Fernstudium wird grundsätzlich nicht als Arbeitszeit gewertet.

3. Rückzahlung von Schulungskosten

- Beendet der Mitarbeiter das Arbeitsverhältnis auf eigenen Wunsch oder aus von ihm zu vertretenden Gründen innerhalb der vereinbarten Bindungsfrist, sind die vom Arbeitgeber übernommenen Schulungskosten anteilig zurückzuzahlen.
- Die Rückzahlung erfolgt linear anteilig entsprechend der verbleibenden Monate der Bindungsfrist, gerechnet ab dem Ende der Schulung. Ein voller Monat der Beschäftigung nach Abschluss der Schulung reduziert die Rückzahlungspflicht anteilig.
- Bei Kündigung des Arbeitsverhältnisses durch den Arbeitgeber entfällt die Rückzahlungspflicht vollständig.
- Sollte der Mitarbeiter aufgrund nachweislich gesundheitlicher Gründe kündigen, entfällt die Rückzahlung oder wird im Einzelfall reduziert.

4. Datenschutz & Verschwiegenheit

- Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, Informationen über das Unternehmen, Klienten und andere sensible Daten vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung gilt auch nach dem Ausscheiden aus dem Unternehmen.
- Personenbezogene Daten dürfen nur für dienstliche Zwecke genutzt und ausschließlich über sichere Kanäle weitergegeben werden.
- Alle Unternehmensunterlagen, IT-Zugänge und Geräte sind bei Ausscheiden unverzüglich zurückzugeben bzw. zu deaktivieren.
- Nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses dürfen ehemalige Mitarbeiter keine Klienten aktiv kontaktieren. Sollte ein Klient den Kontakt selbst initiieren, darf eine höfliche Rückmeldung erfolgen, die die Beendigung des Arbeitsverhältnisses bestätigt, jedoch keine dienstlichen Informationen weitergibt oder zu einer Abwerbung führt.

5. Arbeitsorganisation & Kalender

- **Teamup-Kalender:** Wir nutzen Teamup zur Terminplanung. Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, seinen Kalender regelmäßig zu prüfen und aktuelle Termine einzusehen.
- Änderungen, Absagen oder Verschiebungen von Terminen sind so früh wie möglich mitzuteilen.
- Benachrichtigungen erfolgen über Teamup oder WhatsApp.
- Ziel ist eine verlässliche Planung und Abstimmung, damit Termine korrekt wahrgenommen und die Koordination im Team reibungslos funktioniert.

6. Leistungsnachweise, Stundenzettel & Kilometerabrechnungen

- **Einreichungspflicht:** Am Monatsende sind die unterschriebenen Leistungsnachweise, Stundenzettel und gegebenenfalls Kilometerabrechnungen vollständig und korrekt einzureichen.
- **Form der Abgabe:** Die Originaldokumente sind in vollständiger Form entweder persönlich abzugeben oder per Post zu senden. Eine Übermittlung der Dokumente als Foto via WhatsApp oder E-Mail ist nur zulässig, wenn das Original später nachgereicht wird.
- **Vollständigkeit:** Teilweise oder unvollständige Einreichungen sind nicht zulässig. Alle Dokumente müssen gesammelt und geordnet eingereicht werden, sodass eine Prüfung und Abrechnung ohne Rückfragen möglich ist.
- **Fristen:** Die Unterlagen sind jeweils bis zum Monatsende beim Arbeitgeber einzureichen. Verspätete Abgaben können die Bearbeitung und Abrechnung verzögern.

7. Nutzung von Firmenfahrzeugen

- **Autoüberlassung:** Für Mitarbeiter, die ein Firmenfahrzeug nutzen, gilt die separate Vereinbarung zur Autoüberlassung. Die regelmäßige Reinigung des Fahrzeugs obliegt dem Mitarbeiter. Eine gründliche Reinigung (innen und außen) kann vom Unternehmen angeordnet werden und wird dann selbstverständlich vom Arbeitgeber übernommen. Für die regelmäßige Reinigung des Fahrzeugs (außerhalb der gründlichen Reinigung) ist der Mitarbeiter verantwortlich.
- **Auto-Instandhaltung:** Mitarbeiter sind verpflichtet, das Fahrzeug regelmäßig auf Schäden zu überprüfen und diese umgehend dem Arbeitgeber zu melden. Notwendige Wartungen, Reparaturen sowie saisonale Reifenwechsel sind vom Mitarbeiter eigenständig zu organisieren. Die Kosten werden nach vorheriger Rücksprache mit dem Arbeitgeber übernommen.
- **Abwesenheit:** Das Firmenfahrzeug ist bei längerer geplanter Abwesenheit (z. B. Urlaub oder sonstige dienstliche Freistellungen) grundsätzlich zum Unternehmensstandort zurückzubringen, damit es weiter genutzt werden kann. Bei Krankheit oder unvorhersehbarer Arbeitsunfähigkeit wird das Unternehmen die Rückgabe oder Abholung des Fahrzeugs entsprechend organisieren.

8. Firmenkleidung & Ausstattungen

- **Firmenkleidung:** Mitarbeiter sollten möglichst unsere Firmenkleidung tragen (Poloshirts, T-Shirts und Fleecejacken). Wenn die Kleidung kaputt ist oder Ersatz benötigt wird, ist dies dem Arbeitgeber mitzuteilen, damit neue Kleidung bereitgestellt werden kann.
- **Putzmaterialien:** Bei Bedarf stellt das Unternehmen kostenlos Putzmaterialien zur Verfügung, wie z. B. Fensterwischer, Staubsauger, Eimer, Handschuhe und Putztücher.

9. Verhaltenskodex & Arbeitsatmosphäre

- Wir erwarten von allen Mitarbeitern, dass sie in **Konfliktsituationen** ruhig und besonnen bleiben, um eine Eskalation zu vermeiden und konstruktiv nach Lösungen zu suchen. Unangemessenes Verhalten oder respektlose Kommunikation sollen jedoch nicht toleriert werden. Es wird erwartet, dass jeder Mitarbeiter sich in solchen Situationen respektvoll und professionell verhält. Gerne bieten wir Schulungen an, um die Kommunikations- und Konfliktlösungsfähigkeiten zu stärken. Zudem haben alle Mitarbeiter jederzeit die Möglichkeit, sich bei der Geschäftsführung oder in den Teambesprechungen Gehör zu verschaffen, um Sorgen oder Konflikte offen anzusprechen.
- **Zuverlässigkeit** ist eine der wichtigsten Eigenschaften, die wir von unseren Mitarbeitern erwarten. Zuverlässigkeit bedeutet, dass alle Absprachen eingehalten werden, insbesondere Termine. Diese sollten nicht gekürzt oder vorzeitig beendet, sondern wie vereinbart durchgeführt werden. Sollte der Reinigungs- oder Arbeitsaufwand größer sein oder eine Verlängerung vom Klienten gewünscht werden, ist eine Verlängerung prinzipiell bis zu einer halben Stunde möglich, solange anschließende Kliententermine nicht beeinträchtigt werden. Längere Verlängerungen müssen vorher mit der Geschäftsführung (Ines Roos) abgesprochen werden, um das Budget einzuhalten und die Organisation zu gewährleisten.
- Alle **Terminänderungen** müssen immer der Geschäftsführung (Ines Roos) mitgeteilt werden, um die korrekte Terminplanung zu gewährleisten. Änderungen, die vom Klienten gewünscht werden, müssen ebenfalls der Geschäftsführung mitgeteilt werden.
- Jegliches Verhalten, das **Mobbing** oder **Diskriminierung** beinhaltet, wird nicht toleriert.
- **Auffälligkeiten beim Klienten**, wie z. B. Vernachlässigung oder eine Verschlechterung des Zustands, müssen unverzüglich dem Arbeitgeber vertraulich mitgeteilt werden, damit geeignete Maßnahmen ergriffen werden können.
- Es finden regelmäßig Teambesprechungen statt, die verpflichtend wahrgenommen werden müssen.
- **Umgang mit privaten Beziehungen zu Klienten:** Private Kontakte oder Freundschaften zwischen Mitarbeitern und Klienten sind nachvollziehbar, können jedoch die professionelle Betreuung beeinträchtigen. Mitarbeiter sind deshalb verpflichtet, solche Beziehungen der Geschäftsführung zu melden. In diesem Fall wird die weitere Betreuung der betroffenen Klienten durch die Mitarbeiter eingestellt, um Interessenkonflikte und emotionale Belastungen zu vermeiden. Ziel ist es, eine klare Trennung zwischen professioneller Dienstleistung und privaten Kontakten zu gewährleisten.

10. Kündigungsfrist & Probezeit

- Während der Probezeit beträgt die Kündigungsfrist für beide Parteien zwei Wochen.
- Nach Ablauf der Probezeit finden die gesetzlichen Kündigungsfristen (§ 622 BGB) Anwendung.
- Für den Arbeitgeber gilt folgende Staffelung der Kündigungsfrist:
 - Nach zwei Jahren Betriebszugehörigkeit beträgt die Kündigungsfrist einen Monat zum Monatsende.
 - Nach fünf Jahren Betriebszugehörigkeit beträgt die Kündigungsfrist zwei Monate zum Monatsende.
 - Nach zehn Jahren Betriebszugehörigkeit beträgt die Kündigungsfrist drei Monate zum Monatsende.

11. Sonderzahlungen

- **Jahresbonus:** Mitarbeiter, die zum Stichtag (31.12.) ungekündigt und mindestens sechs Monate im Unternehmen tätig sind, erhalten im Dezember eine Sonderzahlung. Diese Zahlung richtet sich variabel nach dem Unternehmenserfolg. Die Höhe des Jahresbonus ist nicht garantiert und wird jährlich neu durch die Geschäftsführung festgelegt. Bei Minijobbern kann der Bonus anteilig angepasst werden.

12. Fahrtkosten, Fahrtzeiten & Verpflegung

- **Fahrtkosten:** Fahrtkosten werden mit 38 Cent pro gefahrene Kilometer erstattet, sowohl für Schulungen als auch für Einsätze bei Klienten. Für Mitarbeiter, die ein Firmenfahrzeug nutzen, gilt diese Regelung nicht.
- **Fahrtzeiten:** Fahrtzeiten zwischen den Einsatzorten gelten als vergütungspflichtige Arbeitszeit.
- **Verpflegungszuschüsse:** Bei Inhouse-Schulungen wird ein gesetzlicher Verpflegungszuschuss gewährt.

13. Gesundheitsförderung

- Das Unternehmen kann Mitarbeiter auf Antrag bei gesundheitsfördernden Maßnahmen (z. B. Rückenschule, Stressmanagement oder vergleichbare Präventionsangebote) finanziell unterstützen.
- Die Gewährung und Höhe der Unterstützung erfolgt nach vorheriger Zustimmung des Arbeitgebers im Einzelfall und ohne Rechtsanspruch. Die Unterstützung erfolgt im Rahmen der jeweils geltenden steuerlichen Vorschriften.

14. Schlussbestimmungen

Diese Betriebsrichtlinie wurde am 07. März 2026 ergänzt. Die Änderungen treten ab sofort in Kraft und ersetzen die vorherige Regelung. Mitarbeiter werden über Änderungen informiert. Die aktuelle Fassung ist im internen Bereich verfügbar.

Geschäftsführung

Ines Roos
Ellern, 07.03.2026