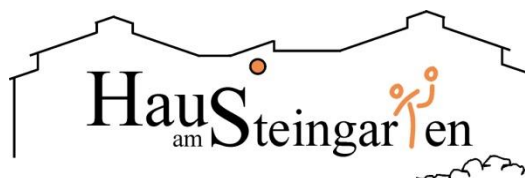


Kurzeitpflegevertrag

für

vollstationäre Pflegeeinrichtungen



(Stand 20. Februar 2013))

Zwischen dem **Sozialnetzwerk Arche e. V.**

als Träger der **Seniorenwohnanlage „Haus am Steingarten“**

vertreten durch **die Einrichtungsleitung auf Grund einer Vollmacht**

- nachstehend „Einrichtung“ genannt -

u n d

Frau / Herrn Name des Bewohners

wohnhaft in Adresse des Bewohners

- nachstehend „Gast“ genannt -

vertreten durch

(rechtliche Betreuerin oder rechtlicher Betreuer /
Bevollmächtigte oder Bevollmächtigter)

wird folgender **V e r t r a g** für Kurzeitpflege geschlossen:

§ 1 Einrichtungsträger

- (1) Das Sozialnetzwerk Arche e. V. ist ein als gemeinnützig anerkannter Rechtsträger mit dem Sitz in 90403 Nürnberg, Burgstraße 7
Seine Rechtsform ist ein eingetragener Verein.
- (2) Der Gast respektiert die Grundrichtung der Einrichtung. Diese liegt der Konzeption der Einrichtung zugrunde. Die Konzeption kann bei der Einrichtungsleitung eingesehen werden. Auf Wunsch wird ein Exemplar zur Verfügung gestellt.

§ 2 Vertragsgrundlagen

- (1) Die vorvertraglichen Informationen der Einrichtung nach § 3 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBG) sind Vertragsgrundlage, dazu gehört insbesondere die Darstellung der Wohn- und Gebäudesituation, Konzeption, Entgelte und Pflege- und Betreuungsleistung sowie die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen.
- (2) Weitere Vertragsgrundlagen sind der Rahmenvertrag gem. § 75 Abs. 1 SGB XI zur Kurzzeitpflege und vollstationären Pflege (NRW), die Vergütungsvereinbarung nach § 84 SGB XI sowie der Versorgungsvertrag nach § 72 SGB XI in der jeweils gültigen Fassung. Soweit sie diesem Vertrag nicht in der Anlage beigelegt sind, werden sie von der Einrichtung zur Verfügung gestellt.

§ 3 Leistungen der Einrichtung

- (1) Die Einrichtung erbringt dem Gast folgende Leistungen:

- a) Unterkunft in einem Zimmer

mit Rauchmeldeanlage, Notrufschalter und barrierefreiem Zugang zu den Sanitärräumen mit Dusche, WC u. Waschbecken.

Zimmernummer: OG 12 EG 1. OG 2. OG
Größe: 20,5 qm
Ausstattung: leer
 teilmöbliert mit
 möbliert mit Pflegebett, Nachttisch, Schrank
 Tisch und Stuhl
 Küchenzeile
 Anschlussmöglichkeit für Telefon
 Anschlussmöglichkeit für Fernseher
 Balkon

- b) Verpflegung in folgendem Umfang:

- Normalkost: Frühstück
 Mittagessen
 Nachmittagskaffee
 Abendessen
 Obst, Joghurt und dergl. als Zwischenmahlzeit
- bei Bedarf leichte Vollkost oder Diät nach ärztlicher Anordnung
- sowie eine ausreichende, jederzeit erhältliche Getränkeversorgung mit Kaffee, Tee, Milch, Kakao, Mineralwasser, Sprudel und Fruchtgetränken

- c) Dem Pflegebedarf sowie dem Gesundheitszustand des Gastes entsprechende Pflege und Betreuung nach dem allgemein anerkannten Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse nach dem Elften Buch Sozialgesetzbuch – Soziale Pflegeversicherung (SGB XI)(Pflegeklasse/Pflegestufe):

Klasse/Stufe I
 Klasse/Stufe II
 Klasse/Stufe III

entsprechend dem Rahmenvertrag gem. § 75 Abs. 1 SGB XI zur Kurzzeitpflege und vollstationären Pflege (NRW)

- d) Zusätzliche Betreuung und Aktivierung des pflegebedürftigen Gastes mit erheblichem Bedarf an allgemeiner Beaufsichtigung und Betreuung (Personenkreis gem. § 45 a SGB XI), soweit die Pflegekassen hierfür einen Vergütungszuschlag zahlen
- e) Pflege und Betreuung unterhalb der Pflegestufe 1 (sog. Stufe 0 nach § 61 SGB XII)
- f) Regelmäßige Reinigung des überlassenen Wohnraumes

Reinigungsarbeiten	werk- täglich	wöchent- lich	monat- lich	1/4 jähr- lich	1/2 jährlich
Sanitärflächen und Speiseraum	X				
Grundreinigung der Zimmer		X			
Sichtreinigung der Zimmer	X				
Fensterputzen				X	
Vorhänge waschen					X
Gemeinschaftsflächen		X			

- g) Überlassung, Reinigung und Instandhaltung von Bettwäsche und Handtüchern des Hauses;
- h) Waschen und Mangeln der maschinenwaschbaren persönlichen Bekleidung und Wäsche;
- i) Haustechnik und Verwaltung (z.B. Barbetragsverwaltung, Unterstützung bei Behördenangelegenheiten, etc.) im notwendigen Umfang.
- i) Bereitstellung von Inkontinenzmitteln, soweit erforderlich und von der Krankenversicherung nicht zur Verfügung gestellt
- (2) Die Gemeinschaftsräume und -einrichtungen stehen dem Gast zur Mitbenutzung zur Verfügung. Dazu gehören der Speiseraum mit Teeküche, ein Fernseh- sowie ein Wohlfühlraum. Für Feste und Feiern steht außerdem ein Begegnungsraum bereit. Dort finden weiter Film- und Diavorführungen sowie andere Gruppenangebote zur Freizeitgestaltung statt.

(3) Die Einrichtung übergibt dem Gast folgende Schlüssel:

keine

Die Anfertigung weiterer Schlüssel darf nur die Einrichtungsleitung veranlassen.

Der Verlust von Schlüsseln ist umgehend der Einrichtungsleitung zu melden; die Ersatzbeschaffung erfolgt durch die Einrichtungsleitung, bei Verschulden des Gastes auf seine Kosten. Alle Schlüssel sind Eigentum der Einrichtung. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses im beiderseitigen Einvernehmen oder durch Kündigung hat der Gast die Schlüssel vollzählig an die Einrichtungsleitung zurückzugeben.

(4) Es gilt die freie Arzt- und Apothekenwahl, erforderlichenfalls ist die Einrichtung dem Gast bei der Vermittlung dieser Leistungen behilflich.

§ 4 Leistungsentgelt

(1) Die Entgelte für die Leistungen gem. § 3 richten sich nach den mit den Kostenträgern (zuständigen Pflegekassen und Sozialhilfeträgern) getroffenen Vergütungsvereinbarungen.

(2) Die Bemessung des Leistungsentgeltes entspricht der Einstufung des Bewohners / der Bewohnerin in eine Pflegestufe durch die jeweilige Pflegekasse.
Das Leistungsentgelt beträgt pro Tag:

- Entgelt für Unterkunft und Verpflegung	€	28,65 tägl.
- Pflegeleistungen im Bereich des SGB XI		
Stufe 1	€	42,09 tägl.
- Pflege und Betreuung unterhalb der Pflegestufe 1 (sog. Stufe 0 im Sinne von § 61 SGB XII)	€	tägl.
- Altenpflegeumlage	€	2,99 tägl.
- Betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen im Sinne des § 82 Abs. 4 SGB XI (teilweise öffentliche Förderung):	€	15,94 tägl.

=====
insgesamt € **89,67 tägl.**

Hiervon übernimmt die gesetzliche Pflegeversicherung im Kalenderjahr bis zu 1.550,00 € für maximal 28 Tage.

Bei Bedarf fallen zusätzliche Kosten für Inkontinenzmittel i.H.v. € 28,17 MONATLICH an, soweit die Kosten nicht von der jeweiligen Krankenversicherung übernommen werden.

Ist der Gast privat pflegeversichert, gilt Folgendes: Für die Leistungen der zusätzlichen Betreuung und Aktivierung gem. §3 Abs. 1d) dieses

Vertrages fallen zusätzliche Kosten in Höhe von 3,58 € täglich an.

- (3) Wird der Gast vollständig und dauerhaft durch Sondenernährung auf Kosten Dritter (z.B. Krankenversicherung) versorgt, verringert das Gesamtentgelt um die ersparten Aufwendungen. Die Reduzierung beläuft sich entsprechend der Vergütungsvereinbarung vom 01.08.2012 auf zzt. 4,02 € täglich.
- (4) Bei vorübergehender Abwesenheit ist der Gast verpflichtet, für die ersten drei Tage das volle Entgelt und für die weiteren Tage ein reduziertes Leistungsentgelt zu zahlen. Dieses beträgt vom vierten Tag der Abwesenheit an 75 v.H. des Entgelts für die pflegebedingten Aufwendungen sowie für Unterkunft und Verpflegung. . Das Entgelt für die betriebsnotwendigen Investitionsaufwendungen ist bei vorübergehender Abwesenheit in voller Höhe zu entrichten. Die Pflegekasse übernimmt in der Zeit der vorübergehenden Abwesenheit keine Kosten. Dem Gast bleibt es vorbehalten nachzuweisen, dass die Einrichtung höhere Aufwendungen erspart hat.

§ 5 Fälligkeit und Abrechnung

- (1) Die Leistungsentgelte sind jeweils wöchentlich im Voraus fällig, erstmals am Tag des Einzugs. Die Schlußabrechnung erfolgt nach Vertragsende. Abweichende Bestimmungen und Vereinbarungen mit Leistungsträgern bleiben unberührt.
- (2) Ergibt sich aufgrund der Abrechnung eine Differenz gegenüber dem nach Absatz 1 in Rechnung gestellten Leistungsentgelt, so ist ein Ausgleich herbeizuführen. Die Aufrechnung anderer Forderungen ist nur zulässig, wenn diese unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
- (3) Soweit Entgelte von öffentlichen Leistungsträgern übernommen werden, wird nach Möglichkeit mit diesen abgerechnet.

§ 6 Mitwirkungspflichten

Der Gast ist zur Vermeidung von ansonsten möglicherweise entstehenden rechtlichen und finanziellen Nachteilen gehalten, die erforderlichen Anträge zu stellen und die notwendigen Unterlagen vorzulegen (z.B. für Leistungen nach SGB XI und SGB XII). Bei fehlender oder falscher Information der Einrichtung oder der Kostenträger drohen der Bewohnerin/dem Bewohner ansonsten Regresse.

§ 7 Eingebachte Sachen

- (1) Im Einvernehmen mit der Einrichtungsleitung kann der Gast Möbel und andere Einrichtungsgegenstände in sein Zimmer einbringen. Die von dem Gast eingebrachten, elektrischen netzabhängig betriebenen Geräte werden auf seine Kosten durch die Einrichtung bzw. auf deren Veranlassung geprüft. Solche Geräte, die nicht verkehrssicher sind, dürfen nicht betrieben werden. Nicht mit umfasst sind die lediglich batteriebetriebenen

elektrischen Geräte

- (2) Persönliche Gegenstände des Gastes können außerhalb der zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten nur aufgrund einer besonderen schriftlichen Vereinbarung untergebracht werden.

§ 8 Tierhaltung

Die Haltung von Kleintieren ist möglich. Sie bedarf der Zustimmung der Einrichtungsleitung.

§ 9 Haftung

- (1) Gast und Einrichtung haften einander für Sachschäden im Rahmen dieses Vertrages nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Im Übrigen bleibt es dem Gast überlassen, eine Sachversicherung abzuschließen.
- (2) Für Personenschäden wird im Rahmen allgemeiner Bestimmungen gehaftet. Das gilt auch für sonstige Schäden.

§ 10 Datenschutz

- (1) Die Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen der Einrichtung sind zur Verschwiegenheit sowie zur Beachtung der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.
- (2) Soweit es zur Durchführung der Leistungserbringung erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Gastes durch die Einrichtung erhoben, gespeichert, verarbeitet und an Dritte übermittelt werden. Die Einwilligungen zur Erhebung und zur Übermittlung bedürfen der Schriftform und sind widerruflich (siehe Anlagen 1 bis 3).
- (3) Der Gast hat das Recht auf Auskunft, welche Daten über ihn gespeichert sind.

§ 11 Recht auf Beratung und Beschwerde

- (1) Der Gast hat das Recht, sich bei der Einrichtung und den in der Anlage 4 genannten Stellen beraten zu lassen und sich dort über Mängel bei Erbringung der im Heimvertrag vorgesehenen Leistungen zu beschweren.
- (2) Der Gast hat Anspruch darauf, dass die Einrichtung das von der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege des Landes NRW für ihre Mitglieder in einer Selbstverpflichtung festgelegte interne und externe Beschwerdemanagement gewährleistet. Die Selbstverpflichtungserklärung in der Fassung vom 22.02.2000 ist Bestandteil dieses Vertrages und als Anlage 5 beigefügt.

- (3) Die Rechte nach § 10 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (W BVG) in Hinblick auf die Kürzung des Entgeltes bei Nicht- oder Schlechtleistung bleiben unberührt.

§ 12 Besondere Regelungen für den Todesfall

- (1) Im Falle des Todes des Gastes sind zu benachrichtigen:

1. Herr/ Frau
(Name, Vorname)

.....
(Anschrift, Telefon, Telefax und e-mail)

2. Herr/ Frau
(Name, Vorname)

.....
(Anschrift, Telefon, Telefax und e-mail)

- (2) Die Einrichtung stellt den Nachlass, soweit möglich, durch räumlichen Verschluss sicher. Unbeschadet einer etwaigen letztwilligen Verfügung oder der gesetzlichen Erbfolge sollen die Sachen des Gastes an

Herrn/Frau

in

oder im Verhinderungsfalle an

Herrn/Frau

in

ausgehändigt werden.

§ 13 Vertragsdauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses

- (1) Das Vertragsverhältnis endet zum vorgesehenen Zeitpunkt oder mit dem Tod des Gastes.
- (2) Der Gast kann innerhalb von zwei Wochen nach Beginn des Vertragsverhältnisses jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Wird der Gast erst nach Beginn des Vertragsverhältnisses eine Ausfertigung des Vertrags ausgehändigt, kann er auch noch bis zum Ablauf von zwei Wochen nach der Aushändigung kündigen.
- (3) Der Gast kann den Vertrag nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes schriftlich und unter Angabe von Gründen ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ihm die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum vereinbarten Vertragsende nicht zumuten ist.
- (4) Die Einrichtung kann den Vertrag nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes schriftlich und unter Angaben von Gründen kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbeson-

dere vor, wenn der Gast seine vertraglichen Pflichten schuldhaft so gröblich verletzt, dass der Einrichtung die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann.

- (5) Mit Beendigung des Vertrages ist die Unterkunft geräumt an die Einrichtung zu übergeben.

Willebadessen, den

.....
(für die Einrichtung)

.....
(Gast)

.....
(ggf. rechtliche Betreuerin oder rechtlicher Betreuer/Bevollmächtigte oder Bevollmächtigter)

Anlage 1

Name, Vorname:

Einwilligung nach den Datenschutzbestimmungen

(1) Ich bin einverstanden, dass das Haus am Steingarten folgende Daten bei mir erhebt, speichert und aktualisiert, um eine Dokumentation für mich zu führen:

- Stammdaten (Name, Geburtsname, Vorname, Geburtsdatum, Geburtsort, Konfession, Familienstand, letzter Wohnort)
- Biografische Daten (Lebensgeschichte, Gewohnheiten, besondere Fähigkeiten, Abneigungen, Tabus)
- Arztberichte incl. Diagnosen und Befunde
- Anamnese-Dokumentation
- Pflegeplanung
 - Pflegeprobleme
 - Ressourcen
 - Pflegeziele
 - Pflegemaßnahmen (Grundpflege, Hauswirtschaftliche Betreuung, ärztlich verordnete Behandlungspflege, ärztlich verordnete Medikamente, Psychosoziale Betreuung)
- Pflegedokumentation (schriftlich / fotografisch)
 - Leistungsnachweise der Pflege
 - Berichte
 - Leistungsnachweise medizinischer, therapeutischer und psychosozialer Betreuung
 - Einfuhr-/Ausfuhr-Bilanz bei Bedarf
 - Mobilisations- und Lagerungs-Pläne/Protokolle bei Bedarf
 - Dokumentation zu allen erforderlichen Prophylaxen, z.B. Dekubitus, Sturz, Kontrakturen, Soor
 - Wunddokumentation (Nortonskala/Wunddokumentation)
 - Sturzdokumentation (Sturzskala/Sturzprotokolle)
 - Dokumentation freiheitsentziehender Maßnahmen incl. Genehmigung
 - Evaluation des Pflegeprozesses incl. Auswertung / Darstellung

(2) Diese Einwilligung kann jederzeit schriftlich widerrufen werden. Ich bin darüber informiert worden, dass für den Fall des Widerrufs der Einverständniserklärung unter Umständen Einschränkungen in meiner Versorgung bzw. finanzielle Nachteile (z.B. verspätete oder abgelehnte Kostenzusage eines Sozialleistungsträgers) entstehen können.

Ort, Datum

Unterschrift des Gastes

Ort, Datum

Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

Anlage 2

Name, Vorname:

Einwilligung zur Datenweitergabe

Ich bin einverstanden, dass

die behandelnden Ärzte

Einblick in die Pflegedokumentation und Arztberichte incl. Diagnosen und Befunde und deren Aktualisierung sowie in die Patientenverfügung (soweit vorhanden)

zum Zweck der gesundheitlichen Versorgung erhalten;

die Krankenhäuser/Rehaeinrichtungen

Pflegeüberleitungsbögen

zum Zweck der gesundheitlichen Versorgung erhalten;

der Medizinische Dienst der Krankenkassen

Einsicht in die Pflegedokumentation und deren Aktualisierung

zum Zweck der Begutachtung der Pflegebedürftigkeit erhält;

Therapeuten (Logopäden, Physiotherapeuten, Podologen etc.)

Beobachtungsdaten aus dem Pflegebericht und deren Aktualisierung mündlich mitgeteilt werden

zum Zweck der therapeutischen Behandlung.

Diese Einwilligung kann jederzeit schriftlich widerrufen werden. Im Fall des Widerrufs können je nach Adressat des Widerrufs Einschränkungen in der Versorgung bzw. finanzielle Nachteile entstehen.

Ort, Datum

Unterschrift des Gastes

Ort, Datum

Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

Anlage 3

Name, Vorname:

Einwilligung zur Datenweitergabe zu Abrechnung

Ich bin einverstanden, dass folgende Daten:

Name, Vorname, Geburtsname, Geburtsdatum, Geburtsort, Familienstand, Wohnort, Angehörige /Betreuer ggfls. mit Wirkungskreisen, Aufnahme datum, Versicherungsnummer, Auszug oder Abwesenheiten, Pflegestufe, Zimmerart, Aktenzeichen

und deren Aktualisierung

zum Zweck der Abrechnung

an folgende Personen bzw. Institutionen widerruflich weitergegeben werden:

- Leistungsabrechnung, wenn sie nicht einrichtungsintern erfolgt,**
- zuständige Pflege- und Krankenkasse**
- Träger der Sozialhilfe**

Diese Einwilligung kann jederzeit schriftlich widerrufen werden. Im Fall des Widerrufs können je nach Adressat des Widerrufs Einschränkungen in der Versorgung bzw. finanzielle Nachteile entstehen.

Ort, Datum

Unterschrift des Gastes

Ort, Datum

Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

Anlage 4 Recht auf Beratung und Beschwerde

- Für Beratungen und Beschwerden aller Art steht Ihnen jederzeit die Heimleitung zur Verfügung:

Name, Vorname: Schumacher, Petra
Telefon, dienstlich: 0 56 46 – 982 100 / 05646-982190

- Wenn Sie Beratung brauchen oder Beschwerden haben, können Sie sich ebenfalls an die Pflegedienstleitung wenden.

Name, Vorname: Gulcz, Bernd
Telefon, dienstlich: 0 56 46 – 982150

- Selbstverständlich haben Sie auch die Möglichkeit, Ihre Beratungswünsche und Beschwerden unmittelbar an den Träger der Einrichtung zu richten:

Sozialnetzwerk Arche e.V., Burgstr. 7, 90403 Nürnberg
Tel.: 09 11 – 244 245 0 (Herr Engeroff)

- Sie können Ihre Beratungswünsche oder Beschwerden auch an den Heimbeirat richten. Bitte beachten Sie den Aushang rechts und links vom Speisesaal.
- Nachfolgend sind einige Anschriften und Telefonnummern von Institutionen aufgeführt, an die sie sich auch wenden können:

1. Diakonisches Werk Frau Ute Raedel, Tel. 02 51 – 2709 406

2. Zuständige Heimaufsicht: Heimaufsicht des Kreises Höxter
Moltkestraße 12, 37671 Höxter
Tel.: 0 52 71 – 9653121

3. Zuständiger Sozialhilfeträger: Kreis Höxter
Moltkestr. 12, 37671 Höxter
Tel.: 0 52 71 – 965 3104

4. Verbraucherzentrale Verbraucherzentrale NRW
Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf
Tel.: 0211/3809-0, Fax: 0211/3809-172

5. Ihre zuständige Kranken- und Pflegekasse

Anlage 5

Selbstverpflichtung der Freien Wohlfahrtspflege des Landes Nordrhein-Westfalen für internes und externes Beschwerdemanagement in Einrichtungen und Diensten der Pflege, Alten- und Behindertenarbeit

1. Beschwerden von Bewohnerinnen und Bewohnern bzw. Patientinnen und Patienten sowie Klientinnen und Klienten in Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege in Nordrhein-Westfalen (insbesondere in Pflegeeinrichtungen der stationären, teilstationären und häuslichen Pflege) sind selbstverständlicher Baustein der systematischen Qualitätssicherung. Das Vorhandensein eines Beschwerdemanagements wird deshalb von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und den Trägern als Chance zur Weiterentwicklung einer menschengerechten fachlichen Arbeit verstanden.
2. In den Einrichtungen und Diensten können Beschwerden jederzeit vorgebracht werden, in jedem Fall zu den üblichen Geschäftszeiten.

Die Träger und Einrichtungen sorgen dafür, dass die Beschwerden unverzüglich dokumentiert und einer für die Einrichtung zuständigen Person oder Beschwerdestelle unterbreitet werden.

Den Beschwerdeführenden muss deutlich sein, dass Vorfälle konkret benannt werden müssen, damit eine sachgerechte Bearbeitung der Beschwerde möglich ist.

Jeder Träger wird Grundsätze eines solchen „internen Beschwerdemanagements“ festlegen und diese in geeigneter Weise bekannt machen.

3. Jede Einrichtung teilt ihren Vertragspartnerinnen und Vertragspartnern Anschriften und Telefonnummern interner und externer Stellen mit, wie z.B.
 - a) vom Träger beauftragte Person zur Entgegennahme von Beschwerden (interne Beschwerdestelle),
 - b) Heimbeirat,
 - c) Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege,
 - d) Heimaufsicht,
 - e) zuständige Kranken- und Pflegekasse, Sozialhilfeträger,
 - f) Verbraucherberatung.
4. Die 17 Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege verpflichten sich,
 - a) durch geeignete verbandliche Informations- und Fortbildungsveranstaltungen die Beschwerdekultur in den Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege auszubauen;
 - b) auf jede eingehende (mündlich oder schriftlich) erhobene Beschwerde binnen 7 Tagen zu reagieren. Soweit erforderlich, werden die Spitzenverbände im Rahmen ihrer satzungsgemäßen Aufgaben beraten, vermitteln und in streitigen Fällen moderieren, soweit das gewünscht wird.
5. In den Musterverträgen der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege wird den Klienten der Freien Wohlfahrtspflege ein Rechtsanspruch auf Einhaltung dieser Selbstverpflichtung eingeräumt.

22.02.2000/12.02.2008