



Anti-Rost-Initiative Recklinghausen



Ziele, Gemeinnützigkeit

1. Die Gruppe Anti-Rost bietet Kleinstreparaturen im Haushalt an, die auch von Familienangehörigen oder Nachbarn erledigt werden könnten und die so geringfügig sind, dass man dafür keinen Handwerksbetrieb beauftragen kann und deren Erledigung in der Regel nicht länger als eine Stunde in Anspruch nimmt.
2. Es werden keine Reparaturen übernommen, die in die Hände von Fachleuten gehören oder die regelmäßig wiederkehren. Anti-Rost ist keine Konkurrenz zum örtlichen Handwerk.
3. Es werden keine Wartungen und keine wiederkehrenden Dienste außerhalb des Haushalts, wie Gartenarbeiten, oder Einkaufen, übernommen.
4. Die Haushaltsdienstleistungen werden- unabhängig von Konfession und Nationalität- nur für Menschen erbracht, die aufgrund ihres Alters oder einer Behinderung die anstehenden Kleinstreparaturen nicht selbst ausführen können, sowie für alleinerziehende Menschen und diejenigen, die nicht selbstverständlich auf ihr soziales Umfeld zurückgreifen können.
5. Unabhängig von Konfession und Nationalität darf jede/r mitarbeiten, der/die seine/ihre handwerklichen Fähigkeiten ehrenamtlich einbringen möchte.
6. Die Gruppe verfolgt ausschließlich gemeinnützige Zwecke. Die bei der Auftrags erledigung eingemommenen Aufwandsentschädigungen und Materialkostenerstattungen dienen lediglich zur Deckung der entstandenen Fahrt- und Materialkosten und verbleiben direkt bei dem Mitglied, das den Auftrag ausgeführt hat.
7. Spenden werden ausschließlich zur Unterstützung der Ziele der Gruppe verwendet, also, bspw. für Druck- oder sonstige Materialkosten, oder spezielle Werkzeuge.

Auftragsannahme

1. Für die Annahme von Aufträgen wurde die Durchwahl **02361-187 444** eingerichtet. Diese Festnetznummer wird auf das Anti-Rost-Handy weitergeleitet.
2. Für mindestens 2 Wochen im Voraus wird der Telefondienst festgelegt. Wer Telefondienst hat, muss nicht ständig MO-FR von 10 - 18 Uhr telefonisch erreichbar sein, da der Anrufer seine Kontaktdaten auch auf dem Anrufbeantworter hinterlassen kann. Der Rückruf muss aber spätestens am nächsten Werktag, bzw. nach 24 Stunden erfolgen.
3. Während der Auftragsannahme oder unmittelbar danach wird der erste Teil des Auftragsformulars ausgefüllt. Dabei wird, insbesondere bei jüngeren Anrufer*innen, geklärt, warum niemand anders (z.B., aus der Nachbarschaft) den Auftrag erledigen kann. Zur Unterstützung bei der telefonischen oder persönlichen Auftragsannahme gibt es mehrere Leitfäden mit allen wesentlichen Fragen. Wenn ein Auftrag nicht angenommen werden kann, verweisen wir auf einen Handwerker, den der Anrufer/ die Anruferin kennt, oder auf die Gelben Seiten. Die Auftragsannahme endet üblicherweise mit der Ankündigung, dass sich ein/eine Anti-Rost-Mitarbeiter*in zwecks konkreter Terminvereinbarung melden wird.
4. Der/die Anti-Rost-Mitarbeiter*in, welche den Auftrag angenommen hat, führt den Auftrag entweder selbst aus, oder gibt ihn an einen/eine Kollegen*in weiter. Aus dem Anti-Rost-Terminkalender kann man entnehmen, wer grundsätzlich verfügbar ist und entweder aufgrund seiner besonderen Erfahrungen oder als Allrounder für die Auftragsdurchführung in Frage kommt. Es soll darauf geachtet werden, dass die Aufträge möglichst gleichmäßig an alle Kollegen*innen verteilt werden.
5. Der/die Mitarbeiter*in, welche den Auftrag ausführen wird, erhält per Mail, oder auf andere Weise, das Auftragsformular, in dem der Teil "Auftragsannahme" schon ausgefüllt ist.



Anti-Rost-Initiative Recklinghausen



Auftragsdurchführung und -protokollierung

1. Der/die Mitarbeiter*in, welche den Auftrag ausführen wird, setzt sich vorab telefonisch oder persönlich mit dem/der Auftraggeber*in in Verbindung, um die gewünschten Leistungen nochmals abzustimmen und einen Termin für die Auftragsdurchführung zu vereinbaren.
2. Wenn sich dabei (oder später) herausstellt, dass Anti-Rost den Auftrag nicht ausführen kann, verweisen wir auf Handwerker, die der Auftraggeber kennt, oder auf die Gelben Seiten.
3. Soweit bekannt, besorgt Der/die Mitarbeiter*in schon vor der Fahrt zum Auftraggeber die benötigten Materialien (bspw. Rauchmelder).
4. Falls der/die Mitarbeiter*in spezielles Material (z.B. Rauchmelder) für den Kunden gekauft hat, übergibt er dieses gleich zu Beginn zusammen mit der entsprechenden Quittung des Lieferanten gegen Bargeld, so dass die Sachen vor der Montage in das Eigentum des Auftraggebers übergegangen sind.
5. Bei der Auftragsdurchführung ist Sicherheit das oberste Gebot. Dies geht so weit, dass sogar eine begonnene Auftragsdurchführung abgebrochen werden kann, wenn erkennbar ist, dass der Auftrag nicht wie geplant zu Ende gebracht werden kann. In diesem Fall kümmert sich der/die Mitarbeiter*in darum, dass jemand anders die Arbeiten fortsetzt und erfolgreich beendet.
6. Während, bzw. nach der Auftragsdurchführung soll im Gespräch ausgelotet werden, wer denn in der Zukunft aus der Nachbarschaft für ähnliche Aufträge angesprochen werden könnte, denn Kundenbindung ist kein primäres Ziel von Anti-Rost.
7. Nach erfolgreicher Auftragsdurchführung füllt der/die Mitarbeiter*in noch beim Auftraggeber den unteren Teil des Auftragsformulars aus. Erst wenn der Auftraggeber mündlich bestätigt hat, dass der Auftrag zu seiner Zufriedenheit ausgeführt wurde, wird er um die 5,- € pauschale Aufwandsentschädigung, sowie die ausgelegten Materialkosten gebeten.
8. Auf die Zahlung der 5,- € sollte nur in ganz seltenen Ausnahmefällen verzichtet werden!
9. Wenn der Auftraggeber über die 5,- € hinaus etwas spenden möchte, so wird dies im Auftragsformular eingetragen und zusammen mit dem ausgefüllten Auftragsformular eingereicht.
10. Für weitere Aufträge kontaktiert der Auftraggeber Anti-Rost wieder über die bekannte Telefonnummer, um eine vollständige Dokumentation aller Aufträge sicherzustellen. Dies ist insbesondere wichtig, wenn von irgendeiner Seite mal der Vorwurf von Schwarzarbeit erhoben werden sollte.
11. Das vollständig ausgefüllte Auftragsformular wird schnellstmöglich (elektronisch oder persönlich) an den Kollegen übermittelt, der den Auftrag angenommen hat.

Auftragsauswertung

1. Die vollständig ausgefüllten Auftragsformulare werden gesammelt und in einer Auftragsübersicht und -Statistik ausgewertet.
2. In der Auftragsübersicht werden abgelehnte Anfragen und erledigte Aufträge nach Anfragedatum mit Informationen über Kunden und Anti-Rost-Mitarbeiter*innen aufgelistet.
3. In der Auftragsstatistik werden alle Anfragen nach Anfragemonat und Kriterien wie Altersgruppe, Medium, Leistung ausgewertet.