

CHECKLISTE 3 – WIE FINDEN SIE EINE GEEIGNETE VERMITTLUNGSAGENTUR FÜR BETREUUNGSKRÄFTE AUS OSTEUROPA?

Daran erkennen Sie eine gute Vermittlungsagentur:

ERREICHBARKEIT UND KONTAKT

Ist die Agentur ausschließlich telefonisch, per E-Mail oder Post erreichbar?	nein	ja
Können Sie die Agentur auch vor Ort besuchen oder wird Ihnen sogar ein persönlicher Hausbesuch angeboten?	nein	ja
Wie lange gibt es den Anbieter bereits?	schon länger:	Jahre
		erst kurze Zeit
Wie viel Erfahrung besitzt die Vermittlungsagentur?	viel	wenig
Wie schnell reagiert die Agentur auf Ihre Anfrage?		
Findet ein ausführliches Beratungsgespräch statt?	nein	ja
Findet eine ausführliche Pflegeberatung statt?	nein	ja
Findet eine ausreichend rechtliche Aufklärung zur Betreuung in häuslicher Gemeinschaft statt?	nein	ja
Wie ausführlich werden Ihre Fragen beantwortet und wie geht der Mitarbeiter mit intensiven oder schwierigen Nachfragen um?		
Erhalten Sie allgemeingültige und oberflächliche oder umfangreiche und differenzierte Antworten?		
	allgemeingültig / oberflächlich	umfangreich / differenziert
Handelt es sich um ein Einzelunternehmen ohne eigene Büroräume oder um eine Firma mit mehreren Mitarbeitern?		
	Einzelunternehmen ohne eigene Büroräume	Firma mit Mitarbeitern
Erscheint Ihnen der erste Eindruck während der Kontaktaufnahme seriös?	nein	ja

INTERNETAUFTRITT

Ist die Agentur im Internet präsent?	nein	ja
Falls ja: Gibt es eine Hotline, die Sie anrufen können?	nein	ja
Macht die Seite einen professionellen Eindruck?	nein	ja
Können Sie sich bereits hier schon eine gute Übersicht über das Thema Betreuungskräfte aus Osteuropa verschaffen?	nein	ja
Sind die Inhalte aktuell?	nein	ja
Werden seriöse Kundenreferenzen genannt?	nein	ja
Sind die Kundeninformationen transparent, gut verständlich und nachvollziehbar?	nein	ja
Ist eine Festnetznummer angegeben? <ul style="list-style-type: none">▪ Ist nur eine Mobilrufnummer vorhanden, könnte dies ein erster Hinweis darauf sein, dass es sich um eine Briefkastenfirma handeln könnte.	nein	ja

QUALITÄT UND TRANSPARENZ

Stiftung Warentest hat im Jahr 2017 Vermittlungsagenturen getestet (Ausgabe Test 05/2017). Wie hat die Agentur in diesem Vergleichstest abgeschnitten? Der Vergleichstest ist abrufbar unter www.test.de		
Stehen für qualifizierte Kundenberatung ausreichend Pflegekräfte / Pflegeberater zur Verfügung?	nein	ja
Wie viele Mitarbeiter beschäftigt die Agentur?		
Kann die Agentur Referenzen im Original vorweisen?	nein	ja
Wirbt die Agentur mit Qualitäts- und Gütesiegeln? <ul style="list-style-type: none">▪ Falls ja, hinterfragen Sie diese kritisch, denn es gibt keine verbindlichen Qualitätskriterien oder verlässliche Gütesiegel für Vermittlungsunternehmen. Häufig sind es nur Werbemittel.	nein	ja
Gibt es die Möglichkeit, die Betreuungskraft bereits vorab kennenzulernen, um diese besser einschätzen zu können?	nein	ja
Verfügt die Agentur über ausreichend rechtliche Expertise zum Thema? Lassen Sie sich umfangreich zu dem genutzten Betreuungsmodell (Entsendung / Selbstständige) beraten und fragen Sie explizit nach den möglichen rechtlichen Risiken.	nein	ja

Werden Sie umfangreich zu den allgemeinen Rahmenbedingungen dieser Betreuungsform beraten?	nein	ja
Gehört die Agentur einem der beiden Branchenverbände (VHBP oder BHSB) an?	nein	ja
Besitzt die Agentur ein Qualitätsmanagement?	nein	ja
Erfragen Sie die Instrumente, die zur Qualitätssicherung angewendet werden (z. B. Standardkatalog, welche Standards bestehen bei der Neukundengewinnung, welche bei der Bestandskundenbetreuung)?		

Ist die Agentur zertifiziert?	nein	ja
-------------------------------	------	----

Wie transparent ist die Agentur in Bezug auf Kosten, Kooperationspartner, Verträge etc.?			
wenig transparent	teils transparent	sehr transparent	

Wie geht die Agentur mit Personalengpässen (Weihnachten, Sommerferien) um?	

KOOPERATIONSPARTNER

Ist ersichtlich, mit welchen ausländischen Partnern / Dienstleistern die Vermittlungsagentur zusammenarbeitet?	nein	ja
--	------	----

In welchem Anstellungs- oder Beschäftigungsverhältnis werden die Betreuungskräfte in Einsatz gebracht?			
Entsendemodell	teils Selbstständigenmodell		
Arbeitgebermodell (Haushalt wird selbst zum Arbeitgeber)	sonstiges		

Seit wann sind Partner in Osteuropa im Bereich der Vermittlung tätig?	
---	--

Erhalten Sie unaufgefordert weitere Informationen zu den ausländischen Dienstleistern? (Bedenken Sie, dass Sie der Vertragspartner des ausländischen Dienstleisters werden und Sie sollten wissen, mit wem Sie einen Vertrag eingehen!)	nein	ja
--	------	----

Wirbt die Agentur mit Qualitäts- oder Gütesiegeln für ihre ausländischen Partner? (Wenn ja, welchen Wert haben diese Siegel tatsächlich? Denn oft dienen sie ausschließlich Marketingzwecken!)	nein	ja
---	------	----

VERTRÄGE UND LEISTUNGEN

Haben Sie die Möglichkeit, vorab Musterdienstleistungsverträge einzusehen?	nein	ja
Ist darin die zu leistende Wochenarbeitszeit genannt?	nein	ja
Dürfen Sie Einfluss auf Vertragsinhalte nehmen? Zum Beispiel auf:		
▪ Leistungsumfang und -art	nein	ja
▪ Dauer des Vertrags	nein	ja
▪ Kündigungsfristen	nein	ja
Bei vorgegebenen Kündigungsfristen: Wie lang sind diese?	Wochen	
Sie sollten höchstens 2 Wochen betragen, bei Eintritt des Todes maximal 1 Woche.		
Wird neben dem Dienstleistungsvertrag auch ein Beratungs- und Vermittlungsvertrag zwischen Ihnen und dem Vermittler geschlossen?	nein	ja
Wenn ja, werden darin die Aufgaben und die Zuständigkeit des Vermittlers klar benannt?	nein	ja
Ist die Haftung im Vertrag geregelt, z. B. Betriebshaftpflicht?	nein	ja
Sind im Vertrag Urlaubszeiten sowie arbeitsfreie Zeiten der Betreuungskräfte festgelegt?	nein	ja
Wie sind Bereitschaftszeiten geregelt?		
Ist die Behandlungspflege (medizinische Leistungen nach ärztlicher Verordnung) ausgeschlossen?	nein	ja
Wird Ihnen im Beratungs- und Vermittlungsvertrag die obligatorische A1-Bescheinigung schriftlich zugesagt?	nein	ja
Welche Leistungen werden Ihnen von der Vermittlungsagentur angeboten bzw. garantiert?		
Gibt es eine genaue Leistungsübersicht?	nein	ja
Ist der deutsche Mindestlohn im Dienstleistungsvertrag berücksichtigt?	nein	ja

Welche Regelungen trifft der Dienstleistungsvertrag in Bezug auf:

- deutschen Mindestlohn
- Sozialversicherung (A1)
- Ersatzbetreuung
- Dauer

In welchem Umfang steht Ihnen die Agentur auch nach der Vermittlung noch zur Verfügung?

Wie gestaltet sich die fortlaufende Kundenbetreuung?

Werden Ihnen Betreuungskräfte vorgeschlagen, die Ihrem individuellen Bedarf entsprechen?

nein

ja

- Unterbreitet Ihnen die Agentur mehrere Vorschläge, spricht dies nicht für eine persönliche, bedarfsgerechte Abstimmung

Bei Wechsel der Betreuungskräfte: Findet der Wechsel problemlos und gut vorbereitet statt?

nein

ja

Steht Ihnen auch nach Vertragsabschluss ein fester, persönlicher Ansprechpartner zur Verfügung

nein

ja

Wie transparent gestaltet sich der Preis? Gibt es ggf. versteckte Kosten?