

Helferinnen aus dem Osten

Osteuropäische Pflegekräfte. Rundum versorgt dank Betreuungskraft zu Hause: Damit werben Vermittlungsagenturen. Unser Test deckt Schwachstellen auf.

Werner Götz wurde früh aus seinem alten Leben gerissen. Mit 59 Jahren erlitt er einen Schlaganfall. Leider war er in der Nacht, als es passierte, allein. Erst am nächsten Morgen wurde er gefunden. Er überlebte, fast vollständig gelähmt. Nur das Gesicht und die rechte Hand blieben unverehrt: Und seine Geisteskraft.

Götz lebt weiter zu Hause. Das geht dank Ehefrau, Pflegedienst, Therapeuten – und Dorota. Sie kommt aus Polen, wohnt im Haushalt und umsorgt den Mann: inklusive Pflegeaufgaben, Einkaufen, Kochen, Gesellschaft. Er nennt sie seine „linke Hand“.

1 470 bis 3 400 Euro monatlich

Die Geschichte ist eine von unzähligen. Bis zu 300 000 Menschen aus Osteuropa, die allermeisten Frauen, üben hierzulande laut Schätzungen Jobs aus wie Dorota. Viele kommen über Vermittlungsagenturen. Die werben oft mit einer „24-Stunden-Pflege“ oder „Rund-um-die-Uhr-Betreuung“. 13 bundesweit tätige Agenturen haben wir geprüft. Die Kunden zahlen monatliche Betreuungskosten von 1 470 bis 3 400 Euro.

Vermitteln die Agenturen Betreuungskräfte, die zum Bedarf der Hilfesuchenden passen? Gehen sie rechtlich korrekt und sozial verantwortlich vor? Wir schickten den Firmen umfassende Fragebögen, sichteten mehr als 900 Dokumente, die sie zum Beleg einreichten, zudem Webseiten, Infomaterialien, Verträge. In den Firmen begutachteten wir jeweils drei Kundenakten.

Das Test-Ergebnis ist durchwachsen. 9 der 13 geprüften Agenturen sind hilfreich bei der Vermittlung, die anderen nur bedingt bis wenig. Keine informiert ihre Kunden gut, das gilt vor allem für rechtliche und finanzielle Aspekte. Bei allen Vermittlungsfirmen fanden wir Mängel in den Verträgen. Diese Mängel

gehen vor allem zulasten der Beschäftigten aus Osteuropa. Wir fanden deutliche Hinweise, dass ihre Rechte ausgehöhlt werden, etwa bei Arbeits- und Ruhezeiten. Wer eine Vermittlungsagentur nutzt, handelt nicht illegal – er sollte aber einiges beachten.

Meist zwei Verträge zu schließen

Viele Agenturen kooperieren mit mehreren Firmen in Ländern wie Polen, Bulgarien und Rumänien. Sie rekrutieren Betreuungskräfte vor Ort und schicken sie nach Deutschland. Kunden hierzulande schließen oft zwei Verträge: einen Vermittlungsvertrag mit der Agentur und einen Dienstleistungsvertrag mit der ausländischen Firma.

Die Branche boomt. Die Zahl der Vermittlungsagenturen hierzulande ist seit 2009 laut unserer Recherche von etwa 60 auf 266 gestiegen. Sie liegt noch höher, zählt man die verschiedenen Standorte mancher Agenturen mit.

Das Geschäft der Agenturen gründet auf doppelter Not. Auf der einen Seite stehen die vielen Pflegebedürftigen, die zu Hause bleiben möchten, aber nicht wissen, wie. Hilfe durch deutsches Personal rund um die Uhr ist für Normalverdiener kaum finanzierbar. Der 104-jährige Alfred Quelle zum Beispiel hatte bei Kostenvoranschlägen ambulanter Pflegedienste über 10 000 bis 18 000 Euro im Monat abgewunken – und sich für eine polnische Betreuerin entschieden.

Auf der anderen Seite stehen zahlreiche Menschen aus Ländern mit niedrigen Löhnen und schlechten Jobaussichten, die berufliche Chancen ergreifen – selbst weit weg von Familie und Freunden.

Dorota etwa jobbte früher als Verkäuferin und Bürokraft, gegen kleines Gehalt. „Nach meiner Scheidung machte ich mir Sorgen, ob das Geld für mich und meine beiden Töchter

reicht“, erzählt sie. Eine Freundin gab ihr den Tipp, in Deutschland zu arbeiten. Während sie nun Werner Götz betreut, sorgen Dorotas Eltern für die Kinder.

Angehörige machen sich Sorgen

„Oft kommt nicht der Bedürftige auf die Idee, sich Hilfe ins Haus zu holen, sondern seine Familie“, sagt Gudrun Matusch, die viele Jahre als Expertin zum Thema für die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz tätig war. „Angehörige machen sich Sorgen, weil sie nicht immer da sein können, aber denken, dass das nötig wäre.“

Werner Götz wurde nach seinem Schlaganfall zunächst von einem Pflegedienst versorgt. „Das reichte nicht, mein Mann war viel zu viel allein“, sagt seine Frau. Sie ist beruflich eingespannt, da sie sich um die gemeinsame Firma kümmert. Sie wandte sich an eine Vermittlungsagentur. „Wir bekamen einen Fragebogen zu unserem Bedarf geschickt. Er war ganz schön umfangreich und man sollte ihn, denke ich, ehrlich ausfüllen, damit alles passt.“ Es folgte ein Beratungsgespräch am Telefon, dann kamen schriftliche Personalvorschläge samt Lebenslauf und Foto. Kurz darauf stand eine Frau aus Polen vor der Tür.

„Anfangs ist die Situation, dass jemand Fremdes bei einem einzieht und alle möglichen Aufgaben übernimmt, natürlich seltsam“, sagt Werner Götz. „Man muss sich gegenseitig kennenlernen – jedes Mal aufs Neue, denn es gibt viel Fluktuation. Eine Helferin bleibt in der Regel zwei Monate, dann kommt eine andere.“ Die meisten waren immer mal wieder bei Götz im Einsatz. „Seit etwa zwei Jahren hat sich ein fester Rhythmus eingespielt, zum Glück.“ Nun wechseln sich immer dieselben zwei Betreuerinnen ab: Wenn Dorota geht, kommt Gosia und anschließend wieder Dorota.

Stärken bei der Kundenbetreuung

Viele Agenturen gehen bei der Vermittlung ähnlich vor wie die von Familie Götz. Sie kümmern sich oft langfristig um ihre Kunden, bieten Hilfe bei Problemen. Typischerweise läuft das so: Jemand aus der deutschen Familie ruft die Agentur an. Die kontaktiert das ausländische Partnerunternehmen. Das spricht mit der Betreuungskraft. Meist dürfen nur die ausländischen Firmen den Mitarbeitern als direkte Arbeitgeber Weisungen geben. Wenn sich Konflikte nicht lösen lassen, die Betreuerin krank wird oder kurzfristig in die Heimat muss, können Agenturen und deren Partner häufig schnell Ersatz organisieren.

Zwei Agenturen liegen vorn

Am besten schneiden „Pflege zu Hause Küffel“ und „Hausengel“ bei der Vermittlung und den Leistungen drumherum ab. Viele andere Agenturen konnten uns kaum unter Beweis stellen, wie sie für eine Qualitätssicherung mit ausländischen Partnerfirmen sorgen. So bekamen wir nur wenige konkrete Vereinbarungen zu sehen, wie die Betreuungskräfte – in aller Regel Laien – von den Vermittlern und ihren Partnern auf ihre Aufgaben vorzubereiten sind.

Auch die Sprachkenntnisse sind nicht immer nachvollziehbar beschrieben. Mehrfach fanden wir in den Bedarfsfragebögen von Agenturen andere Formulierungen als in den Personalvorschlägen. Der Kunde kann zum Beispiel „sehr gut“ bis „gering“ ankreuzen, im Vorschlag steht dann etwa „A2“, ohne dass Kunden erfahren, ob das ihrem angegebenen Wunsch entspricht.

Vor allem aber stießen wir im Test auf rechtliche Probleme. Die Dienstleistungsverträge, die deutsche Kunden mit den ausländischen Partnerfirmen der Agenturen abschließen, weisen teilweise erhebliche

/ Werner Götz, 66, ist seit einem Schlaganfall fast komplett gelähmt. Dorota, 34, aus Polen unterstützt ihn: vom Aufstehen und gemeinsamen Frühstück bis zur Schlafenszeit. // Ich bin froh, dass meine Frau auf diese Weise weiter arbeiten kann, // sagt Götz. Sie kümmert sich um die gemeinsame Firma. /

Unser Rat

Agenturen vermitteln Betreuungskräfte aus Osteuropa, die bei Hilfsbedürftigen wohnen. Viele Agenturen im Test überzeugen bei der Vermittlung, vor allem **Pflege zu Hause Küffel**, gefolgt von **Hausengel**. Bei allen Anbietern fallen Mängel in den Verträgen auf, teils zu Ungunsten der Beschäftigten. Wer die Agenturen nutzt, handelt nicht illegal, sollte aber einiges beachten (► Checkliste S. 82).

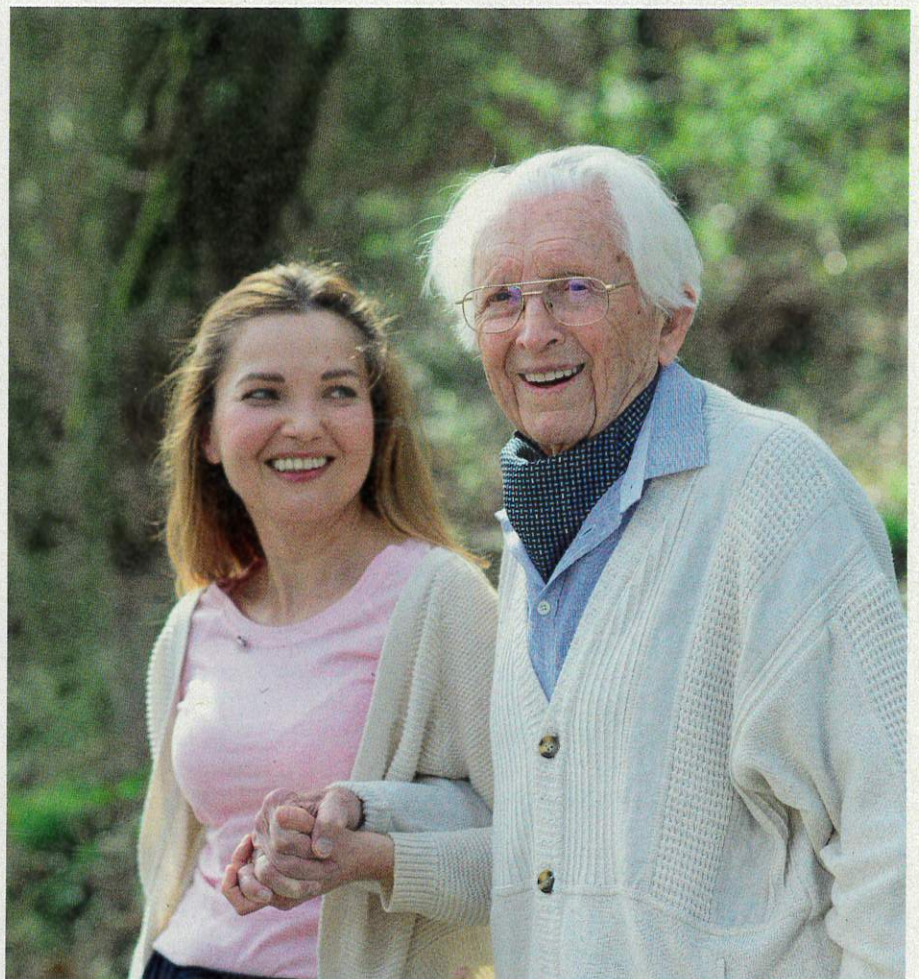


Mängel auf. Zum Beispiel, wenn bei Fehlern und Unfällen der Betreuungskraft keinerlei Haftung übernommen wird. Das ist unzulässig. Vor dem Unterschreiben sollten Kunden Verträge unbedingt prüfen und, wenn notwendig, über die Vermittlungsagentur nachverhandeln.

Welcher Mindestlohn gilt?

Auch wenn meist die osteuropäischen Firmen die Personalverantwortung für die Betreuungskräfte tragen, können die Vermittlungsagenturen gute Rahmenbedingungen schaffen: indem sie Vereinbarungen mit ihren Partnern treffen und diese auch kontrollieren. Das geschieht aber nicht in ausreichendem Maß. So steht in Kooperationsverträgen zwischen Agenturen und Partnerfirmen vage etwas von „Mindestlohn“ – ohne Hinweis, welcher gilt. Der deutsche beträgt 9,19 Euro pro Stunde, der polnische etwa 3 Euro. Welcher

/ Alfred Quelle kam lange weitgehend allein in seinem großen Haus zurecht. Kürzlich erlitt der 104-Jährige einen Oberschenkelhalsbruch. Zu seiner Sicherheit wohnt nun Paulina Rodak, 43, aus Polen bei ihm. Sie kommt über eine Vermittlungsagentur, versorgt ihn, leistet ihm Gesellschaft und übt mit ihm das Gehen. /



FOTOS: PLANPICTURE / LUBITZ+DÖRNER; ANDREAS BUCK

Mindestlohn greift, hängt vom arbeitsrechtlichen Status ab (siehe Kasten rechts). Den wiesen uns die Anbieter meist nicht eindeutig nach. Auch auf vielen Webseiten fehlten klare Angaben. Kunden können kaum nachvollziehen, wie viel von den monatlichen Betreuungskosten bei den Helfern ankommt.

Höchstens 48 Stunden pro Woche

„Die Frauen verdienen häufig um die 1000 Euro im Monat, teils weniger“, sagt Sylwia Timm. Die polnischstämmige Juristin arbeitet für den Deutschen Gewerkschaftsbund, Bereich „Faire Mobilität“. Beim Interviewtermin in ihrem Büro klingelt alle paar Minuten das Telefon. An der Strippe: Haushaltshilfen in Nöten. „Es ist hier eigentlich immer wie im Callcenter“, sagt Timm. „Es gibt in der Branche wirklich große Probleme. Die Frauen haben es schwer, bei den osteuropäischen Firmen ihre Rechte durchzusetzen, zum Beispiel bezüglich der Arbeitszeit.“

Das deutsche Gesetz erlaubt höchstens eine 48-Stunden-Woche – mit mindestens elf Stunden Ruhezeit zwischen den Arbeitseinsätzen und einem komplett freien Tag pro Woche. Das kommt aber bei einem Konzept, das als „Rund-um-die-Uhr-Betreuung“ vermarktet wird, kaum hin. „Viele Frauen sind dauernd gefordert, auch nachts“, so Timm, „und müssen viel schwerere Arbeit leisten, als angekündigt wurde.“

Eine unzumutbare Situation

Im Test fanden wir Hinweise auf solche Praktiken – wenn es in Dienstleistungsverträgen etwa heißt, die Arbeit sei bei Bedarf ausweitbar oder es gebe „eine Rufbereitschaft von 22 bis 6 Uhr“. Oder wenn Frauen ohne Pflegeausbildung laut ihrem Lebenslauf bereits Arzneien für die Einnahme zusammenstellten. Solche Tätigkeiten gelten in Deutschland als Behandlungspflege – Fehler können Patienten gefährden. Nur qualifiziertes Personal sollte solche Aufgaben erledigen.

Auch bei Infektionsrisiken, hohem Pflegebedarf oder Sterbenden geht es ohne Profis nicht. Einige Agenturen vermitteln in solchen Fällen nur Betreuungskräfte, wenn diese Versorgung sichergestellt ist. Andere überlassen die Entscheidung ihrem ausländischen Partner oder gar der Helferin selbst – eine unzumutbare Situation.

Auch bei normalem Pflegebedarf reicht eine Betreuungskraft allein oft nicht aus. Die

Vermittlungsagentur sollte schon bei der Bedarfsanalyse fragen, welche Hilfen bereits in Anspruch genommen werden, oder sie, wenn notwendig, empfehlen. Darauf achten nicht alle Agenturen. Das wäre aber auch für die ausländische Betreuerin wichtig. Sie kann Pause machen, wenn der Hilfebedürftige in die Tagespflege geht oder sich ein Besuchsdienst um ihn kümmert. Die Pflegekasse finanziert solche Entlastungen großteils bis komplett.

Die A1-Bescheinigung ist wichtig

Auf den Webseiten und im Infomaterial der Agenturen fanden wir kaum Angaben zu den ausländischen Partnerfirmen, mit denen deutsche Kunden letztendlich Dienstleistungsverträge abschließen. Auch der Beschäftigungs- sowie der Versicherungsstatus des vermittelten Personals bleibt meist im Dunkeln. „Wichtig ist, eine neue Betreuungskraft nach ihrer A1-Bescheinigung zu fragen“, sagt Juristin Gudrun Matusch. Das mehrseitige Dokument stellen Behörden im Heimatland auf Antrag aus. Es belegt, dass die Sozialversicherungsbeiträge dort fällig werden.

Das nützt auch der deutschen Familie, wenn der Zoll vor der Tür steht und eine Kontrolle macht. Ganz schlecht sieht es aus, wenn jemand seine Hilfe nicht über eine Agentur oder einen anderen offiziellen Weg besorgt hat und schwarz beschäftigt. „Das kann richtig teuer werden“, sagt Matusch.

„Wertschätzung und Pausenzeit“

Ansonsten habe jeder die Arbeitsbedingungen seiner Betreuungskraft „selber mit in der Hand“. „Es läuft in vielen Familien gut“, bestätigt Timm. „Mir fällt immer wieder auf, dass sich die Frauen vor allem zwei Dinge wünschen: Wertschätzung für ihre Arbeit und ausreichend Pausenzeit.“

Dorota, die Werner Götz betreut, sagt: „Ich mag meinen Job. Ich könnte sonst wechseln.“ Götz' Ehefrau ist meist abends und am Wochenende da. Zudem kommen professionelle Pfleger und Therapeuten zu ihm. Dann erledigt Dorota Hausarbeit oder hat Zeit für sich. Das gilt auch, wenn Götz am Rechner sitzt. Mit der rechten Hand an der Maus zeichnet der Architekt weiter Baupläne. Und mit Grafikprogrammen erschafft er Gemälde in leuchtenden Farben. Neulich war die erste Vernissage, Dorota zu der Zeit in Polen. Sie wollte Götz' großen Tag miterleben. Sie kam angereist. ■

Typische Varianten

Vermittlungsagenturen kooperieren meist mit osteuropäischen Partnerfirmen, die Personal rekrutieren. Sie nutzen diverse Beschäftigungsformen – im Test teils nicht eindeutig zuzuordnen –, die unterschiedlich günstig für Betreuungskräfte sind. Wir stellen wichtige Varianten vor.

Angestellte. Günstig für die Betreuungskräfte ist es, wenn sie Angestellte einer Firma aus einem anderen EU-Land sind und von ihr nach Deutschland entsandt werden. Dann gelten hiesige arbeitsrechtliche Mindeststandards, sofern sie besser sind als im Entsendeland, etwa der Mindestlohn von 9,19 Euro pro Stunde. Sozialabgaben werden im Heimatland fällig.

In mehreren EU-Staaten Tätige.

Das Entsenderecht gilt nicht, wenn ausländische Betreuer regelmäßig in mindestens zwei EU-Ländern arbeiten, darunter im Heimatland. Das betrifft auch „Mitarbeiter im Auftragsverhältnis“. Der deutsche Mindestlohn gilt nicht. Sozialabgaben fallen im Heimatland an.

Selbstständige. Haben Betreuungskräfte ein Gewerbe im Heimatland angemeldet, müssen sie sich selbst versichern. Sie verhandeln ihr Honorar frei. Im Test kam das heikle Modell nicht vor: Wird eine Betreuerin bei einer Kontrolle als „scheinselfständig“ eingestuft, drohen deutschen Kunden hohe Bußgelder und Nachzahlungen.

Niedergelassene. Auch selbstständige Betreuer mit in Deutschland angemeldetem Gewerbe verhandeln ihr Honorar direkt mit Kunden. Sie müssen sich selbst um ihre Versicherungen kümmern. Im Test nutzte „Hausengel“ diesen Weg.

Tipp: Fragen Sie die Agentur nach der Beschäftigungsform. Lassen Sie sich von jeder Betreuerin, außer bei Niedergelassenen, die A1-Bescheinigung zeigen, die belegt, dass sie sozialversichert ist.

So haben wir getestet

Im Test: 13 bundesweit tätige Vermittlungsagenturen für osteuropäische Betreuungskräfte. Für die Auswahl wurden 266 durch die Stiftung Warentest recherchierte Agenturen im Juli 2016 schriftlich befragt. 88 beantworteten den Fragebogen. Dieser Test ist eine Übernahme aus test 5/2017.

Vorgehen

Wir prüften die ausgewählten Anbieter im Herbst 2016 durch einen Fragebogen und baten um Belege für die Angaben. Wir besuchten jede Agentur und ließen uns zeigen, wie sie einen Vermittlungsfall üblicherweise dokumentiert. Vergleichend prüften wir vor Ort drei zufällig gewählte Kundenakten aus dem Zeitraum August 2015 bis August 2016. Wir prüften die vor der Befragung gesicherten Webseiten, Infomaterialien, Vermittlungsverträge (so vorhanden) und maximal je drei Dienstleistungs- und Kooperationsverträge der laut Anbieter wichtigsten Partnerfirmen. Eine Befragung zu den Kosten erfolgte im März 2017.

Vermittlung

Wir prüften unter anderem, ob die Bedarfserfassung alle notwendigen Aspekte umfasst, ob Neukunden aussagekräftige Personalvorschläge erhalten und wie die Agentur die Ankunft der ausgewählten Betreuungskraft beim Kunden begleitet.

Leistungen rund um die Vermittlung

Hier ging es unter anderem darum, ob die Agentur weiterhin Ansprechpartner bei Problemen bleibt. Des Weiteren prüften wir etwa, ob Kooperationsverträge mit ausländischen Partnern konkrete Regelungen zur Vorbereitung der Betreuerinnen enthalten.

Kundeninformation

Wir prüften unter anderem, ob die Webseiten und Infomaterialien aussagekräftig und rechtlich korrekt sind: etwa zu ausländischen Partnern, zum Status der Betreuungskräfte, zu Finanzierungsmöglichkeiten.

Mängel in den Verträgen zum Nachteil des Kunden

Ein Jurist prüfte die Vermittlungs- und Dienstleistungsverträge auf unzulässige Regelungen nach deutschem AGB-Recht.

Sonstige Mängel in den Verträgen

Ein Jurist prüfte die Vermittlungs-, Dienstleistungs- und Kooperationsverträge auf bedenkliche Regelungen, etwa bezüglich Entsenderecht. Es regelt die Beschäftigung von Bürgern in anderen EU-Staaten und schließt Mindestarbeitsbedingungen wie Lohn und Arbeitszeit ein. Grundlage: europäische Richtlinien, Verordnungen, deutsche Gesetze, Gerichtsentscheidungen.

Hilfreich bei der Vermittlung, aber mit Schwächen bei Information und Verträge



Spitzenreiter. Bedarfserfassung und Organisation sehr gut. Pflegefachwissen spürbar. Im Haushalt liegt ein Ordner mit Infos für Betreuerin und Kunden. In rechtlichen Fragen hapert es, wie bei den anderen Anbietern.



Mit Schulung. Punktet vielfältig, schult Betreuungskräfte. Einzige Agentur, die Selbstständige mit deutscher Gewerbeanmeldung vermittelt. Entsendet laut Webseite nun auch Mitarbeiter im Auftragsverhältnis.



Mit Ordner. Durchdachte Bedarfserfassung und Organisation, so liegt für Betreuungskräfte im Haushalt ein Ordner mit wichtigen Infos. Setzte nach der Vermittlung nicht alle eigenen Ansprüche konsequent um.



Mit Hausbesuch. Vor allem in Rheinland-Pfalz und im Saarland tätig. Macht vor Vermittlungen oft Hausbesuche. Belegte Qualitätsvereinbarungen in Kooperationsverträgen mit ausländischen Partnern wenig.



Kundennah. Tätig vor allem in Baden-Württemberg und Bayern. Macht wenn möglich Hausbesuche: vor der Vermittlung und bei Neukunden zusätzlich nach der Ankunft der Betreuungskraft.



Viele Personalvorschläge. Erfasst den Bedarf gut, macht schnell Personalvorschläge – in Schnitt acht. So viel Auswahl kann verwirren. Belegte uns wenig an Qualitätsvereinbarungen mit ausländischen Partnern

Vermittlungsagenturen für osteuropäische Betreuung

Anbieter	Pflege zu Hause Küffel	Hausengel ³⁾	Brinkmann Pflegevermittlung
Internetadresse	pflegezuhausa.info	hausengel.de	brinkmann-pflegevermittlung.de
Vermittelte Personengruppen ¹⁾	Beschäftigte	Selbstständige ⁴⁾	Beschäftigte
Kosten laut Anbieter	Vermittlungskosten (Euro)/Zahlungsrhythmus Preisspanne monatliche Betreuungskosten (Euro) Zusätzliche Kosten für An- und Abreise	583/jährlich inklusive ⁵⁾ 1 700–2 200 6)	inklusive ¹⁰⁾ 1 930–2 500
test - Fazit			
Hilfreich bei der Vermittlung, aber mit Schwächen			
Vermittlung	sehr gut	gut	gut
Erfassung der Bedarfs- und Wohnsituation	++	+	+
Personalvorschläge und Organisation der Betreuung	++	++	+
Leistungen rund um die Vermittlung	sehr gut	sehr gut	befriedigend
Unterstützung nach der Vermittlung	++	++	⊖
Qualitätssicherung bei den ausländischen Partnern	+	+ ⁷⁾	○
Kundeninformation	ausreichend	befriedigend	ausreichend
Zu Ablauf, Vermittler und ausländischen Partnern	○	○	+
Zu rechtlichen und finanziellen Aspekten	⊖	⊖	–
Mängel in den Verträgen zum Nachteil des Kunden			
Im Vermittlungsvertrag (nach AGB-Recht)	sehr gering	Entfällt ⁸⁾	gering ¹¹⁾
In den Dienstleistungsverträgen (nach AGB-Recht)	sehr deutlich ²⁾	gering	sehr deutlich ²⁾
Sonstige Mängel in Verträgen (etwa Entsenderecht, Arbeitsrecht)	■	■ ⁹⁾	■

Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse:

++ = Sehr gut. + = Gut. ○ = Befriedigend. ⊖ = Ausreichend. – = Mangelhaft.

Reihenfolge nach „Vermittlung“, bei gleichem Urteil Reihenfolge nach „Leistungen rund um die Vermittlung“; falls beide Urteile gleich, Reihenfolge nach Alphabet.

Mängel in den Verträgen zum Nachteil des Kunden nach AGB-Recht (AGB: allgemeine Geschäftsbedingungen): keine, sehr gering, gering, deutlich, sehr deutlich.

■ = Ja. □ = Nein. ■ = Teilweise.

Hilfreich: Mindestens gut bei der Vermittlung.

Bedingt hilfreich: Befriedigend bei der Vermittlung und bei Leistungen rund um die Vermittlung.

Wenig hilfreich: Mangelhaft bei Leistungen rund um die Vermittlung.

1) Unter „Beschäftigte“ werden entsendete Mitarbeiter oder Beschäftigte in mehreren EU-Staaten gefasst.



Preis nach Grad. Die Vermittlungsschritte sind kundenorientiert. Einzige geprüfte Agentur, bei der die Kosten vom Pflegegrad abhängen. Wenige Qualitätsvereinbarungen in den Kooperationsverträgen mit den ausländischen Partnern.



Kundenorientiert. Archiviert die A1-Bescheinigung der Betreuungskräfte – gut zum Nachweis, dass sie versichert sind. Belegte wenig Qualitätsvereinbarungen mit ausländischen Partnern, etwa zur Vorbereitung der Betreuerinnen.

Bedingt hilfreich



Nicht konsequent. Die Bedarfserfassung ist durchdacht, die Agentur setzte sie aber nicht immer konsequent um. Das Sprachniveau der Betreuungskräfte ist im Bedarfsfragebogen und in Personalvorschlägen oft unterschiedlich beschrieben.



Variabel. Die Vermittlung erfolgt durch viele Franchisenehmer. Diese nutzen den gleichen Bedarfsfragebogen. Andere Arbeitsschritte sind nicht einheitlich geregelt, was zu Unterschieden bei der Qualität führen kann.



Ansprechpartner. Erfasst den Bedarf nur befriedigend. Seitens der Agentur ist ein fester Ansprechpartner für jeden Kunden vorgesehen, auch nach der Vermittlung. Kann Betreuungskräften im Notfall eine Wohnung stellen.

Wenig hilfreich



Wenig präsent. Klärt unzureichend, ob Hilfen jenseits der Betreuungskraft nötig sind. Kein regulärer Kundenkontakt nach Vermittlung, nur eine Notfall-Handynummer. Belegte uns wenig an Qualitätsvereinbarungen mit ausländischen Partnern.



Schlusslicht. Lieferte kaum Belege für seine Angaben. Mehrfach schwach, etwa dürftiger Bedarfsfragebogen und dünner Nachweis der Qualitätssicherung bei Partnerfirmen. Arbeitet im Dienst der slowakischen Agentur Second Life Care.

Kräfte: Neun überzeugen bei der Vermittlung

Die Perspektive	Linara	Pflegeherzen	Rebis Betreuungs-Agentur	Seniocre24	Sofiapflege	Pflegeagentur 24	Promedica Plus ¹⁶⁾	Diadema Pflegevermittlung	Second Life Care Deutschland
www.perspektive-altwerden.de	linara.de	pflegeherzen.de	rebis-online.de	seniocre24.de	sofiapflege.de	pflegeagentur24.de	promedicaplus.de	diadema-pflege.de	slc-agentur.com
Beschäftigte	Beschäftigte	Beschäftigte	Beschäftigte	Beschäftigte	Beschäftigte	Beschäftigte	Beschäftigte	Beschäftigte	Beschäftigte
35/jährlich	inklusive ¹⁰⁾	inklusive ¹²⁾	inklusive ¹⁰⁾	850 ¹³⁾ /jährlich	69/monatlich	inklusive ¹⁰⁾	inklusive ¹⁰⁾	inklusive ¹⁰⁾	ab 92,50/monatlich
150–2400	2200–2600	2050–2500*)	1590–2500	1470–2070	2000–2350	1740–2640	1890–3400	1790–2590	1800–2400
1	□	□	□	□ ¹⁴⁾	■ ¹⁵⁾	□	□	■	□
Information und Verträgen						Bedingt hilfreich		Wenig hilfreich	
gut	gut	gut	gut	gut	gut	befriedigend	befriedigend	befriedigend	ausreichend
+	+	+	+	+	○	+	+	○	⊖
+	+	+	+	○	+	○	○	+	⊖
befriedigend	befriedigend	befriedigend	befriedigend	befriedigend	befriedigend	befriedigend	befriedigend	mangelhaft	mangelhaft
+	++	++	+	+	++	○	○	–	⊖
–	–	–	⊖	–	⊖	⊖	○	–	–
ausreichend	ausreichend	ausreichend	ausreichend	befriedigend	ausreichend	befriedigend	ausreichend	ausreichend	ausreichend
○	○	⊖	⊖	+	○	○	○	⊖	⊖
⊖	⊖	⊖	⊖	⊖	–	○	–	⊖	⊖
gering	Entfällt ⁸⁾	Entfällt ⁸⁾	Entfällt ⁸⁾	gering	gering	sehr gering	sehr gering	Entfällt ⁸⁾	gering
sehr deutlich ²⁾	sehr deutlich ²⁾	sehr deutlich	deutlich ²⁾	deutlich	deutlich	sehr deutlich ²⁾	deutlich	sehr deutlich ²⁾	deutlich
■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

2) Bewertung gilt für den jeweils schlechtesten von bis zu drei geprüften Dienstleistungsverträgen. 3) Hat bis Ende 2016 ausschließlich selbstständige ausländische Betreuungskräfte vermittelt, die als Franchisenehmer mit „Hausengel“ einen Vertrag schließen. Dieser Geschäftsbereich wurde geprüft. Seit 2017 laut Webseite zusätzlich „Entsendung von Mitarbeitern im Auftragsverhältnis“. 4) Mit Niederlassung in Deutschland. 5) In den monatlichen Betreuungskosten enthalten, die die selbstständige Betreuungskraft festlegt. Davon zahlt sie monatlich 615 Euro an den Anbieter als Franchisekosten. 6) Wird individuell vereinbart. 7) Kooperierte im Prüfzeitraum nicht mit ausländischen Unternehmen, sondern mit ausländischen selbstständigen Betreuungskräften. 8) Keine schriftlichen Vermittlungsverträge. 9) Keine relevanten Mängel festgestellt. Auffällig: Für die Niederlassungsfreiheit gilt EU-rechtlich der Grundsatz, dass es sich um eine dauerhafte wirtschaftliche Betätigung handelt. Der Franchise-Vertrag zwischen Anbieter und selbstständiger Betreuungskraft ist aber von vornherein befristet. 10) In monatlichen Betreuungskosten enthalten. 11) Vermittlungsvertrag wird nur auf Anfrage geschlossen. 12) Ausnahme: 200 Euro Vermittlungsgebühr bei Kündigung des Dienstleistungsvertrags innerhalb von 8 Wochen. 13) In den Folgejahren reduziert sich der Betrag um je 10 Prozent bis auf 50 Prozent. 14) Gilt für alle Kooperationspartner mit einer Ausnahme – dann monatliche Betreuungskosten reduziert. 15) 160 bis 200 Euro, abhängig vom ausländischen Kooperationspartner. 16) Vermittelt Betreuungskräfte über Franchisenehmer, die an verschiedenen Standorten in Deutschland tätig sind. Diese müssen mit dem polnischen Partnerunternehmen Promedica24, dessen Betreuungskräfte vermittelt werden, einen eigenen Kooperationsvertrag schließen.