

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?	☐ nein	☐ ja
■ Ist nur eine Mobilrufnummer vorhanden, könnte dies ein erster Hinweis darauf sein, dass es sich um eine Briefkastenfirma handeln könnte.		

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?	☐ nein	☐ ja
■ Falls ja, hinterfragen Sie diese kritisch, denn es gibt keine verbindlichen Qualitätskriterien oder verlässliche Gütesiegel für Vermittlungsunternehmen. Häufig sind es nur Werbemittel.		

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?	☐ nein	☐ ja
Lassen Sie sich umfangreich zu dem genutzten Betreuungsmodell (Entsendung / Selbstständige) beraten und fragen Sie explizit nach den möglichen rechtlichen Risiken.		

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?

☐ nein

☐ ja

(Bedenken Sie, dass Sie der Vertragspartner des ausländischen Dienstleisters
werden und Sie sollten wissen, mit wem Sie einen Vertrag eingehen!)

Wirbt die Agentur mit Qualitäts- oder Gütesiegeln für ihre ausländischen Partner?

☐ nein

☐ ja

(Wenn ja, welchen Wert haben diese Siegel tatsächlich? Denn oft dienen sie
ausschließlich Marketingzwecken!)

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?