

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

## 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](http://www.test.de)

|                                                                                                 |                               |                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| Stehen für qualifizierte Kundenberatung ausreichend Pflegekräfte / Pflegeberater zur Verfügung? | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> ja |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|

Wie viele Mitarbeiter beschäftigt die Agentur?

|                                                                                                                                                                                                                                            |                               |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| Kann die Agentur Referenzen im Original vorweisen?                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> ja |
| Wirbt die Agentur mit Qualitäts- und Gütesiegeln?                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> ja |
| <ul style="list-style-type: none"><li>■ Falls ja, hinterfragen Sie diese kritisch, denn es gibt keine verbindlichen Qualitätskriterien oder verlässliche Gütesiegel für Vermittlungsunternehmen. Häufig sind es nur Werbemittel.</li></ul> |                               |                             |

|                                                                                                                                                                     |                               |                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| Gibt es die Möglichkeit, die Betreuungskraft bereits vorab kennenzulernen, um diese besser einschätzen zu können?                                                   | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> ja |
| Verfügt die Agentur über ausreichend rechtliche Expertise zum Thema?                                                                                                | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> 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?                                                       | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> ja |
| Ist darin die zu leistende Wochenarbeitszeit genannt?                                                                            | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> ja |
| Dürfen Sie Einfluss auf Vertragsinhalte nehmen? Zum Beispiel auf:                                                                |                               |                             |
| ▪ Leistungsumfang und -art                                                                                                       | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> ja |
| ▪ Dauer des Vertrags                                                                                                             | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> ja |
| ▪ Kündigungsfristen                                                                                                              | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> ja |
| Bei vorgegebenen Kündigungsfristen: Wie lang sind diese? <input type="text"/> 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? | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> ja |
| Wenn ja, werden darin die Aufgaben und die Zuständigkeit des Vermittlers klar benannt?                                           | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> ja |
| Ist die Haftung im Vertrag geregelt, z. B. Betriebshaftpflicht?                                                                  | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> ja |
| Sind im Vertrag Urlaubszeiten sowie arbeitsfreie Zeiten der Betreuungskräfte festgelegt?                                         | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> ja |
| Wie sind Bereitschaftszeiten geregelt?                                                                                           |                               |                             |
| <input type="text"/>                                                                                                             |                               |                             |
| <input type="text"/>                                                                                                             |                               |                             |
| Ist die Behandlungspflege (medizinische Leistungen nach ärztlicher Verordnung) ausgeschlossen?                                   | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> ja |
| Wird Ihnen im Beratungs- und Vermittlungsvertrag die obligatorische A1-Bescheinigung schriftlich zugesagt?                       | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> ja |
| Welche Leistungen werden Ihnen von der Vermittlungsagentur angeboten bzw. garantiert?                                            |                               |                             |
| <input type="text"/>                                                                                                             |                               |                             |
| <input type="text"/>                                                                                                             |                               |                             |
| Gibt es eine genaue Leistungsübersicht?                                                                                          | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> ja |
| Ist der deutsche Mindestlohn im Dienstleistungsvertrag berücksichtigt?                                                           | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> 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?