

## Vermittlungsagenturen - Stiftung Warentest testet Haushaltshilfen aus Osteuropa

Rundum versorgt dank osteuropäischer Betreuungskraft. So lautet oft das Werbeversprechen von Vermittlungsagenturen. Sie kooperieren in aller Regel mit Partnerfirmen in Ländern wie Polen, Bulgarien, Rumänien, die Personal rekrutieren und nach Deutschland schicken. Die Stiftung Warentest hat 13 bundesweit tätige Vermittlungsagenturen geprüft - und einige Schwachstellen aufgedeckt. Wer die Agenturen nutzt, handelt nicht illegal. Er sollte allerdings ein paar Dinge beachten.

### Hilfe, um zu Hause zu bleiben

Bis zu 300.000 Menschen aus Osteuropa, die allermeisten Frauen, wohnen und arbeiten in deutschen Haushalten, wo sie Pflegebedürftige versorgen. Das Geschäft gründet auf doppelter Not. Auf der einen Seite stehen zahlreiche Menschen, die trotz Einschränkung in ihrer vertrauten Umgebung bleiben möchten, aber nicht wissen wie. Hilfe durch deutsches Personal rund um die Uhr ist für Normalverdiener kaum finanzierbar. Auf der anderen Seite stehen zahlreiche Menschen aus Ländern mit niedrigen Löhnen und schlechten Jobaussichten, die berufliche Chancen ergreifen - selbst dann, wenn diese weit weg von Familie und Freunden sind.

### 1470 bis 3400 Euro monatlich

Viele der Helfer kommen über Vermittlungsagenturen. Die werben oft mit einer "24-Stunden-Pflege" oder "Rund-um-die-Uhr-Betreuung". Meist kooperieren sie mit osteuropäischen Firmen, die die Betreuungskräfte rekrutieren und die Personalverantwortung für sie tragen. Die Agenturen kümmern sich um die deutschen Kunden, nehmen ihnen viele organisatorische Dinge rund um die Vermittlung ab und betreuen sie oft auch langfristig, etwa bei Problemen. 13 bundesweit tätige Agenturen haben die Warentester in ihrem aktuellen Test geprüft. Die Kunden zahlen monatliche Betreuungskosten von 1470 bis 3400 Euro.

### 13 Agenturen im Test

Vermitteln die Agenturen Betreuungskräfte, die zum Bedarf der Hilfesuchenden passen? Gehen

sie rechtlich korrekt und sozial verantwortlich vor? Die Tester schickten den Firmen umfassende Fragebögen, sichteten mehr als 900 Dokumente, die sie zum Beleg einreichten, zudem Webseiten, Infomaterial, Verträge. Vor Ort begutachteten sie je drei Kundenakten. Das Ergebnis ist durchwachsen. Neun der 13 geprüften Agenturen sind hilfreich bei der Vermittlung, am meisten überzeugten Pflege zu Hause Küffel und Hausengel. Die anderen helfen nur bedingt bis wenig. Bei allen fanden sich Mängel in den Verträgen. Diese gehen vor allem zu Lasten der Beschäftigten. Die Tester fanden deutliche Hinweise, dass ihre Rechte ausgehöhlt werden, etwa bei Löhnen, Arbeits- und Ruhezeiten.

### A1-Bescheinigung ist wichtig

Keine Agentur im Test informiert ihre Kunden gut, das gilt vor allem für rechtliche und finanzielle Aspekte. Wichtig ist, eine Betreuungskraft nach ihrer A1-Bescheinigung zu fragen. Das Dokument wird im Heimatland ausgestellt. Es belegt, dass die Sozialversicherungsbeiträge dort fällig werden. Das nützt auch der deutschen Familie: im unwahrscheinlichen, aber nicht ausgeschlossenen Fall, dass der Zoll vor der Tür steht und eine Kontrolle macht.

### Wertschätzung und Pausenzeit

Ansonsten hat jeder die Arbeitsbedingungen seiner Betreuungskraft selber mit in der Hand. Um sie zu entlasten, ihr etwa ihren freien Tag in der Woche zu ermöglichen, können Angehörige einspringen; auch professionelle Angebote wie soziale Dienste, Verhinderungs- und Tagespflege lassen sich nutzen. Die Pflegekassen finanzieren viele dieser Möglichkeiten. (td)

### Test-Ergebnisse

Testsieger: Bei der Vermittlung überzeugen viele Agenturen. Bis auf vier schneiden in diesem Punkt im Test alle gut ab, Pflege zu Hause Küffel als einzige sogar mit sehr gut. Auch insgesamt landet die Agentur auf dem ersten Platz, gefolgt von Hausengel. Gemeinsam haben alle Anbieter allerdings auch Mängel in den Verträgen, zum Teil zuungunsten der Beschäftigten. Ergebnisse aus dem Heft "test" der Stiftung Warentest, Ausgabe Mai 2017

(Quelle: <http://www.rundschau-online.de/26917686> ©2017)