

Hoffen auf Hilfe



Vermittler für Pflegekräfte
Was tun, wenn die Eltern gepflegt werden müssen? Viele Familien setzen auf preiswerte Kräfte aus Osteuropa. Wir haben die Vermittler dieser Hilfen getestet. Werden Kunden gut beraten, Betreuerinnen passend ausgewählt?

Berta W., 90 Jahre alt, lebt noch in ihrer Wohnung. Dort ging ihr Katharina aus Polen zur Hand, half auch bei Toilettengängen. Nun ist Berta W. bettlägerig geworden, muss wegen des Risikos von Druckgeschwüren stets neu gebettet werden, auch nachts. Hier hilft Katharina ebenfalls – für Tochter Eva S. ein Glücksfall: „Ich habe Katharina über eine Agentur gefunden. Für mich gab es dazu keine Alternative.“

Finanziell geht es darum, ob zuhause für eine 24-Stunden-Betreuung pro Monat zwischen 1200 und etwa 2500 Euro plus freie Kost und Logis fällig werden oder 2700 bis 3200 Euro: Die fallen laut einem Faltblatt der Verbraucherzentralen pro Monat bei einer entsprechenden Betreuung durch ei-

nen zugelassenen ambulanten Pflegedienst an. Je nach Betreuungs- und Pflegeaufwand kann es deutlich teurer werden.

Ambulante Pflegedienste bieten zudem nur selten eine 24-Stunden-Betreuung mit einer Kraft an, die mit im Haushalt wohnt. Eine Heimunterbringung ist häufig mit hohen Kosten verbunden und, so Angehörige, dem Wohlbefinden von Mutter oder Vater nicht zuträglich. Nach Schätzungen wirken in deutschen Haushalten etwa 100 000 Pflegekräfte aus EU-Beitrittsländern wie Polen, Tschechien, der Slowakei. Akuter Pflegebedarf besteht laut einer Studie des Deutschen Instituts für angewandte Pflegeforschung in etwa 145 000 Haushalten.

17 Vermittlungsagenturen im Test

Hilfs- und Pflegekräfte aus Osteuropa werden durch in Deutschland ansässige Agenturen gegen Gebühr vermittelt. Wir haben Service und Beratung von 17 dieser Vermittler geprüft. Kommen geeignete Kräfte ins Haus oder handeln sich Kunden Probleme ein? Unsere Tester suchten Kräfte für die Pflege einer Schlaganfallpatientin und einer Demenzkranken sowie eine Hilfskraft zur Betreuung eines alten Herrn, auch als Begleiterin bei Ausflügen. Im Test hat das Gros der Vermittler die Personalsuche zufriedenstellend gelöst.

Personalvorschläge und Angebote

Am Beginn eines Kontakts zwischen Vermittler und Kunden steht in der Regel ein Telefongespräch. Die meisten Vermittler verweisen dann zunächst auf einen Fragebogen zur Bedarfssituation auf ihrer Website. Der wirkt zwar oft umfangreich, doch nur zehn Vermittler fragten dort etwa nach, ob auch nachts Unterstützung notwendig ist, wie beim Toilettengang. Und in folgenden Telefonaten werden mitgeteilte Informationen nur wenig hinterfragt.

Insgesamt erhielten wir 98 Personalvorschläge, oft Frauen mit Pflegeerfahrung, aber selten mit entsprechender beruflicher Qualifikation – so die zur Verfügung gestellten Personalbögen. Ein entscheidendes Kriterium sind die Deutschkenntnisse.

Meist werden sie angegeben, manchmal ist aber die Qualität unklar („Küchensprache“). Selten: Der Partner von ActioVita bot dem Testkunden an, die Sprachkenntnisse im direkten telefonischen Kontakt zu prüfen.

Der Kunde sollte eine Auswahlmöglichkeit zwischen verschiedenen Pflegekräften und Haushaltshilfen haben. Mindestens zwei Personalvorschläge hatten wir pro Anfrage erwartet. Nur fünf Anbieter leisteten das in allen drei Testfällen. McCare lieferte auf eine Anfrage 13 Vorschläge – viel zu viele und oft nicht „passgenau“. Negativ: Beim Vermittler a.s.i. kann der Kunde keine Auswahl treffen, a.s.i. behält sie sich selbst vor.

Nicht kundenfreundlich ist es auch, dass sieben Anbieter verlangten, der Kunde solle den Vermittlungsvertrag vor Erhalt von Personalvorschlägen unterschreiben. Erst nach energischer Nachfrage lenkten einige ein – die Vertragsunterzeichnung sollte nun erst nach Durchsicht der Personalvorschläge erfolgen. Es gab auch einen Vermittler, der mit einer Absage des Kunden nicht klar kam: Die Deutsche Seniorenbetreuung schickte unserem Testkunden eine wütende E-Mail, nachdem der die Vermittlung absagte und den Vertrag kündigte. Bei Fragen nach der Vermittlungsgebühr blieb übrigens manchmal unklar, ob sie einmal oder mehrmalig zu zahlen ist – bei Preisen zwischen 140 und 800 Euro keine Kleinigkeit.

Viele Indizien für Rechtsverstöße

Die Hilfs- und Pflegekräfte werden zurzeit nach den Bestimmungen des Entsenderechts nach Deutschland geschickt. Familien, die eine legale Betreuung organisieren wollen, sollten sich darauf verlassen können, dass alles gesetzeskonform abläuft. Damit eine Entsendung legal ist, sind für al-

Interview

„Die meisten sind sehr zufrieden“

Dr. Michael Isfort, Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung, zu Pflegekräften aus Osteuropa.



Wie zufrieden sind Familien mit den Hilfen aus dem Ausland?

Die meisten Pflegebedürftigen und Familien sind damit laut unserer Studie sehr zufrieden – im Sinne der Schaffung von Sicherheit und auch wegen der persönlichen Ansprache zuhause.

Gibt es Verständigungsprobleme?

Jede zweite Hilfskraft verfügt über Sprachkenntnisse, die von den Familien mit gut bis fließend eingestuft werden. Sprachkenntnisse scheinen ein wichtiges Auswahlkriterium zu sein.

Ist der legale Einsatz preiswerter Kräfte bereits eine Alternative zu klassischen Hilfsangeboten vor Ort?

Eine individuelle häusliche Versorgung wird von vielen Pflegebedürftigen gewünscht und kann durch ambulante Pflegedienste allein häufig nicht geleistet werden. Das Nutzen preiswerterer Hilfen als Ersatz für die familiäre Pflege scheint eine erfolgreiche Alternative zur vollstationären Versorgung zu sein, kann den Heimeintritt verzögern.

Um wie viel preiswerter wird Pflege?

Das lässt sich so eindeutig nicht beantworten. Reguläre Arbeitskräfte bei Pflegediensten verdienen unterschiedlich

viel. Es gibt keine pauschalen Beträge für Heimunterbringung. Die Kosten für eine vollstationäre Unterbringung sind regional unterschiedlich, abhängig von Versorgungsintensität und Zuzahlung durch die Pflegeversicherung.

Besteht ein Verdrängungswettbewerb zu ambulanten Diensten?

Ohne Sicherheit daheim müssten viele der zu Pflegenden in eine stationäre Einrichtung umziehen. Ohne ambulante Pflegedienste wäre zuhause keine medizinische Versorgung möglich. Mehr als 40 Prozent derjenigen, die eine ausländische Kraft nutzen, halten die Kombination von Pflegediensten mit Kräften aus dem Ausland für geradezu ideal. Viele Dienste sagen, sie hätten Kunden verloren, mehr sehen in einer zusätzlichen Hilfe aus dem Ausland aber eine Stabilisierung der Situation, die häusliche Pflege erst ermöglicht.

Wird von ambulanten Diensten eine 24-Stunden-Betreuung angeboten?

Das ist eine eher ungewöhnliche Form der Versorgung. In unserer Studie hatte nur einer von vier Diensten eine 24-Stunden-Versorgung als Regelleistung. Kleinere Dienste haben keinen regulären 3-Schicht-Dienst.

Unser Rat

Rechtlich ist die Situation für Kunden schwierig, der Umgang der Vermittler mit den Bestimmungen häufig lax. Der **Gesetzgeber** sollte klare und pragmatische sowie auf Besonderheiten abgestimmte Regelungen finden (24-Stunden-Betreuung im privaten Haushalt). **ActioVita** erfasste die Bedarfs- und Wohnsituation am besten und war neben **ihrepflege.eu** und **Provitea human24h** auch am ehesten bereit, Kontakt anzubieten oder die Partner im Ausland zu nennen.

le Beteiligten spezielle Regeln zu beachten. Da wir nicht das Einhalten aller Voraussetzungen prüfen konnten, haben wir kein test-Qualitätsurteil vergeben.

Einige Vermittler bemühen sich um Legalität, andere weniger. Rechtlich bedenkliche Aussagen gab es bei allen (*siehe Tabelle*). Agiert wird häufig in einer Grauzone. Positiv ist, wenn gesagt wird, wer die Partner im Ausland sind. Negativ, was ein Anbieter bekannte: „Richtige Pflegedienste existieren im Ausland gar nicht. Das sind Vermittlungsdienste“ (*siehe Tipp S. 88*).

Wir haben erwartet, dass Kunden die wichtigsten Informationen erhalten, damit sie sich sicher fühlen können. Oft dominierten aber Halbwahrheiten und Unwis-

sen das Gespräch – und häufig ein laxer Umgang mit der Umsetzung des Rechts. Kein Anbieter gab systematisch richtige Antworten. Nicht einmal in jedem zweiten Kundengespräch wurde darüber informiert, dass ausländische Helfer eine Entsendebescheinigung nachweisen müssen, die zeigt, dass sie sozialversichert sind. Dass zudem deutsche Mindestarbeitsbedingungen bei angestellten Kräften einzuhalten sind und die ausländische Kraft nicht einfach rund um die Uhr im Einsatz stehen darf, darüber wurde kaum informiert.

Tipp: Informieren Sie sich, etwa im Faltblatt der Verbraucherzentralen. Erste Hilfe bietet unsere Checkliste *auf Seite 87*. **■** *Tabelle siehe nächste Seite.*

	ActioVita	B&B Senioren- betreuung	pflege zuhause	McCare Senioren- Service- Deutschland	ihrepflege.eu	Deutsche Senioren- betreuung	Help4 Seniors	Betreuung Plus	Provitea- human24h
Auffälligkeiten im Test, Beispiele (Bitte lesen Sie auch die nebenstehende Checkliste, um die Auffälligkeiten rechtlich besser nachvollziehen zu können. Alle Vermittlungsagenturen machten rechtlich bedenkliche Äußerungen – im Kundengespräch, auf der Website oder in den Vertragsunterlagen.)	Positiv: Angebot polnischer Firma, die Deutschkenntnisse der Betreuerin am Telefon zu prüfen. Negativ: Statt der ausländischen Firma stellt der Vermittler die Betreuung in Rechnung.	Negativ: Konditionen der Selbstständigen im Vertrag des Vermittlers geregelt. In zwei Fällen sollte es Personalvorschläge erst nach Abschluss des Vermittlungsvertrags geben, auf Nachfrage jedoch darauf verzichtet.	Negativ: Es gab immer nur einen einzigen Personalvorschlag – und das erst nach Abschluss des Vermittlungsvertrags. Bei Ablehnung der Betreuerin wird ein weiterer Vorschlag unterbreitet.	Negativ: Die ausländische Firma ermächtigt Vermittler, Leistungsänderungen vorzunehmen und damit dem fremden Personal Weisung zu erteilen. Inhaber der Vermittlungsfirma auf der Website nicht genannt.	Positiv: Direkten Kontakt zur ausländischen Firma angeboten. Negativ: Die ausländische Firma ermächtigt Vermittler, Leistungsänderungen vorzunehmen und damit dem fremden Personal Weisung zu erteilen.	Negativ: Personalvorschläge gab es erst nach Abschluss des Vermittlungsvertrags. Aggressive Reaktion nach Absage des Kunden. Konditionen der Selbstständigen im Vertrag des Vermittlers geregelt.	Positiv: Auskunft, für Demenz sei kein geeignetes Personal vorhanden. Negativ: Die ausländische Firma ermächtigt Vermittler, Leistungsänderungen vorzunehmen und damit dem fremden Personal Weisung zu erteilen.	Negativ: Personalvorschläge gab es erst nach Abschluss des Vermittlungsvertrags, jedoch auf Nachfrage zweimal darauf verzichtet.	Positiv: Mit knapp einer Stunde längste Telefonberatung. Ausländische Firma namentlich genannt. Negativ: Per E-Mail schlecht erreichbar. Bei der Bedarfsanalyse wichtige Punkte nicht abgefragt.
BEDARFSANALYSE UND KONKRETE PERSONALVORSCHLÄGE	gut (2,3)	gut (2,5)	gut (2,5)	befriedigend (2,6)	befriedigend (2,7)	befriedigend (2,9)	befriedigend (2,9)	befriedigend (3,0)	befriedigend (3,1)
Erhebung der Bedarfs- und Wohnsituation	+	○	○	○	○	○	○	○	⊖
Angaben zum Personal und Übereinstimmung mit Vorgaben	○	+	+	○	○	○	+	○	+
TRANSPARENZ DER VERMITTLUNGSTÄTIGKEIT	gut (2,5)	ausreichend (4,2)	befriedigend (3,2)	befriedigend (3,3)	gut (2,2)	befriedigend (3,1)	ausreichend (3,6)	befriedigend (3,5)	gut (2,3)
Informationen zum Unternehmen und zu Partnern	+	–	○	⊖	+	○	⊖	⊖	+
Informationen zum Ablauf und zur Organisation der Vermittlung	○	○	○	+	+	○	○	○	+
RECHTSAUFKLÄRUNG UND -UMSETZUNG	ausreichend (4,0)	ausreichend (4,3)	ausreichend (4,0)	befriedigend (3,3)	befriedigend (3,3)	ausreichend (4,0)	befriedigend (3,2)	ausreichend (3,8)	ausreichend (4,0)
Im Kundengespräch	⊖	–	⊖	○	○	⊖	⊖	○	⊖
Auf der Website	⊖	⊖	⊖	○	○	⊖	○	⊖	⊖
KOSTENTRANSPARENZ	befriedigend (3,2)	ausreichend (4,2)	befriedigend (3,5)	ausreichend (3,7)	gut (1,9)	gut (1,9)	befriedigend (3,2)	befriedigend (2,9)	befriedigend (2,8)
KUNDENSERVICE	befriedigend (2,9)	befriedigend (3,1)	mangelhaft (5,1)	sehr gut (1,1)	gut (2,0)	mangelhaft (4,8)	gut (2,3)	ausreichend (3,9)	gut (2,1)
Kundenfreundliche Abwicklung	○	○	–*)	++	+	–*)	+	⊖	+
Gesprächsführung	++	○	+	○	+	+	++	+	+
VERTRÄGE									
Mängel in den Vermittlungsverträgen	Entfällt ²⁾	Sehr deutlich	Sehr deutlich	Deutlich	Sehr deutlich	Sehr deutlich	Sehr gering	Entfällt ³⁾	Entfällt ²⁾
Mängel in den Muster-Dienstleistungsverträgen	Gering bis deutlich ⁵⁾	Entfällt ⁶⁾	Gering	Sehr deutlich	Deutlich	Entfällt ⁶⁾	Sehr deutlich	Sehr gering	Gering
Entsenderechtlich bedenkliche Regelungen	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Indizien für Scheinselbstständigkeit	Entfällt ⁷⁾	■	Entfällt ⁷⁾	Entfällt ⁴⁾	Entfällt ⁷⁾	■	Entfällt ⁷⁾	■	Entfällt ⁷⁾
ANGEBOTSMATIONEN (Angaben laut Anbieter)									
Vermittelte Personengruppen	Angestellte	Angestellte ⁸⁾	Angestellte	Angestellte ⁹⁾	Angestellte	Selbstständige, Angestellte	Angestellte	Selbstständige, Angestellte	Angestellte
Vermittlungsgebühr in Euro / Zahlrhythmus	Keine ¹¹⁾	Keine ¹¹⁾	594 / erstes Jahr; 237 / Folgejahre	380 / einmalig	490 / jährlich	Keine ¹¹⁾	680 / jährlich	199 / monatlich	Mindestens 4,76 / pro Tag
Betreuungskosten in Euro ¹³⁾ / Zahlrhythmus	Ab 1 785 / monatlich	Keine Angabe ¹⁴⁾	1 350–2 550 / monatlich	1 350–1 600 / monatlich	1 300–1 900 / monatlich	1 450–2 000 / monatlich	1 400–2 000 / monatlich	1 200–1 500 / monatlich	49–81 / pro Tag

Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse:
 ++ = Sehr gut (0,5–1,5). + = Gut (1,6–2,5).
 ○ = Befriedigend (2,6–3,5). ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5).
 – = Mangelhaft (4,6–5,5).

Reihenfolge nach „Bedarfsanalyse und konkrete Personalvorschläge“, bei gleicher Note alphabetisch.
Mängel in den Vermittlungs- und den Muster-Dienstleistungsverträgen nach AGB-Recht: Keine, Sehr gering, Gering, Deutlich, Sehr deutlich.

***) Führt zur Abwertung**
 (siehe „Ausgewählt ...“ auf Seite 88).

■ = Ja. □ = Nein.

1) Laut telefonischer Auskunft des Anbieters werden keine osteuropäischen Betreuungskräfte vermittelt. Im Test wurde jedoch in zwei Fällen die Vermittlung osteuropäischer Betreuungskräfte bestätigt. Auf der Website des Anbieters bis Redaktionsschluss ebenso entsprechendes Angebot.
 2) Schließt keine Vermittlungsverträge.

3) Kein Vertrag, nur Auftragsbestätigung.

4) Im Test keinen Vertrag für Selbstständige erhalten.

5) Der Anbieter verwendet aufgrund der Kooperation mit mehreren Entsendern unterschiedliche Dienstleistungsverträge, für die die Bewertungsspanne angegeben ist.

6) Vermittlungsvertrag regelt gleichzeitig die Konditionen der Betreuung und Pflege durch den Dienstleister.

7) Keine Vermittlung von Selbstständigen.

APV-Saja	Senioren-service24	Europa-personal	Dienst Service	a.s.i. agentur für soziale innovationen ¹⁾	EU-Pflege-service	Pflege-agentur 24
Negativ: Personalvorschläge gab es erst nach Abschluss des Vermittlungsvertrags. Verstoß gegen das Arbeitszeitgesetz: 24-Stunden-Bereitschaft im Dienstleistungsvertrag geregelt. Inhaber der Vermittlungsfirma auf der Website nicht genannt.	Negativ: Unvollständige Bedarfsanalyse ausschließlich am Telefon erhoben, keine schriftliche Erfassung. In einem Fall wurden Personalvorschläge erst nach der Unterzeichnung des Vermittlungsvertrags gemacht.	Positiv: Der Vermittler bemühte sich um ausgewogene Darstellung der Rechtslage. Aktiv Scheinselbstständigkeit angesprochen. Negativ: Er hat aber nicht erwähnt, dass „Wohnen im Haushalt“ auch als Kriterium für Scheinselbstständigkeit gilt.	Negativ: Polnische Inhaberin der Agentur schlug sich selbst als Kraft vor („besonders geeignet“). Keine weiteren Personalvorschläge. Die Inhaberin der Vermittlungsfirma ist auf der Website nicht genannt.	Negativ: Der Vermittler behält sich die Personalauswahl selbst vor. Hinweis: In einem der drei Kundengespräche Auskunft, dass keine osteuropäischen Betreuungskräfte vermittelt werden. In zwei Fällen jedoch sehr wohl eine solche Vermittlung bestätigt.	Negativ: Trotz E-Mail-Ankündigung wurde in einem Fall kein Kontakt mit dem Kunden aufgenommen. In den anderen beiden Fällen unverständliche Auskünfte. Unklare Zusammenarbeit mit privater deutscher Arbeitsvermittlung, von der auch ein Personalvorschlag kam.	Negativ: Der Vermittlungs- und der Dienstleistungsvertrag sind vor dem Personalvorschlag zu unterzeichnen. Die ausländische Vertragsfirma war im Dienstleistungsvertrag in zwei Fällen jedoch nicht genannt.
befriedigend (3,4)	ausreichend (3,6)	ausreichend (3,8)	ausreichend (4,2)	ausreichend (4,3)	mangelhaft (4,7)	mangelhaft (4,8)
○	—	—	⊖	○	—	⊖
○	+	○	—	—	⊖	—
befriedigend (3,0)	befriedigend (2,9)	befriedigend (3,0)	ausreichend (4,0)	befriedigend (3,4)	mangelhaft (5,0)	befriedigend (3,1)
○	○	○	⊖	⊖	—	○
+	+	+	⊖	+	—	○
ausreichend (3,9)	befriedigend (3,5)	befriedigend (3,4)	mangelhaft (4,7)	mangelhaft (4,8)	mangelhaft (5,0)	ausreichend (3,7)
○	○	○	—	—	—	⊖
⊖	⊖	⊖	—	—	—	⊖
befriedigend (2,7)	gut (1,9)	befriedigend (2,7)	befriedigend (2,9)	befriedigend (3,2)	ausreichend (3,6)	befriedigend (3,4)
mangelhaft (4,8)	gut (1,6)	sehr gut (0,6)	befriedigend (3,1)	ausreichend (3,9)	mangelhaft (5,1)	mangelhaft (5,5)
— *)	+	++	○	⊖	— *)	— *)
○	+	++	⊖	+	—	○
Gering	Deutlich	Entfällt ²⁾	Gering	Sehr deutlich	Entfällt ¹⁶⁾	Gering
Gering bis deutlich ⁵⁾	Sehr gering	Keine	Sehr gering	Gering	Entfällt ¹⁶⁾	Sehr deutlich
■	■	■	■	■	Entfällt ¹⁶⁾	■
Entfällt ⁴⁾	■	■	■	■	Entfällt ¹⁶⁾	Entfällt ⁷⁾
Angestellte ¹⁰⁾	Selbstständige	Selbstständige	Selbstständige	Keine Angabe	Selbstständige, Angestellte	Angestellte
800 / jährlich	690 / einmalig; 200–300 / monatlich	298 / jährlich	200 / monatlich	Keine Angabe	800 / jährlich	Keine ¹²⁾
ca. 1 500 / monatlich	1 200–1 600 / monatlich	45–60 / pro Tag	1 300–1 600 / monatlich	Keine Angabe	Keine Angabe	Keine Angabe ¹⁵⁾

Darauf müssen Sie achten

Checkliste

Kein Arbeitsvertrag! Privatpersonen dürfen keinen Arbeitsvertrag mit einer Person aus den osteuropäischen EU-Beitrittsländern abschließen. Einzige Ausnahme sind Verträge, die über die Bundesagentur für Arbeit abgeschlossen werden (siehe S. 88).

Vertrag. Schließen Sie den Vertrag über die Pflegedienstleistung nur mit der ausländischen Firma oder der ausländischen selbstständigen Person. Wenn die Vermittlungsagentur einen Vertrag mit Ihnen abschließt, dann sollte darin nur die Vermittlungsleistung, nicht aber die Pflegedienstleistung geregelt sein. Sonst kann es sich um eine unzulässige Arbeitnehmerüberlassung (bei Pflegekräften, die als Angestellte arbeiten) oder um Scheinselbstständigkeit (bei Selbstständigen) handeln.

Status. Achten Sie darauf, ob Ihnen Selbstständige oder Angestellte vermittelt werden. Beide müssen in Deutschland ihre Sozialversicherung im Heimatland nachweisen – mit dem Formular E 101. Vorsicht bei relativierenden Aussagen, zum Beispiel dass die E 101 später käme.

Selbstständige. Sie müssen im Heimatland ein Gewerbe angemeldet haben. Achtung: Es besteht die Gefahr der Scheinselbstständigkeit. Dann besteht von Anfang an ein Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Verhältnis. Mögliche Folgen: Anzeige, Verurteilung, Nachzahlung von Sozialversicherungsbeiträgen. Die Kräfte dürfen nach allgemeiner Auffassung im Haushalt nicht wohnen, keine freie Kost und Logis haben. Sie müssen mehrere Auftraggeber haben. Vorschriften darf ihnen niemand machen, auch nicht der Vermittler, etwa beim Preis der Dienstleistung.

Angestellte. Sie unterliegen dem Weisungsrecht des Arbeitgebers im Heimatland, nicht dem des Kunden. Deutsche Mindestbedingungen zu Arbeitszeit, Ruhezeit, Urlaub sind einzuhalten.

8) Laut Anbieter werden Selbstständige nicht mehr vermittelt. In allen drei Testfällen noch Selbstständige vorgeschlagen.
 9) Entgegen der Angabe des Anbieters wurde in einem Testfall eine selbstständige osteuropäische Betreuerin vorgeschlagen.
 10) Entgegen den Angaben des Anbieters wurde in einem Testfall im Kundengespräch gesagt, dass auch Selbstständige vermittelt werden.
 11) In den Betreuungskosten sind die Vermittlungsgebühren enthalten.
 12) Der Vermittler bezieht vom Entsender Provision für die Vermittlung, der Kunde zahlt ausschließlich an den Entsender die Betreuungskosten.

13) Endgültige Höhe vom Betreuungspaket abhängig.
 14) Laut Anbieter nur der Hinweis, dass taggenau abgerechnet wird.
 15) Nur Information des Anbieters, dass die Rechnungsstellung durch das ausländische Unternehmen erfolgt.
 16) Im Test keinen Vertrag erhalten.

Anbieter siehe Seite 96.

PDV24

Den besser meiden

Die Firma PDV24 (nicht in der Tabelle) stellt sich nicht als Vermittler ausländischen Personals, sondern als deutscher Pflegedienst mit deutschem und osteuropäischem Personal dar. Aus unserer Sicht wird sehr wohl ausländisches Personal vermittelt, aber auf rechtlich unzulässiger Basis: PDV24 schließt einen Vertrag über die Pflegedienstleistung mit dem Kunden, obwohl das Personal bei der ausländischen Firma angestellt ist. Der Vertrag über die Pflegedienstleistung dürfte nur mit dem Arbeitgeber im Ausland abgeschlossen werden (siehe S. 87). Das stellt sich uns als unzulässige „Überlassung“ von Arbeitnehmern dar. Die PDV24 war telefonisch nicht mehr erreichbar, nachdem sie von unserem Test erfuhr – auch nicht für Kunden.

Tipp: Fragen Sie bei einer Vermittlungsagentur stets intensiv nach. Die Entsendefirma im Ausland muss sie aber erst bei Vertrag nennen. Vorsicht aber, wenn von „Vermittlungsfirma“ oder „Personalagentur“ gesprochen wird. Es würde gegen das Entsenderecht verstoßen, wenn die Entsendung von Personal der alleinige Unternehmenszweck wäre.

Ausgewählt, geprüft, bewertet

Im Test: 17 deutsche Vermittlungsagenturen, laut Website bundesweite Anbieter, die persönliche Beratung nicht zwingend vorsehen, und ausweisen, dass sie Betreuungs-, Hilfs- und Pflegekräfte aus mehr als einem osteuropäischen Land vermitteln oder sich nicht auf ein Land beschränken. Test der Vermittlungstätigkeit mit drei unterschiedlichen Betreuungs- und Bedarfssituationen. Verdeckte Inanspruchnahme aller Vermittlungsagenturen durch drei geschulte Tester, in standardisierten Erhebungsbögen protokollierte Ergebnisse. Test der Vermittlungstätigkeit bis zum Personalvorschlag bzw. von Vermittlungs- und/oder Dienstleistungsverträgen, dann Absage.

Erhebungszeitraum: 10/2008 bis 1/2009.

Anbieterbefragung: 3/2009.

ABWERTUNG

Bei einem „Mangelhaft“ für kundenfreundliche Abwicklung konnte der Kundenservice nicht besser sein.

BEDARFSANALYSE, PERSONALVORSCHLÄGE

Wie umfassend wurden am Telefon und/oder schriftlich per Erhebungsbogen durch den Anbieter die **Bedarfs- und Wohnsituation** sowie die Erwartungen an die Betreuungsperson erhoben? Bei **Angaben zum Personal und Übereinstimmung mit Vorgaben** wurden allgemeine Informationen zur Person erfasst und ob diese den modellspezifischen Anforderungen entsprachen.

TRANSPARENZ DER VERMITTLUNGSTÄTIGKEIT

Informationen zum Unternehmen und zu Partnern, insbesondere im telefonischen Kundenge-

spräch. Wurde unter anderem der Unterschied zwischen Vermittler und Dienstleister eindeutig erläutert, mitgeteilt, ob Selbstständige und/oder Angestellte vermittelt werden? **Informationen zum Ablauf und zur Organisation der Vermittlung:** u. a. Prüfung der Informationen zum Ablauf der Vermittlung und zum Einsatz der Betreuungskraft.

RECHTSAUFKLÄRUNG UND UMSETZUNG

Im Kundengespräch Prüfung u. a.: Aufklärung über Rechtslage und ob vermittelte Informationen Indizien zeigen für eine nicht rechtmäßige Umsetzung gesetzlicher Vorgaben im Rahmen einer Entsendung oder einer grenzüberschreitenden selbstständigen Tätigkeit sowie arbeits- und gewerbe-rechtlicher Regulierungen. Prüfung der **Website** auf Pflichtangaben des Impressums, erforderliche Rechtsinformationen, Indizien für Rechtsverstöße.

KOSTENTRANSPARENZ

Infos zu Kosten, Eindeutigkeit aller Kostenaspekte.

KUNDENSERVICE

Bei der **kundenfreundlichen Abwicklung** u. a. Reaktion auf Kontakte, Zeitpunkt der Unterzeichnung von Vermittlungs- und/oder Dienstleistungsverträgen, Prüfung der **Gesprächsführung**.

VERTRÄGE

Prüfung der den Testkunden zugeleiteten **Vermittlungsverträge** und **Muster-Dienstleistungsverträge** auf unzulässige Klauseln (AGB-Recht). Beide Vertragsformen wurden auf **entsenderechtlich bedenkliche Regelungen** und auf **Indizien für Scheinselbstständigkeit** geprüft.

Alternative Versorgungsformen

Auch so können Sie Hilfe organisieren

Kombinierte Formen. Ambulanter Pflegedienst, reguläre deutsche Haushaltshilfe, Nachbarschaftshilfe. Beteiligung von Angehörigen.

Tages- und Nachtpflege. Betreuung tagsüber oder nachts in einer Einrichtung. Angehörige oder ein ambulanter Pflegedienst übernehmen „den Rest“.

Pflegedienst mit 24-Stunden-Betreuung. Gibt es bisher eher selten.

Betreutes Wohnen. Professionelle Hilfe aus einer Hand bei selbstständiger Lebensführung.

Ausländische Haushaltshilfe, vermittelt durch Bundesagentur für Arbeit. Darf nur mit hauswirtschaftlichen Tätigkeiten betraut werden. Wöchentliche Arbeitszeit muss tariflicher oder üblicher Stundenzahl entsprechen. ZAV Internationale Arbeitsvermittlung, Villemombler Str. 76, 53123 Bonn, Telefon 0228/7130, E-Mail: ZAV-Bonn@arbeitsagentur.de

Stiftung Warentest, **Pflege zu Hause – so organisieren Sie Hilfe**, 2009, 224 Seiten, 16,90 Euro, ab 19. Mai im Buchhandel oder zu beziehen über www.test.de/shop



B&B Hotels

Otto-von-Guericke-Ring 7
65205 Wiesbaden-Nordenstadt
Tel. 0 61 22/53 56 60
Fax 0 61 22/53 56 66
www.hotelbb.de

CVJM Düsseldorf

Hotel & Tagung
Graf-Adolf-Str. 102
40210 Düsseldorf
Tel. 02 11/17 28 50
Fax 02 11/17 28 54
www.cvjm-duesseldorf-hotel.de

CVJM München

Jugendgästehaus
Landwehrstr. 13
80336 München
Tel. 0 89/5 52 14 10
Fax 0 89/5 50 42 82
www.cvjm-muenchen.org/hotel

CVJM-Jugendgästehaus Berlin

Einemstr. 10
10787 Berlin
Tel. 0 30/26 49 10 88
Fax 0 30/26 49 10 99
www.cvjm-jugendgaestehaus.de

Etap Hotel

Hanns-Schwindt-Str. 2
81829 München
Tel. 0 180 5/25 25 12
Fax 0 89/63 00 23 45
www.etaphotel.com

Express by Holiday Inn

Intercontinental Hotels Group
Am Hauptbahnhof 6
60329 Frankfurt/M.
Tel. 0 800/80 80 08 00
www.hiexpress.de

Hotel Formule 1

Hanns-Schwindt-Str. 2
Tel. 0 89/63 00 24 75
Fax 0 89/63 00 23 45
81829 München
www.hotelformule1.com

Ibis

Hanns-Schwindt-Str. 2
81829 München
Tel. 0 69/95 30 75 96
www.ibishotel.com

Jugendherberge Berlin-International

Kluckstr. 3
10785 Berlin
Tel. 0 30/7 47 68 79 10
Fax 0 30/2 62 04 37
www.jh-berlin-international.de

Jugendherberge Köln-Deutz

Siegesstr. 5
50679 Köln
Tel. 0 21/81 47 11
Fax 0 21/88 44 25
www.koeln-deutz.jugendherberge.de

Jugendherberge München-City

Wendl-Dietrich-Str. 20
80634 München
Tel. 0 89/20 24 44 90
Fax 0 89/2 02 44 49 13
www.muenchen-city.jugendherberge.de

Meiningger

Schöneberger Str. 15
10963 Berlin
Tel. 0 30/66 63 61 00
Fax 0 30/66 63 62 22
www.meiningger-hostels.com

Motel One

Theaterstr. 16
80333 München
Tel. 0 89/66 50 25 14
Fax 0 89/66 50 25 50
www.motel-one.com

Vermittlungsagenturen für osteuropäische Betreuungs- und Pflegekräfte Seite 84–87

ActioVita

Viehweg 15
35781 Weilburg
Tel. 0 64 71/9 27 40
Fax 0 64 71/9 40 72
www.actiovita.de

APV-Saja

Römerstr. 4
76307 Karlsbad
Tel. 0 72 02/39 94 20
Fax 0 72 02/40 98 55
www.altenpflege-saja.de

a.s.i.

agentur für soziale innovationen
Ober Schneidersgarten 4
54533 Greimerath
Tel. 0 65 74/94 85 19
Fax 0 65 74/94 85 18
www.asi-org.de

B&B

Seniorenbetreuung
Gladsaxer Str. 1
32427 Minden
Tel. 05 71/9 72 07 17
www.bb-seniorenbetreuung.de

Betreuung Plus

Am Waldrand 67
41836 Hüchelhoven
Tel. 0 24 33/4 22 26
Fax 0 24 33/4 22 26
www.betreuung-plus.de

Deutsche

Seniorenbetreuung
Leopoldstr. 48
80802 München
Tel. 0 89/20 32 10 70
Fax 0 89/2 03 21 07 15
www.deutsche-seniorenbetreuung.de

Dienst Service

Stockholmer Str. 33
13359 Berlin
Tel. 0 30/49 91 60 78
www.betreuunghilfe24h.de

EU-Pflegeservice

Oskar-Erbslöh-Str. 38
40764 Langenfeld
Tel. 0 21 73/7 41 01
Fax 0 21 73/39 57 23
www.eu-pflege-service.de

Europapersonal

B. Warnecke-Personalvermittlung
Pinnaubogen 67
25482 Appen/Pinneberg
Tel. 0 41 01/58 56 91
Fax 0 41 01/58 56 92
www.europapersonal.de

Help4Seniors

Leostr. 15 a
40545 Düsseldorf
Tel. 02 11/5 80 23 08
Fax 02 11/5 80 16 99
www.help4seniors.de

ihrepflege.eu

Dresdener Str. 13
01945 Ruhland
Tel. 03 57 52/1 69 04
Fax 03 57 52/1 69 05
www.ihrepflege.eu

McCare

Senioren-Service-Deutschland
Pfitzhof 33
74249 Jagsthausen
Tel. 0 180 5/77 00 79 43
Fax 0 180 5/77 00 79 44
www.mc-care.com

PDV24

Im Aliter 1
53562 Rothe-Kreuz
Tel. 0 26 44/6 00 99 33
Fax 0 26 44/6 00 99 35
www.pdv24.de

Pflegeagentur 24

Max-Keith-Str. 42
45136 Essen
Tel. 02 01/2 40 53 80
Fax 02 01/2 40 53 14
www.pflegeagentur24.de

pflege zuhause

Kurfürstenstr. 34
10785 Berlin
Tel. 0 30/26 36 73 60
Fax 0 30/26 36 73 62
www.pflege-zuhause.org

ProvitaeHuman24h

Augusta-Anlage 57
68165 Mannheim
Tel. 06 21/7 28 70 63
Fax 06 21/7 28 70 74
www.provitae-human24h.de

SeniorenService 24

Forst 9
41849 Wassenberg
Tel. 0 24 32/9 07 08 81
Fax 0 24 32/89 28 57
www.lukasik-senioren-service24.de

Hör- und Telefonierhilfen

Seite 89–91

Amplicom

siehe Audioline
www.amplicom.de

Audioline

Hellersbergstr. 2 a
41460 Neuss
Tel. 0 21 31/7 99 00
Fax 0 21 31/27 69 90
www.audioline.de

Bellman

Multi Care Systems
Magdeburger Str. 37
47800 Krefeld
Tel. 0 21 51/78 43 90
www.bellman.de

Doro

Magistratsvägen 10
22643 Lund
Schweden
Tel. 0 180 1/
58 55 85 16 65
www.doro.com

Geemarc

Walter-Kolb-Str. 9–11
60594 Frankfurt/M.
Tel. 0 69/96 21 76 35
www.geemarc.com

Humantechnik

Im Wörth 25
79576 Weil am Rhein
Tel. 0 76 21/95 68 90
www.humantechnik.com

Pearl

Pearl-Str. 1–3
79426 Buggingen
Tel. 0 76 31/36 02 00
www.pearl.de

Sennheiser

Karl-Wiechert-Allee 76 a
30625 Hannover
Tel. 05 11/54 26 70
www.sennheiser.de

Weitere Informationen zum Thema Hören und Hörhilfen

Bundesarbeits-

gemeinschaft Wohn-

anpassung

c/o Koordinierungsstelle rund ums Alter
Mühlenstr. 48
13187 Berlin
Tel. 0 30/47 53 17 19
www.wohnungsanpassung.de
Lokale Beratungsstellen informieren auch über technische Hilfsmittel.

Bundesumwelt-

ministerium

Referat Öffentlichkeitsarbeit
11055 Berlin
Tel. 0 30/18 30 50
www.bmu.de/laermschutz
Informationen zu Lärmbelastung und Lärmschutz.

Deutscher

Schwerhörigenbund

Breite Str. 23
13187 Berlin
Tel. 0 30/47 54 11 14
www.schwerhoerigen-netz.de
Die Selbsthilfeorganisation betreibt u. a. Hörberatungs- und Informationszentren in vielen Städten. Außerdem Informationen über Kommunikationshilfen, Schriftdolmetscher und Gebärdensprachdolmetscher.

Forum Gutes Hören

Leopoldstr. 19
80802 München
Tel. 0 89/1 89 37 89 70
Fax 0 89/1 89 37 89 79
www.fgh-gutes-hoeren.de
Gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit von Hörgeräteakustikern und Hörgeräteindustrie.

Initiative Hören

Marienstr. 3
50825 Köln
Tel. 0 21 9/55 33 67
www.initiative-hoeren.de
Zusammenschluss von Fachverbänden des Gesundheits-, Kultur- und Medienbereichs. Die Initiative will die Bevölkerung für alle Aspekte des Hörens sensibilisieren.

Hörtests per Telefon und Internet

HearCom

www.hearcom.eu
Informationen über Hören und Kommunikation. Von der EU gefördertes Forschungsprojekt. Siehe auch HörTech.

Hear-it

www.german.hear-it.org

HörTech

Tel. 0 900 1/21 72 21
www.hoertest-per-telefon.de

Private Pflegetagegeldversicherung

Pflegebedürftig? Ich doch nicht! Auf fremde Hilfe angewiesen zu sein, ist den meisten Menschen so unangenehm, dass sie am liebsten nicht darüber nachdenken. Erst wenn die eigenen Eltern oder Freunde zum Pflegefall werden, wird vielen klar: Gut gepflegt alt zu werden, kann richtig teuer sein.

Mehr als die Hälfte aller Pflegebedürftigen wird zunächst in Pflegestufe I gepflegt. Kommt hierfür ein professioneller Pflegedienst ins Haus, müssen, je nach Umfang der Hilfe bis zu 1 000 Euro aus eigener Tasche dazugezahlt werden. Für eine Pflege in den höheren Pflegestufen kann dies noch bedeutend teurer werden. Auch wer in einem Heim versorgt werden muss, zahlt dafür je nach Pflegebedürftigkeit und Heim oft bis weit über 1 000 Euro allein dazu. Die Pflegeversicherung – für Kassenpatienten und für privat Krankenversicherte gesetzlich vorgeschrieben – ist nur eine Grundversicherung. Die Pflegepflichtversicherung zahlt für die Versorgung im Heim höchstens 1 750 Euro in Pflegestufe III und das auch nur im Härtefall. Kosten, die sie nicht abdeckt, muss jeder selbst bezahlen. Da sind Rente und Vermögen schnell aufgebraucht. Im Ernstfall heißt das: Das Sozialamt muss einspringen. Bei hohem Einkommen oder großem Vermögen sind Kinder, Ehepartner und Eltern von pflegebedürftigen Angehörigen in der Pflicht. Da liegt die Suche nach einer geeigneten Zusatzversicherung nahe, die die Leistung der Kasse ergänzt. Wer bereits in jungen Jahren eintritt, zahlt niedrigere monatliche Beiträge.

Die meisten Menschen werden zu Hause gepflegt. Am häufigsten in den Pflegestufen I und II:

Verteilung in den Pflegestufen

	Pflegestufe I	Pflegestufe II	Pflegestufe III
Zu Hause	39,7 %	21,0 %	6,2 %
Im Heim	13,5 %	13,1 %	6,5 %

Quelle: Bundesministerium für Gesundheit, Mai 2008

Die Pflegetagegeldversicherung zahlt einen bestimmten, vertraglich vereinbarten, Tagessatz. Der Pflegebedürftige kann frei über das Geld verfügen. Für die Auszahlung des Tagegeldes müssen keine tatsächlichen Pflegekosten nachgewiesen werden. Eine Tagegeldversicherung ist daher auch die richtige Wahl für Menschen, die im Alter voraussichtlich von Verwandten oder Freunden gepflegt werden wollen.

Sie erhalten in unserer Auswertung eine Finanzanalyse der Pflegetagegeldversicherung.

So machen Sie mit:

- Im Kupon können Sie festlegen, wie viel Ihre Police mindestens im Monat zahlen soll. Bitte wählen Sie die Pflegestufe (I, II oder III) aus, deren Leistung für Sie am wichtigsten erscheint. Wir berechnen Ihnen in Abhängigkeit von dieser Vorgabe dann die Höhe der Leistungen in den anderen Pflegestufen. Es werden die Tarife berechnet und ausgewiesen, die in unserer Untersuchung (Finanztest 1/2009) bei der Bewertung der wichtigen Vertragsbedingungen mindestens ein ‚Befriedigend‘ erreicht haben. Die Sortierung erfolgt nach dem Preis-/Leistungsverhältnis. Eine weitere Berechnung erstellen wir für Sie, wenn Sie einen festen Monatsbeitrag angeben, den Sie maximal für Ihre Police bezahlen möchten. Wir werten Ihnen dann alle angebotenen Pflegetagegeldtarife aus und berechnen die Höhe der monatlich ausgezahlten Leistungen in den drei Pflegestufen.
 - Bitte füllen Sie den Teilnahme kupon vollständig und gut leserlich aus, erteilen Sie uns eine einmalige Einzugsermächtigung oder geben uns Ihre Daten für eine Kreditkartenzahlung. Eine Auswertung kostet 16 Euro.
 - Senden Sie Ihren vollständig ausgefüllten Teilnahme kupon an folgende Adresse:
- Stiftung Warentest**
Analyse Pflegetagegeldversicherung
10773 Berlin
oder an die Fax-Nr.: 0 30/26 31–24 88
- Die Auswertung dauert etwa eine Woche.
 - Ihre Angaben werden streng vertraulich behandelt.
 - Bei Rückfragen erreichen Sie uns unter 0 30/26 31 22 44 oder 0 30/26 31 21 21.
 - Für inhaltliche Fragen steht Ihnen jeden Mittwoch von 8.00 bis 16.00 unser Servicetelefon zur Verfügung: 0 900 15 83 785 (0,50 Euro pro Min, aus dem deutschen Festnetz).

Kompletter Überblick über die Analysen der Stiftung Warentest:

www.test.de/analysen

Die Stiftung Warentest ermittelt die für Sie günstigen Anbieter
zur privaten Pflegetagegeldversicherung.

Die Auswertung kostet 16 Euro.

Persönliche Angaben (bitte deutlich in Druckschrift ausfüllen)

Frau Mann

Name, Vorname

PLZ, Ort

Straße, Hausnummer

Geburtsdatum (kein Angebot bei bestehender Pflegebedürftigkeit)

Private Pflegetagegeldversicherung

Auswertung 1:

Die Auswertung berücksichtigt die Tarifvariante der Pflegetagegeldversicherung, die in allen drei Pflegestufen Leistungen erbringt.

Bitte wählen Sie die Pflegestufe (I, II oder III) aus, deren Leistung für Sie am wichtigsten erscheint. Kreuzen Sie dann bitte an, wie hoch die monatliche Leistung zusätzlich zur gesetzlichen Leistung sein soll. Sie brauchen nur eine Leistung in einer Pflegestufe bestimmen. Wir berechnen Ihnen in Abhängigkeit von dieser Vorgabe dann die Höhe der Leistungen in den anderen Pflegestufen.

Bitte kreuzen Sie an, wie hoch die monatliche Leistung zusätzlich zur gesetzlichen Leistung sein soll:

In der Pflegestufe I

Gewünschte monatliche Leistung¹⁾:

Bei Pflege zu Hause:

(gesetzliche Leistung: 420 Euro im Monat)

- mindestens 400 Euro
 mindestens 200 Euro
 mindestens _____ Euro

Bei Pflege in einem Pflegeheim:

(gesetzliche Leistung: 1 023 Euro im Monat)

- mindestens 600 Euro
 mindestens 300 Euro
 mindestens _____ Euro

In der Pflegestufe II

Gewünschte monatliche Leistung²⁾:

Bei Pflege zu Hause:

(gesetzliche Leistung: 980 Euro im Monat)

- mindestens 1 200 Euro
 mindestens 600 Euro
 mindestens _____ Euro

Bei Pflege in einem Pflegeheim:

(gesetzliche Leistung: 1 279 Euro im Monat)

- mindestens 1 000 Euro
 mindestens 500 Euro
 mindestens _____ Euro

In der Pflegestufe III

Gewünschte monatliche Leistung³⁾:

Bei Pflege zu Hause:

(gesetzliche Leistung: 1 470 Euro im Monat)

- mindestens 1 200 Euro
 mindestens 600 Euro
 mindestens _____ Euro

Bei Pflege in einem Pflegeheim:

(gesetzliche Leistung: 1 470 Euro im Monat)

- mindestens 1 200 Euro
 mindestens 600 Euro
 mindestens _____ Euro

1) Maximal 1 500 Euro Tagegeld. 2) Maximal 2 000 Euro Tagegeld. 3) Maximal 3 000 Euro Tagegeld.

Auswertung 2:

Die Auswertung berücksichtigt alle Tarifvarianten der Pflegetagegeldversicherung, also solche, die in allen drei Pflegestufen oder nur in Pflegestufe II und/oder III Leistungen erbringen.

Bitte geben Sie einen festen Monatsbeitrag an, den Sie maximal für Ihre Police bezahlen möchten.

Ich möchte höchstens _____ Euro pro Monat bezahlen.

Zahlungsart (bitte deutlich in Druckschrift ausfüllen)

Die Auswertung kostet 16 Euro.

Ich zahle per Bankeinzug

Ich zahle per Kreditkarte (Visa-Card oder MasterCard)

Kreditinstitut

Kreditkarteninstitut

Kontonummer

Bankleitzahl

Kreditkartennummer (16-stellig)

Kreditkarte gültig bis (Monat/Jahr)

Kontoinhaber (falls abweichend)

Kartenprüfnummer* Kreditkarteninhaber

Ort, Datum

Unterschrift * Die letzten drei Ziffern im Unterschriftfeld auf der Kartenrückseite

Füllen Sie den Kupon aus und senden Sie ihn an: Stiftung Warentest, „Analyse Pflegezusatz“, Postfach, 10773 Berlin, oder per Fax an: 0 30/26 31 24 88