

# CHECKLISTE

## BETREUUNG IN HÄUSLICHER GEMEINSCHAFT



Auf der Suche nach einem Anbieter der sog. 24h-Betreuung gibt es einige Punkte zu beachten, um sicherzustellen, dass man eine **legale Dienstleistung** erhält.

### WARUM IST ES SO SCHWIERIG, DEN RICHTIGEN ANBIETER ZU FINDEN?

- In der Sozialgesetzgebung findet die Betreuung in häuslicher Gemeinschaft (noch) keine Berücksichtigung. Aus diesem Grund gibt es keine gesetzlich festgelegten Qualitätsstandards oder Zulassungsbedingungen für Anbieter, wie es bspw. bei ambulanten Pflegediensten der Fall ist.
- Es gibt eine Vielzahl von Anbietern am Markt mit einem teilweise sehr unterschiedlichen Qualitäts- und Dienstleistungsverständnis. Trotz gleicher rechtlicher Rahmenbedingungen unterscheiden sich die Prozesse teilweise deutlich. Familien wissen in aller Regel nicht, worauf zu achten ist und verlassen sich oftmals auf Empfehlungen oder ihr Bauchgefühl.

### WORAN ERKENNE ICH EINEN PROFESSIONELLEN ANBIETER?

- Die **Mitgliedschaft in einem Branchenverband** wie dem Verband für häusliche Betreuung und Pflege e. V. (VHBP) ist ein wichtiges Merkmal dafür, dass ein Anbieter eine geprüfte und rechtskonforme Dienstleistung anbietet. Der VHBP setzt sich für Qualitätsstandards und die Akzeptanz der legalen Tätigkeit von Betreuungspersonen ein.
- Kunden sollten **fachkompetente feste Ansprechpartner in Deutschland** haben und diese in Notfällen auch an Wochenenden und Feiertagen erreichen können.
- Professionelle Anbieter werben nicht nur damit „Qualitätsanbieter“ zu sein, sondern haben ein **Qualitätsmanagement mit regelmäßiger Erfassung der Kundenzufriedenheit** und transparenter und regelmäßiger Veröffentlichung von Ergebnissen und Maßnahmen.
- Für eine reibungslose Vermittlung und Qualitätssicherung vor Ort sollten Anbieter eine **proaktive Zusammenarbeit mit Pflegediensten, Krankenhäusern und weiteren Akteuren** pflegen und diesen pflegesachkundige Ansprechpartner zur Verfügung stellen.
- Premiumanbieter engagieren sich in der fortlaufenden Professionalisierung ihrer Dienstleistung. Beispiel hierfür können **strukturierte Weiterbildungsangebote** für Betreuungspersonen und Kundenbetreuer sein.
- Seriöse Anbieter finden sich in Testberichten (bspw. **Stiftung Warentest**) wieder und scheuen sich nicht vor der Bewertung von Familien auf Portalen wie **www.trustpilot.com**.

## WORAN ERKENNE ICH EINE LEGALE UND FAIRE VERTRAGSGESTALTUNG?

- Die Erbringung von Behandlungspflege muss ausgeschlossen sein.
- Der Vertrag sollte klare Haftungsregelungen (bspw. zur Betriebshaftpflicht) enthalten.
- Die Kündigungsfrist sollte max. 2 Wochen und im Todesfall höchstens 7 Tage betragen.
- Die laufenden Kosten sollten transparent dargestellt und tagesgenau berechnet werden.
- Vor Vertragsabschluss sollte der telefonische Kontakt mit der Betreuungsperson möglich sein, um diese kennenlernen und ihre Sprachkenntnisse persönlich einschätzen zu können.

## VERBREITETE IRRTÜMER

- Häufig werden bei der Auswahl Anbieter aus der Region bevorzugt. Für die eigentliche Betreuungsdienstleistung bieten diese jedoch kaum Vorteile:
  1. Es gibt auch überregional tätige Anbieter mit Ansprechpartnern vor Ort, was eine sinnvolle Lösung für Familien ist, denen ein Ansprechpartner in ihrer Nähe sehr wichtig ist.
  2. Entgegen der häufigen Auffassung, ist es nicht üblich, dass regionale Anbieter bei Ausfall einer Betreuungsperson die Versorgung ersatzweise übernehmen.
- Einige Anbieter schlagen Familien gleich mehrere Betreuungspersonen zur Auswahl vor, was jedoch nur auf den ersten Blick vorteilhaft scheint:
  1. Aufgrund der zunehmenden begrenzten Verfügbarkeit von Betreuungspersonen ist es nicht erwartbar, dass für den gewünschten Einsatzzeitraum mehrere gleichermaßen qualifizierte Betreuungspersonen zur Verfügung stehen.
  2. Professionelle Agenturen sind auf die Bedarfsermittlung spezialisiert und stellen Familien eine gewissenhaft ausgewählte und geeignete Betreuungsperson vor. Familien sollten aber bei Nichtgefallen die Möglichkeit haben, weitere Betreuungsvorschläge zu erhalten.
- In vielen Beratungsstellen wird Familien empfohlen, sich an die Zentrale Auslands- und Fachvermittlung (ZAV) der Arbeitsagentur zu wenden und Vermittlungsagenturen zu meiden. Diese Empfehlung ist jedoch nicht für alle Familien die beste Option, denn:
  1. Die Beschäftigung von Betreuungspersonen über die ZAV bedeutet, dass Familien selbst Arbeitgeber in einem sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnis werden. Neben dem Verwaltungsaufwand bedeutet dies vor allem, dass die Familien alle Arbeitgeberpflichten tragen, wie z. B. die korrekte Abführung der Sozialversicherungsbeiträge, Lohnfortzahlung im Krankheitsfall, Urlaubsanspruch oder Mutterschutz. Bei Verstoß gegen die Arbeitgeberpflichten drohen strafrechtliche Konsequenzen.
  2. Seriöse Vermittlungsagenturen bieten eine deutlich höhere Dienstleistungsqualität als die ZAV. Zudem sind die Prozesse kundenorientierter und so konzipiert, dass Familien keine Risiken hinsichtlich Sozialleistungsbetrug oder Steuerhinterziehung tragen.