

Wie finde ich eine seriöse Vermittlungsagentur für häusliche Betreuung?

Wer nach einer Betreuungskraft für die sogenannte häusliche "24-Stunden-Betreuung" sucht, landet oft auf Seiten von Agenturen, die solche Dienstleistungen vermitteln. In diesem Artikel finden Sie Hinweise für die Auswahl einer Vermittlungsagentur.



Stand: 07.05.2024



Foto: Thodonal / stock.adobe.com

Das Wichtigste in Kürze:

Lassen Sie sich Zeit bei der Entscheidung. Ein seriöser Anbieter drängt sie nicht.

Leistungsumfang und Kosten müssen klar definiert und leicht verständlich sein.

Idealerweise ist die Vermittlungsagentur auch nach Vertragsabschluss Ihr Ansprechpartner bei Problemen und Fragen.

Inhaltsverzeichnis



Wie kann ich mich vorbereiten, wenn ich eine Vermittlungsagentur suche?

Hat der Anbieter einen Internetauftritt?

Wie ist der Erstkontakt mit dem Anbieter?

Was muss ich vor dem Abschluss des Vermittlungsvertrages beachten?

Was ist beim Vertragsabschluss wichtig?

Wie läuft die Arbeit während des Arrangements?

Diese drei Punkte bieten Ihnen Orientierung

Weitere Ratgeber zum Thema

Wie kann ich mich vorbereiten, wenn ich eine Vermittlungsagentur suche?

Zunächst sollten Sie sich darüber informieren, wie eine Betreuung im eigenen Haushalt funktioniert. Informationen zur Wahl des richtigen Betreuungsmodells und worauf Sie beim Abschluss der Verträge achten sollten, finden Sie in weiteren Artikeln. Darüber hinaus finden Sie in den Ratgebern **Pflege zu Hause** und **Ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte in Privathaushalten** wertvolle Tipps.

Hat der Anbieter einen Internetauftritt?

Die meisten suchen über das Internet nach einer Vermittlungsagentur. Deren Webseiten sind unterschiedlich gestaltet: Manche beschränken sich auf knappe Informationen zu Dienstleistung und Kontaktmöglichkeiten. Andere bieten eine ganze Sammlung an Informationen aus dem Bereich Pflege. Der Umfang der Informationen ist aber noch keine Garantie für Qualität.

Lassen Sie daher den Internet-Auftritt des Anbieters auf sich wirken. Hierauf können Sie achten:

Ist die Seite übersichtlich aufgebaut?

Wurde das Impressum vollständig und nach den gesetzlichen Vorgaben gestaltet?

Über welche Wege wird der Kontakt zu der Agentur angeboten?

Sind die Werbeaussagen der Agentur angemessen? Lassen sich die "Qualitätszertifikate" überprüfen?

Gibt es auch kritische Erfahrungsberichte von Kunden und setzt sich der Anbieter damit sachlich auseinander?

Werden klare Informationen im Zusammenhang mit der häuslichen "24-Stunden-Betreuung" zur Verfügung gestellt?

Gibt es eventuell Fragebögen, um den Betreuungsbedarf zu erfassen?

Werden Vertragsmuster veröffentlicht?

Wie ist der Erstkontakt mit dem Anbieter?

Nehmen Sie per E-Mail oder am besten telefonisch Kontakt zum Anbieter auf. Wird Ihre E-Mail zeitnah beantwortet oder Ihr Telefonat gleich entgegengenommen? Hören Sie zu, wie und was mit Ihnen besprochen wird. Bestätigt sich Ihr Eindruck, den Sie vom Anbieter über seine Webseite bereits gewonnen haben? Welche Informationen gibt er Ihnen? Werden Ihre Fragen sachlich beantwortet?

Nicht zuletzt gibt die Reaktion der Vermittlungsagentur auf knifflige Fragen Aufschluss darüber, ob Sie ihr vertrauen können oder nicht.

Fragen Sie etwa nach der Beschäftigungsform der Betreuungskraft im Privathaushalt. Ist die Betreuungskraft im Ausland angestellt und wird nach Deutschland entsendet? Oder wird eine selbstständige Kraft vermittelt, wodurch das Risiko der Scheinselbstständigkeit und hoher Nachzahlungen droht.

Ist die Betreuungskraft sozialversichert?

Hat sie eine A1-Bescheinigung, eine Kranken- und Haftpflichtversicherung?

Wo rekrutiert die Vermittlungsagentur ihre Betreuungskräfte?

Gibt es aussagekräftige Profile oder Qualifikationsbeschreibungen, zum Beispiel bezüglich Sprachkenntnissen?

Ist es möglich, Ihnen Vertragsmuster zuzusenden, ohne dass Sie diese gleich unterschreiben müssen?

Fragen Sie nach dem organisatorischen Ablauf des beabsichtigten Arrangements. Was passiert, wenn sich dieses anders als erwartet gestaltet?

Eine erfahrene Agentur, die ihre Kunden fair behandelt, wird Ihnen all Ihre Fragen gut beantworten und auf einige problematische Aspekte von sich aus hinweisen. Sie wird auch Lösungswege parat haben, um mit Problemen während des Arrangements umgehen zu können. Denn es kann passieren, dass die Betreuungskraft plötzlich erkrankt, frühzeitig abreisen muss, sich als ungeeignet erweist oder einfach die "Chemie" zwischen Ihnen und ihr nicht stimmt.

Die Agentur möchte Ihnen die A1-Bescheinigung nicht vorlegen, zum Beispiel aus Datenschutz-Gründen?

Das könnte ein Hinweis darauf sein, dass die Betreuungskraft in ihrem Heimatland nicht sozialversichert ist. Um bösen Überraschungen, etwa bei Krankheit oder nach einem Unfall, vorzubeugen, bestehen Sie daher darauf, die **A1-Bescheinigung** zu sehen. Sie haben auch nach der DSGVO ein berechtigtes Interesse an dieser Information.

Was muss ich vor dem Abschluss des Vermittlungsvertrages beachten?

Grundsätzlich ist es wichtig, dass Sie den Umfang der Betreuung richtig einschätzen, bevor Sie sich für eine 24-Stunden-Betreuungskraft entscheiden. Anders als die geläufige Bezeichnung es vermuten lässt, kann die Betreuungskraft **durchschnittlich nur 8 Stunden am Tag**, also 40 Stunden in der Woche, für Sie arbeiten.

Es ist daher ein positives Zeichen, wenn eine Agentur das genauso sieht und von Ihnen Informationen einholt, bevor es Ihnen einen Personalvorschlag unterbreitet. Der Vermittler

sollte Ihnen die erforderlichen Fragebögen zur Verfügung stellen, zusammen mit Ihnen den Bedarf an Betreuung abklären und sich hierfür Zeit nehmen.

Ein gutes Zeichen ist, wenn Vermittlungsagenturen **nach DIN SPEC 33454 zertifiziert** sind. Sie verpflichten sich damit zum Beispiel zu

fairen Arbeitsbedingungen,
einer Kundenberatung durch Pflegefachkräfte,
kundenfreundlichen Verträgen und
einer Eignungsprüfung von Betreuungskräften.

Gerade wenn es darum geht, den Betreuungsbedarf zu ermitteln, gibt es Qualitätsunterschiede. Während die einen nur online nach Alter, Geschlecht und Pflegegrad der pflegebedürftigen Person fragen, kommen bei anderen Agenturen Pflegefachkräfte ins Haus.

Sie führen ein Gespräch mit Ihnen und dem Pflegebedürftigen und ermitteln daraus präzise den Betreuungsbedarf, insbesondere auch für nachts. Auch können sie Ihnen so schon Hinweise geben, wie Sie sich auf die Aufnahme der Betreuungskraft in Ihrer Wohnung vorbereiten können und wie Sie die freie Zeit der Betreuungskraft nach Feierabend, während des Urlaubs oder bei Krankheit abdecken.

Je mehr die Vermittlungsagenturen von Ihnen wissen wollen, desto seltener werden Sie von der Betreuungskraft, die letztlich zu Ihnen kommt, enttäuscht. Darüber hinaus gewinnen Sie einen persönlichen Eindruck von den Mitarbeiter:innen der Agentur. Manche bieten auch an, **sie in ihrem Büro zu besuchen**. Auch diese **Möglichkeit des gegenseitigen Kennenlernens** sollten Sie vor dem Vertragsabschluss nutzen.

Gut zu wissen: Die Zertifizierung nach DIN SPEC ist ein guter erster Ansatz. Dennoch sollten Sie genau darauf achten, was Sie Ihnen konkret anbietet. Die Verbraucherzentralen können nicht ausschließen, dass die Zertifizierung für manche lediglich ein Marketing-Tool ist.

Wenn die Agentur schließlich die möglichen Betreuungspersonen vorschlägt, versuchen Sie, ein **kurzes Telefonat oder eine Videokonferenz mit der Betreuungsperson** zu organisieren. So erkennen Sie, ob die Deutschkenntnisse wirklich so gut sind wie versprochen.

Wichtig ist auch die Art, wie die Agentur mit Ihnen im weiteren Verlauf bis zum Abschluss des Vertrags kommuniziert. Prüfen Sie die Ihnen zugesandten Unterlagen:

Sind sie vollständig und auf Ihre Betreuungssituation zugeschnitten?

Können Sie sie gut verstehen?

Entsprechen die Informationen denen, die Ihnen zuvor mündlich mitgeteilt wurden?

Achten Sie auf das Kleingedruckte: Viele Agenturen werben mit einer "24-Stunden-Betreuung", während im Vertrag eine Arbeitszeit von täglich acht Stunden festgelegt ist. Das entspricht dem deutschen Arbeitszeitgesetz und ist damit zutreffend.

Nehmen Sie erneut Kontakt zur Agentur auf und stellen Sie dort Ihre neuen Fragen. Wie reagiert die Agentur darauf:

Werden Ihre Fragen, insbesondere zu Vertragstexten, zugelassen und sachlich beantwortet?

Werden Ihnen rechtliche Zusammenhänge verständlich erklärt?

Bekommen Sie die Möglichkeit, einen rechtskundigen Rat einzuholen bzw. sich genügend Zeit für Ihre Entscheidung zu nehmen?

Was ist beim Vertragsabschluss wichtig?

Sind die Einzelheiten des Vertragsverhältnisses klar definiert? Dazu gehören Leistungsumfang und jeweilige Tätigkeiten der Agenturen sowie die Kosten und deren Zusammensetzung, aber auch die Frage, was passiert, wenn die pflegebedürftige Person in ein Pflegeheim muss oder verstirbt.

Wird ein Ansprechpartner für Sie genannt?

Entspricht der Vertragstext den ausgehandelten Konditionen des Vermittlungsverhältnisses?

Wurde das mündlich Versprochene in den Vertragstext aufgenommen?

Sind Adressen und gesetzliche Vertreter des Unternehmens und Kontaktdaten wie Hotline oder E-Mail für die laufende Kommunikation angegeben?

Weitere Informationen zu Verträgen rund um die sogenannte häusliche "24-Stunden-Betreuung" finden Sie in **diesem Marktcheck-Bericht**.

Wie läuft die Arbeit während des Arrangements?

Betroffene empfinden es als positiv, wenn die Vermittlungsagentur auch während des Arrangements ihr Ansprechpartner bleibt und sich um sie kümmert. Etwa, wenn die Betreuungskraft ausfällt oder es Unstimmigkeiten zwischen Betreuungskraft und Auftraggeber gibt.

Ein guter Vermittler begleitet Sie auch während der laufenden Betreuung, um die An- und Abreisen der Betreuungskräfte zu koordinieren. Oder um im Bedarfsfall schnell Ersatz zu organisieren oder einfach bei Fragen zur Verfügung zu stehen. Hierfür sollte die Agentur für Sie erreichbar bleiben.

Von einer Agentur, die professionell auftritt, können Sie erwarten, dass sie Sie bei der Lösung Ihrer Probleme unterstützt und sich ansonsten Ihnen der Betreuungskraft gegenüber neutral verhält.

Die Verbraucherzentralen empfehlen grundsätzlich keine Anbieter. Sie führen auch keine Listen mit "unzuverlässigen" Anbietern. Sie beobachten das Marktverhalten der Anbieter und stellen Verbraucher:innen Informationen zur Verfügung, die ihnen bei der Auswahl der Dienstleister helfen.

Diese drei Punkte bieten Ihnen Orientierung

Unsere Orientierungshinweise lassen sich in drei Aspekten zusammenfassen: **Transparenz, Fairness und kein Druck auf Verbraucher:innen**. Sie sind auch bei Angeboten der häuslichen "24-Stunden-Betreuung" die wichtigsten Indizien für die Seriosität der Vermittlungsagenturen. Darin unterscheiden sich dabei nicht von anderen Dienstleistungsbranchen. Vertrauen Sie auf Ihren Eindruck und Ihren gesunden Menschenverstand.

Ein Arrangement der häuslichen "24-Stunden-Betreuung" kann über Jahre dauern. Im Einzelfall können Sie zwar auch bei einer "seriösen" Agentur enttäuschende Erfahrungen machen. Wichtig ist aber, wie der Anbieter mit dieser Herausforderung umgeht: Ein solider Vermittler wird Sie auf die möglichen Problemfelder hinweisen, Hilfe zur Vorbeugung anbieten und im Falle des Falles einen Lösungsweg parat haben, auf dem er Sie begleitet.



Weitere Ratgeber zum Thema

In unserem Shop finden Sie den passenden **Ratgeber rund um Gesundheit und Pflege** sowie zu vielen anderen Themen wie Bauen, Energie, Ernährung, Versicherungen oder Rente. Klicken Sie sich einfach durch unser vielfältiges Angebot.

[zum Ratgeber-Shop](#)

Artikel zum Thema

A1-Bescheinigung: Diese Tricks sind für Verbraucher riskant



*Dieser Inhalt wurde von der Gemeinschaftsredaktion in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen **Berlin, NRW** sowie dem **Pflegewegweiser NRW** für das Netzwerk der Verbraucherzentralen in Deutschland erstellt.*

Ratgeber-Tipps



Pflege zu Hause

Angehörige sind der größte Pflegedienst! Denn rund 2,6 Millionen Pflegebedürftige werden zu Hause gepflegt, Tendenz...

[zum Ratgeber-Shop →](#)



Pflegefall - was tun?

Der Basis-Ratgeber für alle Betroffenen
Ob plötzlich oder absehbar - wird ein Angehöriger zum Pflegefall, gerät...

[zum Ratgeber-Shop →](#)

Aktuelle Meldungen
