PFLEGE
WEGWEISER
NRW
Für Pflegebedürftige
und Angehörige

Inhalt

- Was steckt hinter dem Entsendemodell?
- Wie lange werden ausländische Betreuungskräfte entsendet?
- Welche Aufgaben übernimmt die Vermittlungsagentur?
- Wie erkenne ich eine seriöse Agentur?
- Mit welchen Kosten muss ich rechnen?

Was steckt hinter dem Entsendemodell?

Beim Entsendemodell beauftragen Sie ein ausländisches Unternehmen damit, eine Betreuungskraft nach Deutschland zu entsenden. In der Regel ist eine Vermittlungsagentur zwischengeschaltet. Sie treten also nicht selbst als Arbeitgeber:in auf, sondern nehmen die Dienstleistung des ausländischen Unternehmens in Anspruch. Sie schließen mit ihm einen Vertrag ab und zahlen dafür einen festgelegten monatlichen Betrag.

Der Arbeitsvertrag besteht zwischen dem Entsendeunternehmen und der Betreuungskraft. Das ausländische Unternehmen zahlt das Gehalt und führt im Heimatland Steuern und Sozialabgaben ab.
Das bedeutet aber auch: Die Betreuungskraft unterliegt dem Weisungsrecht des Arbeitgebers im Heimatland. Dieser legt die Arbeitszeiten und die genauen Tätigkeiten fest. Haben Sie Änderungswünsche – soll die Betreuungskraft zum Beispiel weitere Aufgaben übernehmen – müssen Sie sich an das Unternehmen im Ausland wenden.

Die Vermittlungsagentur stellt in erster Linie den Kontakt zum Unternehmen im Ausland her. Mit der weiteren Zusammenarbeit hat sie in der Regel nichts mehr zu tun.

Wie lange werden ausländische Betreuungskräfte entsendet?

In der Regel erfolgt die Entsendung für maximal zwei Jahre. Nach der Zweijahresfrist gilt das Sozialversicherungsrecht des Staates, in dem die Arbeit geleistet wird. Mit der sogenannten A1-Bescheinigung weist der Arbeitgeber im Ausland nach, dass die Betreuungskraft in ihrem Heimatland
sozialversichert ist. Er ist dafür zuständig, die Sozialabgaben zu überweisen.

Wichtig: Manche Vermittlungsagenturen versuchen, die A1-Bescheinigung aus Datenschutzgründen zurückzuhalten, weil sensible Daten der Betreuungskraft enthalten sind. Fordern Sie die Bescheinigung trotzdem ein. Sie haben ein berechtigtes Interesse daran zu erfahren, wer bei Ihnen wohnt und arbeitet und wie die Betreuungskraft im Falle einer schweren Krankheit oder eines Unfalls sozialversichert ist.

Welche Aufgaben übernimmt die Vermittlungsagentur?

Unter den Schlagworten „24-Stunden-Betreuung“ oder „Rund-um-die- Uhr-Versorgung“ bieten zahlreiche Vermittlungsagenturen ihre Dienste an. Sie bewerben auf professionell gestalteten Plattformen vor allem das Entsendemodell und stellen eine legale Abwicklung in Aussicht. Zumindest einige Anbieter verschweigen dabei, dass eine 24-Stunden-Betreuung mit nur einer Betreuungskraft in Deutschland nicht erlaubt ist.

Die Vermittlungsagenturen dienen als Ansprechpartnerin vor Ort. Sie stellen den Kontakt zu ausländischen Entsendefirmen oder zu selbstständigen Haushalts- und Betreuungskräften her, ermitteln den Betreuungsbedarf der Kund:innen und beantworten vor Vertragsabschluss Fragen. Mit der Einarbeitung der Betreuungskraft und der eigentlichen Betreuung haben sie nichts zu tun. Treten Probleme auf, zum Beispiel weil die Betreuungskraft erkrankt und ausfällt, können Sie sich an die Vermittlungsagentur wenden.

Als Kund:in schließen Sie immer zwei Verträge ab: einen Vertrag mit der Vermittlungsagentur und einen zweiten mit dem Entsendeunternehmen.

Die Preise für die Vermittlung sind sehr unterschiedlich. Manche Agenturen verlangen eine monatliche „Betreuungsgebühr“, andere stellen nur die „Vermittlung“ in Rechnung.

Eine typische Vermittlung läuft folgendermaßen ab: Die Vermittlungsagentur ermittelt mit Fragebögen den Hilfe- und Pflegebedarf. Sie können dort angeben, wie die pflegebedürftige Person lebt, welche Wünsche sie hat und wie groß der Betreuungsbedarf ist. In der Regel

können Sie auch auswählen, welche Sprachkenntnisse die ausländische Betreuungskraft haben soll. Wenn Sie Wert auf gute Deutschkenntnisse legen, müssen Sie in aller Regel mehr bezahlen. Die Vermittlungsagentur stellt dann Kontakte zu ausländischen Unternehmen her und schlägt Ihnen eine oder mehrere Betreuungskräfte vor. Bei bundesweit tätigen Agenturen erfolgt der Kontakt häufig telefonisch oder über das Internet. Vermittlungsagenturen aus der Region bieten auch persönliche Beratungsgespräche und Hausbesuche an.

Wie erkenne ich eine seriöse Agentur?

Leider fehlen bisher rechtliche Vorgaben und Gütesiegel. Seit 2021 gibt es aber einen DIN-Standard (DIN SPEC 33454). Anbieter, die danach zertifiziert sind, verpflichten sich zu fairen Arbeitsbedingungen und kundenfreundlichen Verträgen. Die Beratung erfolgt immer durch eine Pflegefachkraft, und alle Betreuungskräfte werden auf ihre Eignung geprüft.

Bevor Sie sich für eine Vermittlungsagentur entscheiden, sollten Sie immer mehrere Angebote einholen und Musterverträge vergleichen. Achten Sie auf das Impressum; hier sind Geschäftsführer, Firmensitz und Geschäftsadresse aufgeführt. Im Vertrag sollte festgehalten werden, welche Dienstleistungen die Vermittlungsagentur für Sie übernimmt und wie hoch die Kosten dafür sind.

Die folgende **Checkliste** hilft bei der Auswahl einer Vermittlungsagentur:

- Wie gut ist die Vermittlungsagentur erreichbar?
- Wirbt die Agentur mit Qualitäts- oder Gütesiegeln für ihre ausländischen Partner? Hier ist Vorsicht geboten, denn es gibt bisher weder allgemeinverbindliche Qualitätskriterien noch unabhängige Kontrollen.
- Bietet die Agentur ein persönliches Vorgespräch an? Findet dieses Gespräch im Haushalt der pflegebedürftigen Person statt?
- Mit welchen ausländischen Unternehmen arbeitet die Vermittlungsagentur zusammen? Erhalten Sie bei Nachfragen nähere Informationen zu den ausländischen Dienstleistern? Wie reagiert die Vermittlungsagentur auf Fragen zu rechtlichen Problemen wie einer Scheinselbstständigkeit? Geben Sie sich nicht mit allgemeinen Floskeln wie „Wir kümmern uns um alle Formalitäten“ zufrieden. Fragen Sie nach Referenzen und Personalvorschlägen.
- Werden Ihnen vorab Muster-Dienstverträge zur Verfügung gestellt? Wenn Sie unsicher sind, sollten Sie den Vertrag von einem Rechtsanwalt prüfen lassen. Auch der Pflegewegweiser NRW hilft Ihnen hier unter der Nummer **0211 3809 400** mittwochs zwischen 10.00 und 12.00 sowie 14.00 und 16.30 Uhr.
- Besteht die Möglichkeit, auf Vertragsinhalte Einfluss zu nehmen? Dies kann zum Beispiel Art und Umfang der Leistungen und Kündigungsfristen betreffen.
- Können Sie sich im Dienstvertrag bestätigen lassen, dass die A1-Bescheinigung beantragt ist und so schnell wie möglich vorgelegt wird?

- Sind Arbeitszeiten, arbeitsfreie Zeiten und Urlaub der Betreuungskräfte im Dienstvertrag festgelegt? Wird der Umgang mit Bereitschaftszeiten geregelt?
- Steht die Vermittlungsagentur nach Beschäftigungsbeginn weiter als Ansprechpartnerin zur Verfügung?
- Bei Provisionszahlungen: Wie transparent werden diese Zahlungen dargestellt?

Wichtig: Prüfen Sie die Verträge immer in Ruhe und fragen Sie nach, wenn Ihnen etwas unklar ist. Sie sollten außerdem darauf achten, dass die Verträge der beiden Vertragspartner aufeinander abgestimmt sind, zum Beispiel bei der Regelung von Kündigungsfristen.

Mit welchen Kosten muss ich rechnen?

Die Kosten hängen maßgeblich von der Qualifikation der Betreuungskraft ab. Je mehr Erfahrung sie in der Betreuung hat und je besser sie Deutsch spricht, desto höher der Preis. Auch für Betreuungskräfte aus dem Ausland gilt der deutsche Mindestlohn. Seien Sie daher skeptisch bei zu günstigen Angeboten. Unter Umständen verlangen deutsche Vermittlungsagenturen eine Provision. Auch das kann den Preis beeinflussen.

Kostentabelle für das Entsendemodell:

	Entsendete Betreuungskraft
Lohn und Honorar	2.500 Euro bis über 3.500 Euro
Unterkunft und Verpflegung	Wird vom Haushalt gestellt
Steuern und Sozialabgaben (Arbeitgeberanteil)	Werden vom Arbeitgeber im Ausland bezahlt
Summe Personalkosten	2.500 Euro bis über 3.500 Euro
Unfallversicherung	-
Reisekosten	80 Euro bis 180 Euro (vom Haushalt zu tragen)
Internet und Telefon	20 Euro bis 35 Euro/Monat je nach Anbieter/Tarif
Gebühr Vermittlung	0 bis 1.400 Euro jährlich