

Woran erkennt man einen seriösen Anbieter der „24-Stunden-Betreuung“?

Die Suche nach der passenden Betreuungslösung ist eine große Herausforderung. Schnell stellt sich die Frage: Woran erkennt man einen seriösen Anbieter? Wer eine Betreuungskraft sucht, sollte neben dem Preis und der schnellen Verfügbarkeit unbedingt weitere Punkte beachten. Gute Betreuung braucht

- ✓ rechtliche Sicherheit
- ✓ klare Strukturen
- ✓ klare und transparente Prozesse
- ✓ und verlässliche, dauerhafte Ansprechpartner

Vorsicht bei Agenturen, die

- **auffallend niedere Preise versprechen**
- „Rund-um-die-Uhr-Betreuung“ ohne Ruhezeiten oder Entlastung versprechen
- keine klaren Ansprechpartner nennen
- keine pflegefachliche Beratung oder Begleitung anbieten
- unklare Vertragskonstellationen verwenden
- Betreuungskräfte aus Nicht-EU-Staaten ohne Arbeitserlaubnis (Vander Elst Visum) einsetzen
- keine Angaben zu Versicherungen machen
- nur anonyme Online-Profile versenden
- ausschließlich über Messenger oder Online-Portale kommunizieren
- Kosten & Zuschläge erst nach Vertragsabschluss offenlegen
- ohne ausführliche Bedarfserhebung sofort eine Betreuungskraft vermitteln wollen

Eine **Checkliste** kann helfen, Anbieter zu vergleichen, Qualitätsmerkmale zu erkennen und Fallstricke zu vermeiden. Diese Fragen helfen zu erkennen, ob eine Agentur professionell arbeitet und ob Risiken für Familien / Betreuungskräfte bestehen.

1. Rechtssicherheit und legale Beschäftigung

- Ist klar erklärt, in welchem Modell die Betreuungskraft tätig ist? (entsendet, selbständig, angestellt)
- Liegt im Fall einer Entsendung eine gültige A1-Bescheinigung vor?
- Kommen Agentur und Betreuungskraft aus einem EU-Mitgliedstaat?
- Falls Betreuungskräfte aus Nicht-EU-Staaten eingesetzt werden: Liegt eine gültige Arbeitserlaubnis der deutschen Arbeitsagentur vor?
- Wird transparent erklärt, warum das eingesetzte Modell rechtlich zulässig ist?
- Ist eindeutig nachvollziehbar, wer Arbeitgeber, Auftraggeber oder Vertragspartner der Betreuungskraft ist?
- Wissen Sie genau, an wen Sie sich bei Problemen, Haftungsfragen oder Ausfällen wenden können?
- Verfügt die Betreuungskraft über eine gültige Krankenversicherung in Deutschland?
- Besteht eine gültige Unfallversicherung für die Betreuungskraft?
- Werden Sozialabgaben, Steuern und Versicherungen nachvollziehbar erklärt?



Dr. Katrin und Reiner Herre GbR - www.senior-home24.de - info@senior-home24.de

ZENTRALE ALBSTADT – Auf Staufen 17 - 72458 Albstadt – Tel. 07431 9898 661 – Fax 07431 500 890
 deutschlandweit & regional **Albstadt**–Balingen–**Pforzheim**–Radolfzell–**Stuttgart**–Tübingen–**Ulm**–Villingen–Schwenningen

2. Qualität der Betreuung

- Werden Wünsche, Gewohnheiten und der Unterstützungsbedarf vor Beginn strukturiert erfasst, z. B. mittels eines Fragebogens?
- Werden Sprachkenntnisse konkret beschrieben? (z. B. „kann Gespräche über Alltag & Gesundheit sicher führen“ statt nur „gut Deutsch“)
- Wird klar erklärt, welche Aufgaben die Betreuungskraft übernehmen darf – und welche nicht?
- Können Familien vor Beginn mit der Betreuungskraft sprechen?
- Wird offen darüber gesprochen, wie Betreuung, Ruhezeiten und Entlastung organisiert werden?
- Bleibt die Agentur auch nach Beginn der Betreuung der Ansprechpartner?
- Bleibt die Agentur Ansprechpartner bei Problemen oder Beschwerden?
- Gibt es regelmäßige Rückmeldungen zur Betreuungssituation?

3. Transparenz bei Kosten und Leistungen

- Sind sämtliche Kosten vollständig aufgeführt? (inkl. Anreise, Zuschläge, Feiertage etc.)
- Werden mögliche Zusatzkosten transparent erklärt?
- Gibt es verständliche Vertragslaufzeiten und kundenfreundliche Kündigungsfristen?
- Ist klar geregelt, wie der Vertrag bei Krankenhausaufenthalt oder Tod der betreuten Person pausiert, bzw. endet?
- Entstehen im Todesfall oder bei kurzfristigem Betreuungsende weitere Kosten oder Verpflichtungen?
- Wird im Vertrag beschrieben, welche Leistungen enthalten sind und welche nicht?

4. Erreichbarkeit und Organisation

- Gibt es einen Ansprechpartner in Deutschland?
- Ist die Agentur auch außerhalb üblicher Bürozeiten erreichbar, z. B. am Abend oder am Wochenende
- Gibt es Unterstützung bei Konflikten oder kurzfristigen Veränderungen?
- Unterstützt die Agentur bei der Zusammenarbeit mit ambulanten Pflegediensten oder weiteren Unterstützungsangeboten?
- Erfolgt die Organisation nachvollziehbar und verbindlich?



Dr. Katrin und Reiner Herre GbR - www.senior-home24.de - info@senior-home24.de

ZENTRALE ALBSTADT – Auf Staufen 17 - 72458 Albstadt – Tel. 07431 9898 661 – Fax 07431 500 890
 deutschlandweit & regional **Albstadt**–Balingen–**Pforzheim**–Radolfzell–**Stuttgart**–Tübingen–**Ulm**–Villingen–Schwenningen