



verbraucherzentrale

HÄUSLICHE „24-STUNDEN-BETREUUNG“ FÜR HILFE- UND PFLEGEBEDÜRFTIGE MENSCHEN – ERKENNTNISSE ZUR VERSORGUNG DURCH HAUSHALTSHILFEN AUS DEM AUSLAND

Bürgerforum Altenpflege München
Montag, 11. November 2019, Altes Rathaus, Marienplatz 15

Ablauf des Vortrags

1. Aktuelle Erkenntnisse aus Sicht des Verbraucherschutzes zur s.g. „24-Stunden-Betreuung“ und häufige Fragen der Verbraucher
2. Rechtliche Aspekte des Arrangements: Beteiligte, Modelle und Verträge
3. Kosten des Arrangements
4. Fragen aus der Sicht der Verbraucher
5. Aktuelles Projekt der Verbraucherzentrale: „Verbraucherschutz im ‚Grauen Pflegemarkt‘ stärken“

Hinweis:

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird im nachstehenden Text das generische Maskulinum bei personenbezogenen Substantiven und Pronomen verwendet. Dies impliziert jedoch keine Benachteiligung des weiblichen oder anderweitigen Geschlechts. Weibliche und anderweitige Geschlechter-identitäten werden dabei ausdrücklich mitgemeint, soweit es für die Aussage erforderlich ist. Die männliche Sprachform soll im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsunabhängig zu verstehen sein.



The poster is for a 'Bürgerforum Altenpflege' (Citizen Forum on Elderly Care) held on Monday, 11.11.2019, from 18:00 to 20:00 Uhr. It is organized by the 'Landeshauptstadt München Direktorium'. The event is titled '24-Stunden-Betreuung für hilfe- und pflegebedürftige Menschen' (24-hour care for people in need of help and care). The location is 'München, Altes Rathaus Festsaal, 1. Stock Marienplatz 15, Eingang beim Durchgang zur Straße „Tal“'. The moderator is Birgit Ludwig, Leiterin der Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege. The event is part of the 'städtischen Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege' (municipal complaint office for problems in elderly care) located at Burgstr. 4, 80331 München, Tel. 2 33-9 69 66. The poster features a photograph of the Old Town Hall in Munich and a group of people.

TEIL 1: ERKENNTNISSE ZUR S.G. „24- STUNDEN-BETREUUNG“ – HÄUFIGE FRAGEN DER VERBRAUCHER

Worum geht es? – ein typischer Fall der so genannten „24-Stunden-Betreuung“

Ein Privathaushalt holt für einen pflegebedürftigen Familienangehörigen eine ausländische Betreuungskraft nach Hause.

Die Betreuungsperson wohnt zusammen mit dem Pflegebedürftigen unter einem Dach.

Sie versorgt und betreut den Pflegebedürftigen „rund um die Uhr“: hilft ihm, kocht, wäscht für ihn, versorgt den Haushalt, evtl. auch den Garten.

Es wird ein monatliches Entgelt gezahlt. Kost und Logis werden unentgeltlich zur Verfügung gestellt, wie auch Telefon und Internet, z. B. für die Kommunikation ins Heimatland. Die An- und Abreisekosten werden vom Privathaushalt übernommen.

Bei Einschaltung einer Vermittlungsagentur kommen weitere Kosten hinzu, wie in etwa Vermittlungsprovisionen usw.

Häusliche „24-Stunden-Betreuung“ als „Grauer Pflegemarkt“

- kein geschützter bzw. offiziell definierter Begriff für die Beschreibung des Arrangements
 - ✓ „24 Stunden Pflege“
 - ✓ „24 Stunden Pflege zu Hause“
 - ✓ „24 Stunden Haushaltshilfe“
 - ✓ „24 Stunden Betreuung“
 - ✓ „24 Stunden Pflege und Betreuung“
 - ✓ „24 Stunden Pflege mit Pflegekräften in Polen“
 - ✓ „Daheim statt Pflegeheim“
 - ✓ „Live-in Betreuungskräfte“

Häusliche „24-Stunden-Betreuung“ als „Grauer Pflegemarkt“

„PFLEGE“-MARKT ALS BEDARFSMARKT:

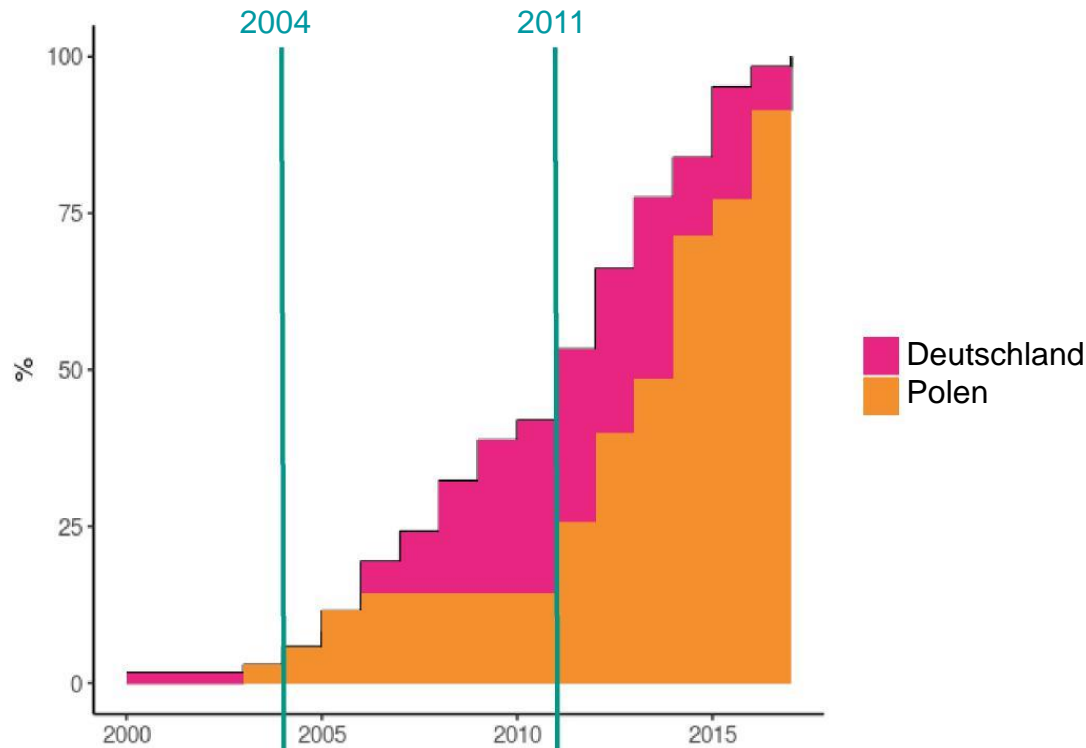
68% der ambulant versorgten Pflegebedürftigen werden ohne die Unterstützung durch zugelassene Pflegedienste betreut. Mögliche Gründe hierfür:

- die gesetzlichen Pflegeleistungen reichen nicht aus (keine Rund-um-die-Uhr-Pflege zu Hause)
- oder aber sie sind in der Art und Weise für den Betroffenen nicht akzeptabel
„Daheim statt Pflegeheim“

➔ die Nachfrage nach häuslichen Unterstützungsdienstleistungen „rund um die Uhr“ steigt stetig.

„Grauer“ Pflegemarkt

- der Markt der Anbieter wächst seit Längerem ungesteuert und unreguliert



- 2004 EU-Beitritt von Polen und anderen osteuropäischen Ländern
- stetiges Wachstum, auch zukünftig

Quelle der Grafik: Universität Duisburg Essen, Projekt Euro Agency Care, Vortrag von Simone Leiber & Verena Rossow „Kein Schattendasein mehr. Entwicklungen auf dem Markt für sog. ‚24-Stunden-Pflege‘“ bei FES Berlin am 23.09.2019

„Grauer“ Pflegemarkt – gesetzliche Regelungen

- keine spezielle gesetzliche Vorschrift
- Die einschlägigen gesetzlichen Regelungen sind solche der allgemeinen Gesetze (BGB, SGB usw.).
- kein Zulassungs- oder Erlaubnisverfahren für Anbieter der Leistungen



„Grauer“ Pflegemarkt“ – die Betreuungskräfte

- Den Betreuungskräften wird eine sehr flexible und umfassende Leistungserbringung abverlangt:
 - Pflege (Grundpflege, keine medizinische Pflege), Betreuung sowie Haushaltsdienstleistungen
 - „Rund um die Uhr“
- Verstöße, insbesondere gegen arbeitsrechtliche Schutzbestimmungen, sind typisch.



„Grauer“ Pflegemarkt – die Betreuungskräfte

- überwiegend durch ausländische Betreuungskräfte ausgeführt
- keine öffentliche Statistiken zu Herkunftsländern
 - Polen (inzwischen zu teuer), Bulgarien, Rumänien, Weißrussland, Ukraine, Baltische Staaten, Türkei (?), Sri-Lanka
- Problem der Qualität: fachliche Qualifikation und Deutschkenntnisse der Betreuungskräfte
 - Berufsabschlüsse (auch in der Pflege) werden nicht in DE anerkannt → keine Zulassung zum Pfleger-Beruf in DE und keine Erlaubnis, medizinische Pflege auszuführen



Die so genannte „24-Stunden-Betreuung“ ...

...birgt für Verbraucher:

→ viele Ungewissheiten

→ hohe Risiken mit erheblichen Sanktionsgefahren, insbesondere bezüglich der Einhaltung von sozialversicherungs- und evtl. aufenthaltsrechtlichen Bestimmungen

→ viele Fragen:

- Wie organisiere ich das? Wo finde ich die Betreuungskraft?
- Welche Regelungen soll ich beachten? Wie mache ich das legal?
- Was kostet und wie finanziere ich das?
- Wer ist seriös? Wer ist zuverlässig?

Problemfelder der „24-Stunden-Betreuung“

**INTRANSARENTE
VERTRAGSGESTALTUNGEN**

QUALITÄTSASPEKTE

KOSTEN

**LEGALE GESTALTUNG DES
ARRANGEMENTS UNTER
BEACHTUNG VON
ARBEITSSCHUTZ, SOZIAL-
VERSICHERUNG UND GGF.
AUCH AUFENTHALTSRECHT**

Die Seite der Verbraucher*

Zum 15.12.2017 gab es in Deutschland 3.414.378 Pflegebedürftige. Davon wurden 818.289 Personen vollstationär in Heimen und 2.594.862 zu Hause versorgt. Dabei wurde bei 1.764.904 Personen die Pflege zu Hause durch Angehörige erbracht.

In %-Zahlen ergibt sich folgendes Bild:

76 % der Pflegebedürftigen in Deutschland wurden **zu Hause versorgt**.

Davon wurden 68 % allein durch ihre Angehörige gepflegt.

Diese Personengruppe machte 51 % von der Gesamtzahl der Pflegebedürftigen in Deutschland aus.

* Nach den Daten des statistischen Bundesamtes in „Pflegestatistik 2017. Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung. Deutschlandergebnisse“, erschienen im Dezember 2018.

Der Anbietermarkt: Vermittlungsagenturen

- Gesamtzahl ist unbekannt, ca. 400 bzw. 600 Agenturen
- keine spezialgesetzliche Regelung für die Tätigkeit, insbes. keine gesonderte Registrierung bzw. Zulassung, wie z.B. bei Versicherungsmaklern
- Rechtsformen: von Einzelunternehmern, GbRs, über GmbHs bis hin zu Unternehmensverflechtungen, diese aber auch
- grenzüberschreitend, z. B. polnische Anbieter mit Repräsentanz in DE
- Verbände bekannt: **vhbp e.V.** (Verband für häusliche Betreuung und Pflege e.V.) und **BHSB e.V.** (der Bundesverband Häusliche Seniorenbetreuung e.V.) mit dem Ziel der Lobbyarbeit
- oft Verflechtung mit Wissenschaft; z. B. sind Verfasser von einigen wissenschaftlichen Studien Teilhaber einer Agentur oder nehmen eine Position in Verwaltungsgremien der Vermittlungsagenturen ein.
- Tätigkeitsgebiet: bundesweit oder regional
- Rekrutierung der Betreuungskräfte: Osteuropa und andere Drittländer

Die Betreuungskräfte

- Die Anzahl ist unbekannt. In verschiedenen „Studien“ werden Zahlen zwischen 150.000 und 300.000 genannt.
- Herkunftsland: Osteuropa (Polen dominiert), Türkei (?), Sri-Lanka
- gute Pflegeausbildung, sehr fleißige und verantwortungsvolle Kräfte
- Qualifikation ist sehr unterschiedlich: von Berufsabschlüssen (auch in Pflege) bis unzureichende bzw. fehlende Sprachkenntnisse
 - ! keine Erlaubnis, medizinische Pflege auszuführen;
 - das Niveau der Sprachkenntnisse beeinflusst den Preis der Dienstleistung
- Differenz zwischen den Lebensstandards und Lohnniveaus in DE und in Herkunftsländern wird ausgespielt → Ausbeutung
- Probleme, mit denen die Betreuungskräfte konfrontiert werden:
 - fehlender Arbeitnehmerschutz → Ausbeutung
 - fehlender Sozialversicherungsschutz → ungesicherte Altersrente
 - Arbeitsleistung außerhalb des eigenen Wohnortes →
 - Abweichung der beschriebenen Pflege- und Wohnsituation von den tatsächlichen Gegebenheiten

Die Umkehrung des Marktes

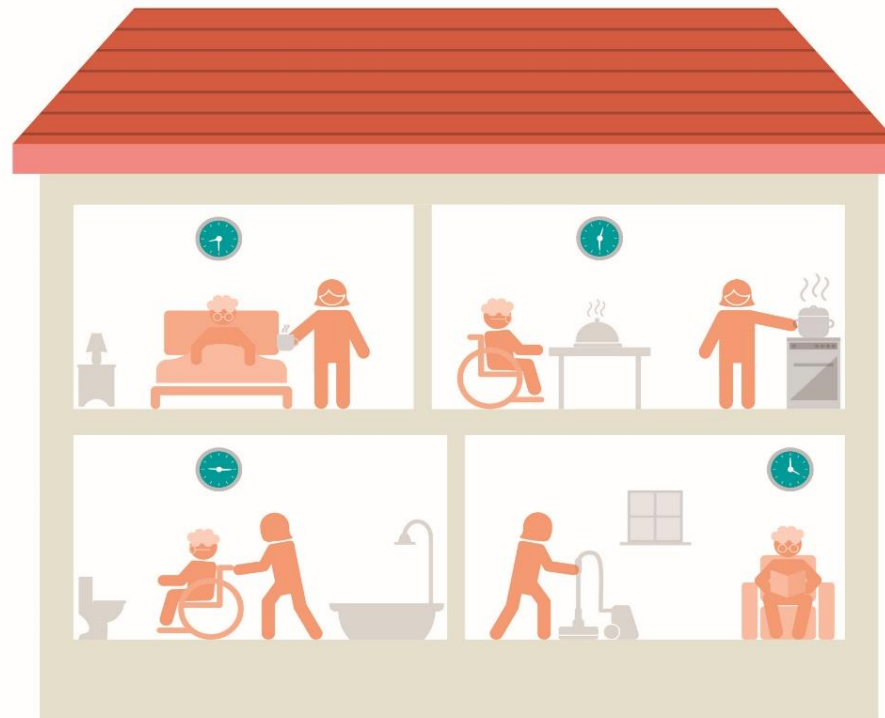
Der personelle Notstand in der Pflege ist auch im Bereich der so genannten „24-Stunden-Betreuung“ angekommen.

Wenn früher die Haushalte Betreuungskräfte ausgesucht haben (wie aus einem Katalog), hat sich heutzutage der Markt gewendet. Inzwischen suchen sich die Betreuungskräfte die Haushalte aus.

Es werden hierzu genauere Beschreibungen der Betreuungsbedürfnisse, der Wohnsituation, die Zusammensetzung des Haushaltes (wer ist alles noch dabei), nebst Fotobildern der Familien, des Pflegebedürftigen, der Räumlichkeiten usw. aufbereitet.

Aufgaben der Betreuungskräfte

Pflegekräfte?  Haushaltshilfen?



© Fotolia.de/Fjstudio/elvetica#

Aufgaben der Betreuungskräfte – idealerweise

- Hausarbeiten: z. B. Kochen, Waschen, Putzen, Bügeln, Einkaufen
 - soziale Betreuung und Motivation: z. B. Vorlesen, Spaziergehen, Begleitung zu Arztbesuchen
 - pflegerische Alltagshilfen: z. B. An- und Auskleiden, Aufstehen und Zu-Bett-Bringen, Baden und Duschen, Essen und Trinken, Fortbewegung innerhalb und außerhalb der Wohnung, Haar-, Haut-, Mund-, Nagelpflege, Rasieren, Toilettengang
- ! keine Behandlungspflege: z. B. keine Versorgung von Wunden, keine Gabe von Medikamenten und Spritzen, da dies nur einem zugelassenen Pflegedienst erlaubt ist**

TEIL 2: RECHTLICHE ASPEKTE DES ARRANGEMENTS: BETEILIGTE, MODELLE UND VERTRÄGE

Modelle der Beschäftigung

- Anstellung im Privathaushalt
- Entsendung der Arbeitnehmer
Dieses Modell wurde Gegenstand des Marktchecks des Vorprojekts
- Selbständige Haushaltshilfen
- (selten) Anstellung beim in DE zugelassenen Pflegedienst,
meist unter prekären Arbeitsbedingungen
- großes Problem: Schwarzarbeit

Anstellung im Privathaushalt

Der Privathaushalt bzw. die Privatperson wird zum Arbeitgeber

- Arbeitsvertrag: direkt mit der Betreuungskraft → Weisungsrecht
- Regeln des Arbeitsschutzes zu beachten, z. B. max. 48 Stunden/Woche, Pausenzeiten, Urlaub, Mindestlohn usw.

Mindestlohn: *<https://www.dgb.de/schwerpunkt/mindestlohn/hintergrund/branchenmindestloehne>

Pflegebranche:

seit Januar 2019 Mindestlöhne von **11,05** Euro in Westdeutschland (inkl. Berlin) und **10,55** Euro in den neuen Bundesländern.

Sie steigen im Januar 2020 auf 11,35 Euro (West) und 10,85 Euro (Ost).

Anstellung im Privathaushalt

- Keine besondere Arbeitserlaubnis für EU-Bürger erforderlich:
Arbeitnehmerfreizügigkeit
bei Nicht-EU-Bürger Aufenthaltserlaubnis erforderlich
- Betriebsnummer für den Privathaushalt als Arbeitgeber (bei der Arbeitsagentur)
- Abführung von Sozialversicherungsbeiträgen und Lohnsteuer
- Anmeldung bei der Unfallversicherung

Anstellung im Privathaushalt

→ absolut legal,

aber sehr selten, weil ressourcenintensiv

- zahlreiche organisatorische Erledigungen
- hoher finanzieller Aufwand
- Ersatz bei Krankheit oder Urlaub erforderlich => keine „rund-um-die-Uhr“
Betreuung tatsächlich möglich

„Entsendung“

aufgrund der EU-Arbeitnehmer- und Dienstleistungsfreiheit
davon wird sowohl bei Arbeitnehmern und teilw. bei Selbständigen
(„Selbstentsendung“) gesprochen

Bedeutet:

- Heimatland bleibt das Hauptland der Beschäftigung
- für die Ausübung der Beschäftigung geht der Betroffene für eine Zeit ins EU-Ausland

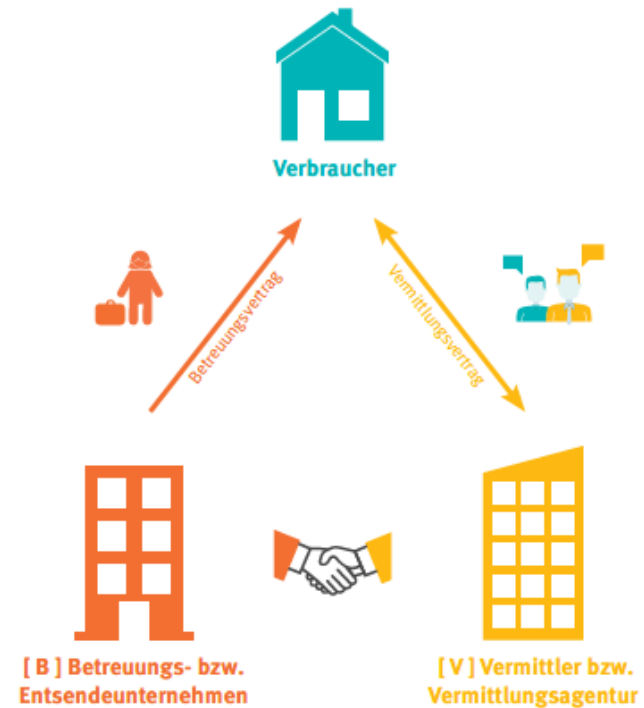
→ Folgen für die Sozialversicherung:

- maximal 24 Monate darf das System der Sozialversicherung des Heimatlandes beibehalten werden,
- danach soll der Beschäftigte im Beschäftigungsland sozialversichert werden
(Grundsatz: das System des Landes, in dem man arbeitet)

Entsendemodell (mit Arbeitnehmern)

VIER-PERSONEN-VERHÄLTNIS

- Dienstleistungsvertrag wird zwischen dem Privathaushalt und einem ausländischen Unternehmen (Entsendeunternehmen) abgeschlossen.
- Das Entsendeunternehmen beschäftigt die Betreuungskraft bei sich im Ausland aufgrund eines Arbeitsvertrags und entsendet sie nach Deutschland in den Privathaushalt.
- Die Anbahnung des Vertragsverhältnisses erfolgt oft durch die Vermittlung: kostenpflichtige Vermittlungsagenturen.



Entsendemodell (mit Arbeitnehmern)

- keine direkte Rechtsbeziehung zwischen dem Privathaushalt und der Betreuungskraft, kein Weisungsrecht
- derzeit u.U. das „sicherste“ Beschäftigungsmodell für die Betroffenen (Verbraucher und Betreuungskräfte)
- Qualität der Vermittlungsagentur und der Verträge ist wichtig
- Zwei Verträge, an denen der Verbraucher beteiligt ist
- de lege artis keine „rund-um-die-Uhr“-Betreuung möglich: der deutsche Arbeitnehmerschutz gilt auch für ausländische Arbeitnehmer voll (Arbeits-, Pausen- und Ruhezeiten, Feiertage, Bereitschaftsdienst)

Selbständigenmodell (auch als „Selbst“-Entsendung)



Selbständigenmodell (auch als „Selbst“-Entsendung)

DREI-PERSONEN-VERHÄLTNIS

- Dienstleistungsvertrag wird direkt mit einer Betreuungskraft abgeschlossen, die selbständig tätig ist. → direktes Rechtsverhältnis, ohne ein ausländisches Unternehmen als Arbeitgeber
 - Wenn sie ihr Gewerbe im Ausland angemeldet hat, entsendet sie sich selbst nach Deutschland (Entsendeunternehmen = Betreuungskraft).
 - Die Betreuungsperson ist mit ihrem Gewerbe im Ausland angemeldet und dort auch sozialversichert. In DE gibt es keine Sozialversicherungspflicht für Selbständige.
 - Die Anbahnung des Vertragsverhältnisses zwischen Verbraucher und Betreuungskraft erfolgt oft über die Vermittlungsagenturen.
- !** Derzeit die unsicherste Form der Beschäftigung für Verbraucher wegen Risikos der Scheinselbständigkeit.

Verträge im „Grauen Pflegemarkt“

1. Zwischen dem Privathaushalt und der Vermittlungsagentur:

ein Vermittlungsvertrag
(= Dienstleistungsvertrag)

2. Zwischen dem Privathaushalt und dem Leistungserbringer:

ein Betreuungsvertrag
(= Dienstleistungsvertrag)

3. evtl. zwischen dem ausländischen Entsendeunternehmen und der Betreuungskraft selbst:

ein Arbeitsvertrag



Vertrag mit der Vermittlungsagentur

1. Dienstleistungsvertrag
2. Genauere und verständliche **Leistungsbeschreibung** ist wichtig: Vermittlung, Beratung, Betreuung und Vermittlung während des Arrangements, z. B. Lösen von Krisensituationen
3. **Kosten** und deren Transparenz: Vermittlungsgebühren einmalig oder in Turnus, 400 EUR – 800 EUR üblich
4. **Beendigungsmöglichkeiten** und ihre Transparenz; Kopplung an das Bestehen des Betreuungsvertrages üblich
5. **Wettbewerbsklauseln**, d. h. Abwerbeverbote mit Strafen in Bezug auf die vermittelten Betreuungskräfte, zwischen dem Privathaushalt und dem Leistungserbringer: ein Dienstleistungsvertrag
6. **Widerrufsbelehrungen**

Vertrag über die Betreuung

1. ein Dienstleistungsvertrag, zwischen dem ausländischen Entsendunternehmen und dem Privathaushalt
2. evtl. Anwendung des ausländischen Rechts: kritisch
3. genauere und verständliche **Leistungsbeschreibung** ist wichtig:
 - z. B. per Fragebogen, wird meist von der Vermittlungsagentur bereits erledigt und zum Bestandteil des Vertrags gemacht
 - Ausschluss der medizinischen Pflege
4. **Möglichkeit des Austauschs der Betreuungskraft**, Gründe und kurze Zeiten dafür
5. **Kosten** und deren Transparenz:
 - monatliches Entgelt;
 - Nebenkosten wie Kost, Logis und Telekommunikation, Anreise- und Abreisekosten, Feiertagszuschläge, Kosten für einen vorübergehenden Ausfall der Inanspruchnahme der Betreuung

Vertrag über die Betreuung

6. Fragen der **Haftung** fürs Handeln der Betreuungskraft und der dafür vorhandenen **Haftpflichtversicherungen**, Haftungsbeschränkungsklauseln
7. Fragen der (Zusatz-) **Krankenversicherung** der Betreuungskraft
8. **Beendigungsmöglichkeiten** und deren Transparenz
9. **Wettbewerbsklauseln**, d.h. Abwerbeverbote mit Strafen in Bezug auf die entsandten Betreuungskräfte
10. **Widerrufsbelehrungen**
11. Gerichtsstandsvereinbarungen usw.

TEIL 3: KOSTEN DES ARRANGEMENTS

Kosten

in Euro	Arbeitgebermodell	Entsendemodell	Selbstständige Betreuungskraft
Lohn/ Honorar	1.800	1.800 bis über 3.000 pauschal	1.500 bis 2.200
Steuern/Sozialabgaben (Arbeitgeberanteil) inklusive geldwerter Vorteil	ca. 500	wird vom ausländischen Arbeitgeber bezahlt	wird vom Selbstständigen bezahlt
Unterkunft/ Verpflegung	ca. 472 (sozialrechtliche Richtwerte 2018: 226 für Unterkunft und 246 für Verpflegung)		
	wird vom Haushalt gestellt und als geldwerter Vorteil auf Arbeitgeberbrutto aufgeschlagen	wird vom Haushalt gestellt	wird vom Haushalt gestellt, kann aber anders vereinbart werden
Unfallversicherung	22,00 € jährlich	wird vom ausländischen Unternehmen abgeführt	wird von der Betreuungskraft selbst verantwortet
Summe der Personalkosten	ca. 2.800	ca. 2.500 bis 3.500	ca. 2.000 bis 2.700
Reisekosten	80 bis 180 (unregelmäßig, bei Personalwechsel oder Urlaub im Heimatland)		
Internet/Telefon	20 bis 35 je nach Anbieter und Tarif pro Monat		
Gebühr Vermittlungsagentur	0 bis 1.400 jährlich unterschiedliche Abrechnungsmodi: täglich, monatlich, jährlich, einmalig		

TEIL 4: FRAGEN AUS DER SICHT DER VERBRAUCHER

Wo sucht man eine Betreuungskraft?

- Internet
- Empfehlungen aus dem Freundes-, Bekanntenkreis und Nachbarschaft
- Zeitungsannoncen
- über die Arbeitsagentur, allerdings seit diesem Jahr nur noch auf einzelne Länder beschränkt

Wie gehe ich vor?

Schritt 1:

Was brauche ich genau?

Schritt 2: die Suche selbst



Wie gehe ich vor? – Schritt 1

Schritt 1: Was brauche ich genau?

sich einen Überblick über den wirklichen Bedarf an Betreuung in eigenem
(= jeden einzelnen) Pflegefall verschaffen:

- Was genau wird benötigt, welche Art von Hilfe und entsprechende Dienstleistungen?
- In welchem Maße? Wirklich „rund-um-die-Uhr“?
- Bin ich überhaupt bereit, mit einer absolut fremden Person zu Hause zusammen zu wohnen? Einer unbekannte Person, aus einem fremden Kulturkreis?

Wie gehe ich vor? – Schritt 2

Schritt 2: die Suche selbst

- in Eigenregie?
- mit Hilfe einer Vermittlungsagentur? (inzwischen ca. 400 Anbieter)

Wie kann man sich orientieren? → Kein Patentrezept

ähnlich wie bei anderen Dienstleistungen auch

- u.a. Erfahrung anderer (Freundes-, Bekanntenkreis und Nachbarschaft)
- nicht zuletzt die eigene Erfahrung: eigene Kontakte, eigene Nachforschungen, selbst ausprobieren usw.

Die Suche im Internet

via Suchmaschinen:

bringt zahlreiche Ergebnisse. Meist sind es Vermittlungsagenturen, nicht die Betreuungskräfte selbst.

Wie finde ich eine gute Vermittlungsagentur?

- keine Qualitätsstandards vorhanden
- Bericht von Stiftung Warentest: Test 5/2017 → lediglich eine Orientierungshilfe
- Internet-Auftritt des Anbieters auf sich wirken lassen:
 - Übersichtlichkeit des Aufbaus der Seite, vollständiges Impressum, Kontaktmöglichkeiten, evtl. Fragebogen zur Erfassung des Bedarfs, Vertragsformulare
- Kontaktaufnahme mit dem Anbieter
 - Wie wird kommuniziert? Evtl. Hausbesuch?
 - Was wird kommuniziert?
- Vertragstexte zusenden lassen, sie lesen, verstehen und evtl. prüfen lassen

Indizien für „Seriosität“

- Verhältnismäßigkeit in den Werbeaussagen, z.B. „TÜV-Zertifizierung“, StiWa
- Transparenz
- „Passgenauigkeit“ des konkreten Angebot auf den konkreten Bedarf
- Erreichbarkeit
- Übersicht über die Gestaltung des Arrangements (z.B. Vorausschau für mögliche typische Herausforderungen im Verlauf des Vertragsverhältnisses)
- Faire Lösungsangebote
- Sensibilität für die Situation der Betroffenen und des Betreuungsbedürftigen
- Kein Druck

„Gute“ Betreuungskraft

sehr individuell: Bedarf + „Chemie“

daher:

1. Bedarfsermittlung und Leistungsbeschreibung sowie vertragliche Vereinbarung sind sehr wichtig
2. Qualifikationsanforderungen: bedingt möglich, denn medizinische Pflege ist nicht zulässig, weil sie einen in DE anerkannten Berufsabschluss erfordert
3. Erfahrung der Betreuungsperson ist wichtig, ihre menschlichen Qualitäten, Empathie und Fertigkeiten im Umgang mit Personen, die auf fremde Hilfe angewiesen sind
4. Verständigungsmöglichkeiten: Sprachkenntnisse, Fähigkeit, im Notfall Hilfe zu holen
5. Kulturelle Hintergründe und „Kompatibilitäten“

Wie kann ich das „legal“ machen?

Arbeitgeber-Modell derzeit sehr selten, weil sowohl finanziell als auch organisatorisch überfordernd für die Masse der Haushalte

Gegenwärtig die **Beschäftigung als Arbeitnehmer in Entsendung** als verbraucherfreundlichste Art des Arrangements: Einhaltung des Mindestlohnes und des anderen Arbeitnehmerschutzes sowie der Sozialversicherungsschutz bei seriösen Anbietern bestrebt

Abzuraten von der Beschäftigung einer selbständig tätigen Betreuungskraft: wird als völlig legal beworben, birgt aber ein hohes Risiko der Scheinselbständigkeit mit entsprechenden Konsequenzen für die Verbraucher (Strafen, Nachzahlungen, Verfahren). Werbung der Vermittlungsagenturen mit Urteilen: diese sind zugunsten der VA selbst positiv ausgegangen.

TEIL4: AKTUELLES PROJEKT DER VERBRAUCHERZENTRALE: „VERBRAUCHERSCHUTZ IM ‚GRAUEN PFLEGEMARKT‘ STÄRKEN“

Eckdaten des Projekts „Grauer Pflegemarkt“

- Projektlaufzeit: Dezember 2018 – November 2020
- Beteiligte: Verbraucherzentralen der drei Länder Berlin, Brandenburg und Nordrhein-Westfalen
- gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
- Projektziele: Marktbeobachtung und Aufklärung der Verbraucher sowie verbraucherpolitische Forderungen
- Zahlreiche Maßnahmen wie Infotelefon, Marktchecks und Fachveranstaltungen

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Mehr Informationen

... auf unserer Web-Seite:

www.24h-pflegevertraege.de

Kontaktdaten des Projektteams in Berlin

Info-Telefon:

030 54 44 59 68

Das Info-Telefon erreichen Sie
montags und dienstags von
10 – 14 Uhr, mittwochs von
14 – 18 Uhr zum Ortstarif.



**VIELEN DANK
FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!**

Impressum

Verbraucherzentrale
Berlin e.V.

Hardenbergplatz 2
10623 Berlin

mail@vz-blm.de
www.vz-blm.de

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages