

Checkliste:

So erkennen Sie eine seriöse Agentur für Live-In-Betreuung

Für rechtssichere und qualitativ hochwertige Betreuung im häuslichen Umfeld



Wer eine Betreuungskraft für sich selbst oder für Angehörige sucht, sollte nicht nur auf den Preis oder schnelle Verfügbarkeit achten. Gute Betreuung braucht klare Strukturen, rechtliche Sicherheit, transparente Prozesse und verlässliche Ansprechpartner.

Mit diesen Fragen erkennen Sie, ob eine Agentur professionell arbeitet oder ob Risiken für Familien und Betreuungskräfte bestehen.



1. Rechtssicherheit und legale Beschäftigung

- Ist klar erklärt, in welchem Modell die Betreuungskraft tätig ist? (selbständig, entsendet, 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 transparent geregelt, welche Unternehmen beteiligt sind und wer rechtlich verantwortlich 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?
- Gibt es klare Vertragsunterlagen mit eindeutig geregelttem Gerichtsstand (achten Sie auf einen Gerichtsstand in Deutschland)?
- Verfügt die Betreuungskraft über eine gültige Krankenversicherung in Deutschland? (keine reine Reisekrankenversicherung)
- Besteht eine gültige Unfallversicherung für die Betreuungskraft?
- Werden Sozialabgaben, Steuern und Versicherungen nachvollziehbar erklärt?



2. Qualität der Betreuung und fachliche Begleitung

- Gibt es eine pflegfachliche Beratung durch examiniertes Personal?
- Werden Wünsche, Gewohnheiten und der Unterstützungsbedarf vor Beginn strukturiert erfasst?
- Werden Sprachkenntnisse konkret beschrieben? (z. B. „kann Gespräche über Alltag & Gesundheit sicher führen“ statt nur „gut Deutsch“)
- Gibt es Nachweise über Schulungen, Qualifikationen sowie praktische Erfahrung?
- Wird klar erklärt, welche Aufgaben die Betreuungskraft übernehmen darf – und welche nicht?
- Können Familien vor Beginn mit der Betreuungskraft sprechen (Telefon oder Videocall)?
- Gibt es Vertretungsregelungen bei Krankheit oder Ausfall?
- Wird offen darüber gesprochen, wie Betreuung, Ruhezeiten und Entlastung organisiert werden?
- Bleibt die Agentur auch nach Beginn der Betreuung aktiv eingebunden?
- Gibt es feste 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.)
- Ist nachvollziehbar, welcher Anteil an die Betreuungskraft geht & welcher an die Agentur?
- Werden mögliche Zusatzkosten transparent erklärt?
- Gibt es verständliche Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen?
- Ist klar geregelt, wie der Vertrag bei Krankenhausaufenthalt, Pflegeheimzugang oder Tod der betreuten Person endet?
- Entstehen im Todesfall oder bei kurzfristigem Betreuungsende weitere Kosten oder Verpflichtungen?
- Wird im Vertrag beschrieben, welche Leistungen enthalten sind und welche nicht?

Vorsicht bei Agenturen, die ...

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





4. Erreichbarkeit und Organisation

- Gibt es feste Ansprechpartner in Deutschland?
- Ist die Agentur auch außerhalb üblicher Bürozeiten erreichbar (im Notfall 24/7/365)?
- Gibt es Unterstützung bei Konflikten oder kurzfristigen Veränderungen?
- Unterstützt die Agentur bei der Zusammenarbeit mit ambulanten Pflegediensten, Ärzten oder weiteren Unterstützungsangeboten?
- Gibt es klare Vertretungsregelungen bei Ausfall der Betreuungskraft?
- Erfolgt die Organisation nachvollziehbar und verbindlich?



5. Erfahrung, Qualitätssicherung und Vertrauen

- Gibt es nachvollziehbare Kundenbewertungen oder Erfahrungsberichte?
- Arbeitet die Agentur nach anerkannten Qualitätsstandards?
- Verfügt die Agentur neben der Vermittlung auch über eigene pflegfachliche Kompetenz, z. B. durch Erfahrung in der ambulanten Pflege?
- Wird darauf geachtet, dass Betreuungskräfte und Familien langfristig gut zusammenpassen?
- Gibt es transparente Abläufe für Auswahl, Begleitung und Qualitätssicherung?
- Werden Betreuungskräfte fachlich vorbereitet und begleitet?

Gut vorbereitet ins Beratungsgespräch

Gerade in einer herausfordernden Situation ist es wichtig, gut vorbereitet zu sein. Mit dieser Checkliste behalten Sie den Überblick, stellen die richtigen Fragen und finden leichter eine Betreuung, mit der Sie sich wirklich gut aufgehoben fühlen.

Platz für Anmerkungen:

Hausengel Holding GmbH
Tulpenweg 1
35085 Ebsdorfergrund-Heskem

✉ info@hausengel.de
☎ 06424 92 83 70
🌐 www.hausengel.de



Hausengel
rundum versorgt