

Im Gespräch beantworten **Robert Pozdena** und **Johannes Wallner** aktuelle Fragen zum „ÖQZ-24“, dem Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen von Personenbetreuung.

ÖQZ-24-Zertifikat bringt Sicherheit

Seit 2019 gibt es das „ÖQZ-24“, ein Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen von Personenbetreuung. Was bringt es wirklich und welche Anforderungen müssen erfüllt werden? Robert Pozdena, Obmann der Fachgruppe Personenberatung und Personenbetreuung, Wirtschaftskammer Niederösterreich, und Johannes Wallner, Geschäftsführer Verein zur Förderung der Betreuung älterer Menschen, im Gespräch.

Über 60.000 Personenbetreuer:innen, vorwiegend aus der Slowakei, Tschechien, Ungarn, Rumänien und Bulgarien, sind für betreuungsbedürftige Menschen in Österreich tätig. Viele von ihnen arbeiten mit Vermittlungsagenturen zusammen. Wie weiß man als Kunde, ob die Agentur gut und seriös ist?

Robert Pozdena: Gute Vermittlungsagenturen verstehen sich als organisatorische und fachliche Begleitung über die gesamte Dauer eines Betreuungsverhältnisses und stehen beiden Seiten – den Personenbetreuungs Kräften wie auch den Kund:innen – beratend und unterstützend zur Seite. Häufig werden auch über die reine Vermittlung hinausgehende Leistungen angeboten, etwa regelmäßige Kontrollbesuche, die laufende Dokumentation oder die Unterstützung bei Meldungen und Anträgen. Viele Vermittlungsagenturen bieten Personenbetreuer:innen auch Unterstützung in organisatorischen und vertraglichen Belangen sowie bei Schulung und Weiterbildung.



Johannes Wallner, Geschäftsführer Verein zur Förderung der Betreuung älterer Menschen, und Robert Pozdena, Obmann der Fachgruppe Personenberatung und Personenbetreuung, WK NÖ.

Seit wann gibt es Vermittlungsagenturen?

Robert Pozdena: Das Gewerbe der Personenbetreuung existiert seit 2007, wurde aber erst 2015 in zwei Gewerbe getrennt, in die „selbstständige Personenbetreuung“ und in die „Organisation von Personenbetreuung“.

Es gab immer wieder Bestrebungen, vor allem seitens der Wirtschaftskammern, ein Qualitätszertifikat einzuführen. Seit 2019 gibt es nun ein staatliches: das ÖQZ-24. Welche Vo-

oraussetzungen müssen zum Erlangen erfüllt werden? Ist es verpflichtend?

Johannes Wallner: Das ÖQZ-24 ist ein österreichweites freiwilliges Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der Personenbetreuung. Die Zertifizierung erfolgt durch unseren Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen, mit seinem Geschäftsfeld ÖQZ-24, auf Basis von Richtlinien des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz. Die Fachgruppen Niederösterreich

und Wien haben bei der Entwicklung des ÖQZ-24 2019 nicht nur inhaltliche Vorarbeit geleistet. Um maximale Praxistauglichkeit zu erreichen, haben sich beide Kammern intensiv in die Verhandlungen mit dem damaligen Ministerium über die Richtlinien eingebracht.

Die Kriterien des ÖQZ-24 sind sehr umfangreich und streng. Sie gehen deutlich über die für alle Agenturen geltenden Standes- und Ausübungsregeln hinaus, die seit 2016 für das Gewerbe „Organisation von Personenbetreuung“ gelten. Beispielsweise wird bei Verträgen und Abrechnungen höchste Transparenz verlangt. Wichtig ist auch, dass sich Vermittlungsagenturen nur zertifizieren lassen können, wenn sie ihren Firmensitz in Österreich haben. Unseriöse Agenturen arbeiten nämlich oft aus dem Ausland nach Österreich herein, und da haben österreichische Behörden kaum eine Handhabe.

Wie lange ist es gültig?

Johannes Wallner: Nach der Begutachtung der Vermittlungsagentur – sie beinhaltet u. a. umfassende Gespräche mit allen relevanten Partner:innen und die Einsicht in innerbetriebliche Aufzeichnungen, wird das Gütesiegel für drei Jahre verliehen. Nach den ersten 18 Monaten erfolgt eine Zwischenüberprüfung.

Was bringt das ÖQZ-24?

Robert Pozdena: Auch wenn die Zufriedenheit mit den Leistungen der Vermittlungsagenturen insge-

samt sehr hoch ist, gibt es unbestritten auch schwarze Schafe.

Das ÖQZ-24 mit seinen hohen Qualitätskriterien kann bei Verstößen auch wieder entzogen werden und verhilft seriösen Agenturen zu einem spürbaren Wettbewerbsvorteil, dämmt den Wildwuchs ein und schafft mehr Sicherheit und Transparenz für Kund:innen, aber auch für Personenbetreuer:innen.

Was kostet es die Agenturen, sich zertifizieren zu lassen?

Robert Pozdena: Aus Sicht unserer Fachgruppe in Niederösterreich sind zwei Punkte besonders wichtig: Das ÖQZ-24 ist nicht preiswert. Eine Zertifizierung kostet 4290 €, und alle drei Jahre ist eine Rezertifizierung nötig. Das stellt vor allem für kleinere Agenturen eine beträchtliche finanzielle Hürde dar. Es gibt aber viele kleinere Agenturen, die hervorragend arbeiten, und daher gibt es seitens der Wirtschaftskammer eine Förderung, die insbesondere kleinere Agenturen zugutekommt.

Das ÖQZ-24 bringt seriösen Vermittlungsagenturen nur dann einen Vorteil, wenn die Österreicher:innen wissen, dass es für höchste Qualität steht.

Wie viele Agenturen sind mittlerweile in Österreich zertifiziert?

Johannes Wallner: In ganz Österreich sind es derzeit 38 Agenturen. Sie haben einen Marktanteil von gut einem Drittel aller von Vermittlungsagenturen unterstützten Betreuungsverhältnissen.

Was machen Vermittlungsagenturen?

Die Vermittlungsagentur ist die professionelle Schnittstelle, um Kunde und selbständige Personenbetreuerin zusammenzubringen. Die Agenturen verfügen über ein großes Netzwerk an selbständigen Personenbetreuer:innen, auf das sie zurückgreifen können. In der Praxis tritt der Bedarfsfall häufig unerwartet ein. Vermittlungsagenturen sorgen dann möglichst rasch dafür, eine qualifizierte Betreuerin zu finden und kümmern sich um alle Details.

Ermittlung der Bedürfnisse

Zunächst werden im Rahmen eines Gesprächs die benötigten Leistungen seitens des Kunden definiert. Anschließend trifft die Agentur eine Vorauswahl an geeigneten Personenbetreuer:innen und stellt diese den Kunden vor. Dabei spielen auch emotionale Faktoren wie Sympathie oder Charakter eine Rolle – ähnlich wie bei der Auswahl einer geeigneten Nanny für ein Kind. Die Letztentscheidung liegt immer bei den Kund:innen.

Vermittlungsunternehmen sorgen für die Kontinuität, Sicherheit und Verlässlichkeit der Betreuungsdienstleistung. Dazu gehört auch der reibungslose Übergang bei der Ablöse zweier turnusmäßiger selbstständiger Personenbetreuer:innen. Ebenso organisieren sie den Ersatz, sollten Betreuer:innen verhindert sein, ausfallen oder doch nicht mit der Fami-



Vermittlungsagenturen helfen in Rahmen von ersten Gesprächen, geeignete Personenbetreuer:innen zu finden.

lie beziehungsweise betreuungsbedürftigen Person harmonieren. Gute Vermittlungsagenturen verstehen sich als organisatorische und fachliche Begleitung über die gesamte Dauer eines Betreuungsverhältnisses.

In größeren heimischen Agenturen gibt es häufig eigene muttersprachliche Ansprechpartner für unterschiedliche Länder.

Zusätzliche Agentureleistungen

Für Kund:innen: Dazu zählen regelmäßige Kontrollbesuche, die laufende Dokumentation oder die Unterstützung bei Meldungen und Anträgen, etwa im

Zusammenhang mit Förderungen etc. Des Weiteren unterstützen sie bei der Organisation von Heilbehelfen und Hilfsmitteln.

Für Personenbetreuer:innen: Viele Vermittlungsagenturen unterstützen Personenbetreuer:innen in organisatorischen und vertraglichen Belangen. Sie bieten u. a. eine persönliche Einführung der selbstständigen Personenbetreuer:innen im Zuge des Betreuungsbeginns an und beziehen dabei Angehörige, Bezugspersonen und medizinisches Fachpersonal ein. Häufig bieten sie auch Informations-, Schulungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten an.

Serviceleistungen für Personenbetreuung

Services wie Musterverträge und Rechtsberatung helfen Personenbetreuer:innen.

Mitglieder der Fachgruppe Personenberatung und Personenbetreuung der Wirtschaftskammer Niederösterreich steht eine Vielfalt an Serviceleistungen zur Verfügung.

- **Musterverträge** in zwölf Sprachen für selbstständige Personenbetreuer:innen und Vermittlungsagenturen. Sie beziehen sich auf das „Vertragsdreieck“ Kunde-Personenbetreuer:in-Vermittlungsagentur.

- **Der Onlineratgeber** bietet Hilfe und Unterstützung bei rechtlichen und gesetzlichen Fragen (<https://personenbetreuung.wkoratgeber.at>).

Schlichtungsstelle und Rechtsschutzberatung

Dass es zwischen Familien und der Betreuungskraft auch zu Konflikten kommen kann, ist nicht auszuschließen. Meist können Missverständnisse jedoch rasch aus dem Weg geräumt werden. Kommt es dennoch zu keiner Lösung, kann die Schlichtungsstelle eingreifen. Letztere wurde von Niederösterreichs Wirtschaftskammer und Arbeiterkammer gemeinsam ins Leben gerufen. Ähnlich verhält es sich bei der Rechtsschutzberatung. Die Fachgruppe bietet bei Bedarf Beratung zu Rechtsschutzfragen

an und kooperiert dafür mit einem Partnerunternehmen.

- **Betriebshaftpflichtversicherung** Die Fachgruppe empfiehlt diese gewerbliche Versicherung. Sie deckt Schäden im beruflichen Kontext ab, die selbstständige Unternehmer:innen oder Mitarbeiter:innen einem Dritten oder dessen Eigentum zufügen. Neben Personen- und Sachschäden werden auch finanzielle Folgeschäden abgedeckt.

Infos zu Personenbetreuung: www.daheimbetreut-noe.at.

INFOS UND SERVICEADRESSEN

Alle Informationen zu Personenberatung und Personenbetreuung finden Sie auf den Webseiten der Fachgruppe der Wirtschaftskammer Niederösterreich unter: www.lebensberater-noe.at (Personenberatung) oder www.daheimbetreut-noe.at (Personenbetreuung)

