

Anforderungskatalog zum Gütesiegel Faire Anwerbung Pflege Deutschland

Stand: 04. August 2021

Anforderungen an Vereinbarungen und Verfahren zur Gewinnung und Integration von Pflegekräften aus Drittstaaten gemäß § 1 Satz 2 und § 2 Abs. 1 Satz 2 Nr.1, Satz 3 des Gesetzes zur Sicherung der Qualität der Gewinnung von Pflegekräften aus dem Ausland - Artikel 15b des Gesundheitsversorgungs-Weiterentwicklungsgesetzes vom 11. Juni 2021 (BGBl I, S. 2754 ff.)

ENTWURFSSTAND

Verfasst vom
Kuratorium Deutsche Altershilfe Wilhelmine Lübke Stiftung e.V.
Michaelkirchstraße 17-18
10179 Berlin
Telefon: +49 30 / 2218298-0
Telefax: +49 30 / 2218298-66
E-Mail: info@kda.de

Inhalt

Grundlage, Ziele und Geltungsbereich.....	3
Güte- und Prüfbestimmungen.....	4
Gütebereich I: Information zur Erwerbsmigration in die Pflege nach Deutschland	4
Kriterium 1.1: Berufsfeld.....	4
Kriterium 1.2: Erwerbstätigkeit	4
Kriterium 1.3: Einwanderungsprozess und Integrationsförderung.....	5
Kriterium 1.4: Anerkennungsprozess.....	5
Kriterium 1.5: Spracherwerb.....	5
Kriterium 1.6: neutrale Beratung und sonstige Unterstützung	5
Gütebereich II: Unternehmensverantwortlichkeit.....	6
Kriterium 2.1: Unternehmensgrundsätze	6
Kriterium 2.2: Selbstverpflichtungen und Vorgaben an Kunden und Geschäfts-partner durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unterneh- mens	6
Kriterium 2.3: Öffentlich zu machenden Informationen	8
Gütebereich III: Transparenz im Vermittlungsprozess für inter- nationale Pflegekräfte gewährleisten	8
Kriterium 3.1: Vermittlungs- und Anwerbeprozess.....	8
Kriterium 3.2: Ausrichtung des Matchings	9
Kriterium 3.3: Kosten.....	9
Kriterium 3.4: Kooperationen.....	9
Kriterium 3.5: Beschwerdeverfahren	10
Gütebereich IV: Transparenz im Vermittlungsprozess für Kunden gewährleisten	10
Kriterium 4.1: Vermittlungs- und Anwerbeprozess.....	10
Kriterium 4.2: Ausrichtung des Matchings	10
Kriterium 4.3: Kosten.....	11
Kriterium 4.4: Kooperationen.....	11
Kriterium 4.5: Beschwerdeverfahren	11
Weiterentwicklung	11
Begriffsbestimmungen.....	12

Grundlage, Ziele und Geltungsbereich

Das Gütesiegel „Faire Anwerbung Pflege Deutschland“ ist das Ergebnis der Umsetzung des Gesetzes zur Sicherung der Qualität der Gewinnung von Pflegekräften aus dem Ausland. Es ist ein Gütesiegel des Bundesministeriums für Gesundheit, das vom Kuratorium Deutsche Altershilfe Wilhelmine Lübke Stiftung e.V. herausgegeben wird. Das Gütesiegel fördert faire und ethisch vertretbare Vermittlungs- und Anwerbep Praxis bei der privatwirtschaftlichen Gewinnung von Pflegekräften aus dem Ausland, respektive aus Drittstaaten. Durch das Gütesiegel „Faire Anwerbung Pflege Deutschland“ des Bundesministeriums für Gesundheit trägt Deutschland zugleich dem Globalen Verhaltenskodex der WHO für die internationale Anwerbung von Gesundheitsfachkräften Rechnung.

Der vorliegende Anforderungskatalog umfasst die Güte- und Prüfbestimmungen, die erfüllt werden müssen, um das Gütesiegel „Faire Anwerbung Pflege Deutschland“ verliehen bekommen zu können. Die Güte- und Prüfbestimmungen sind konkrete und überprüfbare Vorgaben, die Akteure, die ihre unternehmerische Praxis mit dem Gütesiegel auszeichnen lassen möchten, nachweisbar erfüllen müssen.

Einen Antrag auf das Gütesiegel können freiwillig sowohl selbstorganisiert (also ohne Einbindung einer Agentur) anwerbende Leistungserbringer nach dem Vierten Kapitel des Fünften Buches Sozialgesetzbuch und nach dem Siebten Kapitel des Elften Buches Sozialgesetzbuch (Pflege- und Gesundheitseinrichtungen), als auch private Personalvermittlungsagenturen stellen, die im Auftrag der oben genannten Leistungserbringer handeln.

Der Anforderungskatalog legt einen Schwerpunkt auf Informationen zur Erwerbsmigration in die Pflege nach Deutschland und Transparenz zum Vermittlungs- und Anwerbeprozess, insbesondere gegenüber den Pflegekräften, die international angeworben werden sollen; im Falle der Einbindung einer Personalserviceagentur auch gegenüber den Kund*innen. Ebenso verpflichtet es Unternehmen, die das Gütesiegel verliehen haben möchten, zu Selbstverpflichtungen in der unternehmerischen Praxis. Die Güte- und Prüfbestimmungen setzen damit Impulse zu Servicequalität, Seriosität, Transparenz und Verlässlichkeit im Gesamtprozess.

Dabei sind im gesamten Anforderungskatalog sechs Prinzipien leitend:

- Schriftform für die Überprüfbarkeit
- Unentgeltlichkeit des Vermittlungsprozesses für Pflegekräfte
- Angemessenheit des wirtschaftlichen Risikos
- Transparenz zu Strukturen, Leistungen und Kosten
- Nachhaltigkeit und Partizipation
- Gesamtverantwortung

Unternehmen, denen für ihre Anwerbungs- und Vermittlungspraxis das Gütezeichen verliehen wurde, sind verpflichtet, die damit verbundenen Anforderungen auch in Selbstüberwachung einzuhalten.

Das Kuratorium Deutsche Altershilfe Wilhelmine Lübke Stiftung e.V. wird als Herausgeber dafür Sorge tragen, dass Unternehmen, denen das Gütesiegel verliehen wurde, öffentlich einsehbar gelistet werden.

Güte- und Prüfbestimmungen

Für die Verleihung des Gütesiegels „Faire Anwerbung Pflege Deutschland“ sind die folgenden Güte- und Prüfbestimmungen nachweislich zu erfüllen.

Gütebereich I: Information zur Erwerbsmigration in die Pflege nach Deutschland

Der Gütebereich I gewährleistet, dass internationale Pflegekräfte auf Grundlage umfassender Informationen entscheiden können, ob sie persönlich eine Erwerbsmigration in die Pflege nach Deutschland verfolgen möchten.

Um eine Fairness im Vermittlungsprozess sicherstellen zu können sowie auch im Hinblick auf die Nachhaltigkeit einer internationalen Anwerbung, ist es nötig, dass Gütesiegelbenutzer auf Zugänge zu relevanten Informationen hinweisen, damit internationale Pflegekräfte im Anwerbeprozess als auch während ihres Lebens und Arbeitens in Deutschland souveräne Entscheidungen treffen können. Dies betrifft Informationsbereiche unabhängig von konkreten Vermittlungs- und Arbeitsplatzangeboten.

Die Gütesiegelbenutzenden sind verpflichtet, die Zugänge zu Informationen zur Erwerbsmigration in die Pflege nach Deutschland nachweislich zur Verfügung zu stellen.

Der Gütebereich wird in sechs Kriterien aufgeteilt:

Kriterium 1.1: Berufsfeld

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
1.1.1	Das Unternehmen informiert die internationale Pflegekraft auf eine adressatengerechte Weise über die Bedeutung „geregelte Berufe“ sowie „Aus-, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten in Pflegeberufen in Deutschland und wie sie sich dazu weiter informieren kann.
1.1.2	Das Unternehmen informiert die internationale Pflegekraft auf eine adressatengerechte Weise über die aktuelle Arbeitsmarktsituation für Pflegeberufe in Deutschland und wie sie sich dazu weiter informieren kann.
1.1.3	Das Unternehmen informiert die internationale Pflegekraft auf eine adressatengerechte Weise über Aufgaben und Arbeitsfelder von Pflegekräften und wie sie sich dazu weiter informieren kann.
1.1.4	Das Unternehmen informiert die internationale Pflegekraft auf eine adressatengerechte Weise über das Vorhandensein und die Aufgaben von Berufs- und Fachverbänden und wie sie sich dazu weiter informieren kann.

Kriterium 1.2: Erwerbstätigkeit

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
1.2.1	Das Unternehmen informiert die internationale Pflegekraft auf eine adressatengerechte Weise über Rechte und Pflichten von Arbeitnehmenden in Deutschland, insbesondere über Arbeitsverträge, Bindungsklauseln, Mitbestimmungsrechte, Urlaubs- und Pausenansprüche, Kündigungsrechte und wie sie sich dazu weiter informieren kann.
1.2.2	Das Unternehmen informiert die internationale Pflegekraft auf eine adressatengerechte Weise über das Sozialversicherungsrecht in Deutschland: insbesondere Renten-, Kranken- und Arbeitslosenversicherung und wie sie sich dazu weiter informieren kann.

Kriterium 1.3: Einwanderungsprozess und Integrationsförderung

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
1.3.1	Das Unternehmen informiert die internationale Pflegekraft auf eine adressatengerechte Weise über die Möglichkeiten für eine Zuwanderung nach geltender Rechtslage und wie sie sich dazu weiter informieren kann. Dies umfasst auch Informationen zu allen notwendigen bürokratischen Anforderungen und die damit in Verbindung stehenden Behörden.
1.3.2	Das Unternehmen informiert die internationale Pflegekraft auf eine adressatengerechte Weise über die Infrastruktur der Migrations- und Integrationsberatung in Deutschland und wie sie sich dazu weiter informieren kann.
1.3.3	Das Unternehmen informiert die internationale Pflegekraft auf eine adressatengerechte Weise über politische, soziale, religiöse und kulturelle Beteiligungsmöglichkeiten und wie sie sich dazu weiter informieren kann.

Kriterium 1.4: Anerkennungsprozess

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
1.4.1	Das Unternehmen informiert die internationale Pflegekraft auf eine adressatengerechte Weise über Anerkennungsverfahren mit klarem Hinweis auf die ihr zur Verfügung stehenden Optionen und wie sie sich dazu weiter informieren kann.
1.4.2	Das Unternehmen informiert die internationale Pflegekraft auf eine adressatengerechte Weise über Informations- und Beratungsangebote der Bundesregierung, z.B. zu anerkennungsfinder.de und wie sie sich dazu weiter informieren kann.

Kriterium 1.5: Spracherwerb

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
1.5.1	Das Unternehmen informiert die internationale Pflegekraft auf eine adressatengerechte Weise über die Einstufungen nach dem gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER).
1.5.2	Das Unternehmen informiert die internationale Pflegekraft auf eine adressatengerechte Weise über die in der Pflege praktizierte Fachsprache als Aspekt der Berufszulassung.
1.5.3	Das Unternehmen informiert die internationale Pflegekraft auf eine adressatengerechte Weise über Förderungsmöglichkeiten zum Spracherwerb, z.B. die DeuFÖV und wie sie sich dazu weiter informieren kann.

Kriterium 1.6: neutrale Beratung und sonstige Unterstützung

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
1.6.1	Das Unternehmen informiert die internationale Pflegekraft auf eine adressatengerechte Weise über sonstige Beratungs- und Anlaufstellen u.a. zu den Themenbereichen Migration, Integration, Verbraucherschutz und Arbeitsrecht sowie zu Angeboten des IQ-Netzwerks.

Zur Umsetzung des Gütebereiches I stellt der Herausgeber Arbeitshilfen zur Verfügung. Das Unternehmen muss nachweisen, dass es diese ausnahmslos und niedrigschwellig verwendet.

Gütebereich II: Unternehmensverantwortlichkeit

Der Gütebereich II gewährleistet, dass vermittelnde und anwerbende Unternehmen eine klare und mit den Inhalten und Zielen des Gütezeichens vereinbare Unternehmenspolitik verfolgen. Zu deren Umsetzung im Rahmen der Leistungserbringung werden vor dem Hintergrund einer freiwilligen Selbstverpflichtung, einschlägige und konkrete Maßnahmen getroffen.

Die Güte wird in drei Kriterien aufgeteilt:

Kriterium 2.1: Unternehmensgrundsätze

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
2.1.1	<p>Eine schriftliche Erklärung des Unternehmens für die Anwerbung und den Einsatz internationaler Pflegekräfte im Unternehmen umfasst mindestens folgende Punkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ein Bekenntnis zu fairer und ethisch vertretbarer Anwerbe- und Vermittlungspraxis - ein Bekenntnis, die Unternehmenspraxis am Verhaltenskodex der WHO für die internationale Anwerbung von Gesundheitsfachkräften auszurichten - ein Bekenntnis zum „Employer pays“-Prinzip - ein Verweis auf folgende Vereinbarungen <ul style="list-style-type: none"> o internationale Menschenrechtskonventionen, o die ILO Kernarbeitsnormen, insbesondere die Allgemeinen Prinzipien und operativen Leitlinien für eine faire Anwerbung der ILO o IRIS-Standards der International Organisation of Migration
2.1.2	Die Erklärung und gegebenenfalls zugehörige Dokumente werden regelmäßig überprüft und gegebenenfalls aktualisiert.
2.1.3	Die Erklärung und gegebenenfalls zugehörige Dokumente sind in den Verkehrssprachen zur Verfügung gestellt, die in den Ländern gesprochen werden, aus denen das Unternehmen Pflegekräfte rekrutiert.

Kriterium 2.2: Selbstverpflichtungen und Vorgaben an Kunden und Geschäftspartner durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmens

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
2.2.1	Die Vermittlungsbedingungen und allenfalls vorliegende Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) des Unternehmens sind integrierender Bestandteil des Vertrages mit der internationalen Pflegekraft sowie mit den Kund*innen.
2.2.2	Die Vermittlungsbedingungen und die AGB sind in den Verkehrssprachen zur Verfügung gestellt, die in den Ländern gesprochen werden, aus denen internationale Pflegekräfte rekrutiert werden.
2.2.3	Das Unternehmen definiert Vorgaben mit Mindestanforderungen zu Menschen-, Migrations- und Arbeitsrechten für seine Geschäftspartner*innen. Es gelten alle von der Bundesrepublik Deutschland getragenen internationalen Konventionen.

2.2.4	Das Unternehmen kommuniziert seine Vorgaben an die Geschäftspartner*innen und Kund*innen und prüft deren Erhalt und Zustimmung.
2.2.5	Das Unternehmen sorgt dafür, dass in den von ihm vermittelten Arbeitsverträgen Regelungen zu Arbeitsbeziehungen, Unterstützung im Anerkennungsverfahren, Unterstützung im Relocation-Prozess und gegebenenfalls Sonderfälle schriftlich reguliert sind.
2.2.6	Das Unternehmen formuliert in den AGBs, dass sowohl in den Arbeitsverträgen der von ihm vermittelten / angebotenen Arbeitsplätze sowie im gesamten Kontext des vermittelten/ angebotenen Beschäftigungsverhältnisses in keinem Fall Regelungen zu Bindungs- und Rückzahlungsklauseln für internationale Pflegekräfte vorgesehen sind, die dem im Arbeitsrecht vorgegebenem Rechtsrahmen für Bindungs- und Rückzahlungsklauseln entgegenstehen. Dies gilt auch für mögliche Nebenabreden und/oder Absprachen, die dem Employer Pays Prinzip widersprechen.
2.2.7	Das Unternehmen begleitet die internationale Pflegekraft und gegebenenfalls den Kunden während des gesamten Anwerbungs- und Vermittlungsprozesses, ist ständiger Ansprechpartner und bietet darüber hinaus nach Absprache mit den Parteien Lösungsmöglichkeiten für Konfliktsituationen.
2.2.8	<p>Das Unternehmen verpflichtet seine Kund*innen, dass sie zu einem Arbeitsplatzangebot ein verschriftlichtes betriebliches Integrationsmanagementkonzept vorlegen. Dieses Konzept muss entsprechend der DKF Pilotstandards folgende Gliederungspunkte umfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vorwort / Einleitung - Vorbereitungen nach der Anwerbung - Ankommen und die ersten Tage - Unterstützung beim Relocation Management - Integrationsmanagement etablieren - Patenschaften und Mentoring - Anerkennungsprozess organisieren - Einarbeitung anpassen - Teambuilding begleiten - Kompetenzen erweitern - Konflikte auffangen - Gesellschaftliche Teilhabe ermöglichen - Mit Kündigung und Abwerbung umgehen <p>Das jeweilige Konzept wird Kandidat*innen zum Arbeitsplatzangebot vorgelegt. Das jeweilige Konzept wird als Anhang Bestandteil des Arbeitsvertrages. Bei der Umsetzung des jeweiligen Konzeptes werden bestehende Betriebs- oder Personalräte beteiligt.</p>
2.2.9	Die PSA sind verpflichtet im Zusammenwirken mit den auftraggebenden AG zu gewährleisten, dass die Konformität von Dokumenten und Maßnahmen der AG mit den durch diese AG verbundenen Pflichten gewährleistet wird. Die PSA haben der Erteilungsstelle auf Verlangen entsprechende Nachweise zu übermitteln.

Kriterium 2.3: Öffentlich zu machenden Informationen

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
2.3.1	Die Unternehmensgrundsätze und gegebenenfalls weitere Dokumente sind auf der Onlinepräsenz des Unternehmens öffentlich zugänglich und gegebenenfalls verlinkt.
2.3.2	Feste Geschäftszeiten, zu denen das Unternehmen persönlich oder telefonisch erreichbar ist, werden der internationalen Pflegekraft und den Kunden bekannt gegeben. Das Unternehmen bzw. deren Vertretung ist mindestens zehn Stundenwöchentlich an mindestens fünf Werktagen pro Woche erreichbar. Die Zeiten der Erreichbarkeit sind auch auf der Onlinepräsenz des Unternehmens abgebildet.
2.3.3	Alle bestehenden Kooperationen zu Geschäftspartner*innen, die für Anwerbe- und Vermittlungsprozesse relevant sind, sind auf der Onlinepräsenz des Unternehmens aufgeführt und gegebenenfalls verlinkt.
2.3.4	Leistungs- und Preisübersicht sind in dem Angebot an potenzielle Kunden offenzulegen.
2.3.5	Es besteht ein Onlinezugang zu einem Beschwerdeverfahren für internationale Pflegekräfte und Kunden.
2.3.6	Das Datenschutzkonzept des Unternehmens ist über die Onlinepräsenz des Unternehmens abrufbar. Es ist auch in der Verkehrssprache der Herkunftsländer zur Verfügung gestellt, aus denen das Unternehmen anwirbt.

Gütebereich III: Transparenz im Vermittlungsprozess für internationale Pflegekräfte gewährleisten

Der Gütebereich III stellt sicher, dass internationale Pflegekräfte im Anwerbe- und Vermittlungsprozess zu jeder Zeit die aktuellen und relevanten Informationen zu ihrem persönlichen Prozess erhalten. Der Gütebereich III fokussiert den für eine internationale Pflegekraft vereinbarten Anwerbepfad und enthält Vorgaben an Transparenzansprüche an Absprachen und Prozesse zwischen dem Unternehmen, gegebenenfalls seinen Kund*innen und internationalen Pflegekräften.

Alle notwendigen Unterlagen müssen den internationalen Pflegekräften in der Verkehrssprache des Herkunftslandes zukommen und auch digital verfügbar sein.

Die Anforderung sind in fünf Kriterien aufgeteilt.

Kriterium 3.1: Vermittlungs- und Anwerbeprozess

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
3.1.1	Das Unternehmen stellt Kandidat*innen, die sich für eine Vermittlung zu einem Arbeitsplatzangebot in Deutschland interessieren, eine Grafik vor, wie es standardisiert den Verlauf für internationale Pflegekräfte von der Erstsprache im Herkunftsland bis zur Berufszulassung in Deutschland plant.
3.1.2	Das Unternehmen legt vor Abschluss eines Arbeitsvertrages der internationalen Pflegekraft eine Grafik vor, die den spezifischen verabredeten Verlauf bis zur Berufszulassung für eine internationale Pflegekraft abbildet.
3.1.3	Das Unternehmen benennt zu jedem Prozessschritt die aktuell verantwortlichen Unternehmen und gegebenenfalls Ansprechpersonen, Kontaktmöglichkeiten und konkrete Zuständigkeiten.

Kriterium 3.2: Ausrichtung des Matchings

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
3.2.1	Das Unternehmen legt der internationalen Pflegekraft alle ihm vorliegenden Informationen zum Arbeitsplatzangebot in sachgerechter Weise offen und benennt die jeweils zuständige Ansprechperson des Arbeitgebenden.
3.2.2	Das Unternehmen legt offen und dokumentiert, aufgrund welcher Kriterien es die spezifische Pflegekraft und das Arbeitsplatzangebot des Kunden/der Kundin zusammenbringt.
3.2.3	Das Unternehmen empfiehlt und ermöglicht der Pflegekraft zur Entscheidungsfindung und ggf. ihren Kund*innen einen Austausch (Videokonferenz/Telefonat) mit ihren zukünftigen Arbeitgebenden.

Kriterium 3.3: Kosten

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
3.3.1	Das Unternehmen legt für den konkreten Vermittlungsfall eine detaillierte Leistungsbeschreibung vor und weist aus, dass der deutsche Arbeitgebende alle Anwerbekosten trägt. Bereits geleistete Eigenbeteiligungen von Pflegekräften an Dritte vor Abschluss eines Arbeitsvertrags sind vom deutschen Arbeitgebenden bei Vertragsabschluss zurückzuerstatten. Dabei kann vorgesehen werden, dass ein Restbetrag in Höhe eines halben Bruttomonatsgehalts dem Arbeitgebenden erstattet werden muss, wenn innerhalb von zwei Jahren nach Übernahme in das Beschäftigungsverhältnis dieses auf Wunsch des Arbeitnehmenden ordentlich gekündigt wird.
3.3.2	Das Unternehmen erstellt für den konkreten Vermittlungsfall eine detaillierte Dienstleistungsbeschreibung. Diese muss sowohl die notwendigen als auch die empfohlenen Dienstleistungen enthalten, die sämtlich und ausschließlich vom Arbeitgebenden zu tragen sind. Diese werden entsprechend gekennzeichnet. Weiter können auch Dienstleistungen im Rahmen von Begleitprozessen (Sprachkurse, Vorbereitungskurse, Verwaltungsdienstleistungen, Übersetzungen etc.) angeführt werden, die ebenfalls ausschließlich vom Arbeitgebenden zu tragen sind. Leistungspakete und zusätzliche Dienstleistungen (Add Ons) sind transparent darzustellen.

Kriterium 3.4: Kooperationen

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
3.4.1	Das Unternehmen führt für den konkreten Vermittlungsfall die greifenden Kooperationsvereinbarungen, Rahmenverträge und (Unter-)Auftragnehmer mit konkreter Ansprechperson an und hinterlegt Kontaktdaten. Die jeweiligen Leistungsbereiche sind klar definiert.

Kriterium 3.5: Beschwerdeverfahren

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
3.5.1	Das Unternehmen verfügt intern über einen detailliert geregelten und schriftlich dargelegten Prozess zum Umgang mit Beschwerden. Dieser beinhaltet ein klares Verfahren, die Benennung von Kontaktpersonen zur Verarbeitung der Beschwerden sowie die Festlegung eines angemessenen zeitlichen Rahmens für das Beschwerdeverfahren.
3.5.2	Das Beschwerdeverfahren ist klar geregelt, frei zugänglich und transparent.

Gütebereich IV: Transparenz im Vermittlungsprozess für Kunden gewährleisten

Der Gütebereich IV stellt sicher, dass Kund*innen im Anwerbe- und Vermittlungsprozess von Personalserviceagenturen (PSA) zu jeder Zeit ausreichende Informationen zu den Vermittlungsfällen bekommen, auch in digitaler Form. Er enthält Vorgaben an Transparenzansprüche, an Absprachen und Prozesse zwischen PSA, deren Kund*innen und internationalen Pflegekräften.

Die Anforderung sind in fünf Kriterien aufgeteilt:

Kriterium 4.1: Vermittlungs- und Anwerbeprozess

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
4.1.1	Die PSA stellt seinen Kund*innen eine Grafik vor, wie es standardisiert den Verlauf für internationale Pflegekräfte von der Erstansprache im Herkunftsland bis zur Berufszulassung in Deutschland plant. Diese Graphik fokussiert den Kund*innenpfad vommittlungsauftrag bis zum Abschluss des Gesamtprozesses.
4.1.2	Die PSA stellt den Kund*innen eine Grafik vor, wie das Unternehmen die Kund*innen durch den Vermittlungs- und Anwerbeprozess begleiten wird bzw. kann.
4.1.3	Die PSA informiert zu jedem Prozessschritt die aktuell verantwortlichen Ansprechpersonen mit Kontaktmöglichkeiten und Zuständigkeiten.
4.1.4	Die PSA hat sich mit dem Arbeitgebenden abzustimmen, dass ausschließlich abgestimmte und zutreffende Informationen über die Rahmenbedingungen der zukünftigen Arbeitsstelle dargestellt und kommuniziert werden.

Kriterium 4.2: Ausrichtung des Matchings

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
4.2.1	Die PSA legt dem Kunden/der Kundin unter Berücksichtigung der geltenden Datenschutzregelungen relevante Informationen über die vermittlungsinteressierte internationale Pflegekraft offen.
4.2.2	Die PSA legt offen und dokumentiert, aufgrund welcher Kriterien eine internationale Pflegekraft zum Arbeitsplatzangebot des Kunden/der Kundin passen kann.

Kriterium 4.3: Kosten

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
4.3.1	Die PSA legt für den konkreten Vermittlungsauftrag eine detaillierte Leistungsbeschreibung und deren Bepreisung für den Kunden/die Kundin vor. Die während des Anwerbeverfahrens tatsächlich entstandenen Kosten werden dem Kunden/der Kundin fortlaufend nachgewiesen.
4.3.2	Die PSA erstellt für den konkreten Vermittlungsauftrag eine detaillierte Dienstleistungsbeschreibung. Diese muss sowohl die notwendigen als auch die empfohlenen Dienstleistungen enthalten. Diese werden entsprechend gekennzeichnet. Weiter können auch Dienstleistungen im Rahmen von Begleitprozessen (Sprachkurse, Vorbereitungskurse, Verwaltungsdienstleistungen, Übersetzungen etc.) angeführt werden. Leistungspakete und zusätzliche Dienstleistungen (Add Ons) sind voneinander getrennt darzustellen.
4.3.3	Die PSA führt für den konkreten Kunden/die konkrete Kundin die Zeitpunkte der Rechnungsstellungen klar auf.

Kriterium 4.4: Kooperationen

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
4.4.1	Die PSA führt für den konkreten Vermittlungsauftrag relevante Kooperationsvereinbarungen, Rahmenverträge und (Unter-)Auftragnehmer mit konkreter Ansprechperson an und hinterlegt Kontaktdaten. Die jeweiligen Leistungsbereiche sind klar definiert.

Kriterium 4.5: Beschwerdeverfahren

geprüft anhand der Indikatoren aufgeführt in der folgenden Tabelle:

Nr.	Indikator
4.5.1.	Die PSA verfügt intern über einen detailliert geregelten und schriftlich dargelegten Prozess zum Umgang mit Beschwerden. Dieser beinhaltet ein klares Verfahren, die Benennung von Kontaktpersonen zur Verarbeitung der Beschwerden sowie die Festlegung eines angemessenen zeitlichen Rahmens für das Beschwerdeverfahren.
4.5.2.	Das Beschwerdeverfahren ist klar geregelt, frei zugänglich und transparent.

Weiterentwicklung

Das Kuratorium Deutsche Altershilfe prüft aufgrund von Vorschlägen der Erteilungsstelle mindestens einmal im Kalenderjahr die Notwendigkeit zur Weiterentwicklung der Festlegungen und Vorgaben nach § 2 Absatz 1 Satz 2 Nummern 1 bis 3 des Gesetzes zur Sicherung der Qualität der Gewinnung von Pflegekräften aus dem Ausland und teilt das Ergebnis der Überprüfung auf seiner Internetseite am 1. Oktober eines Kalenderjahres mit, erstmals zum 1. Oktober 2022. Das Kuratorium Deutsche Altershilfe kann aus sachlichem Grund auf seiner Internetseite auch an weiteren als den in Satz 1 genannten Terminen Informationen über einen Bedarf für die Weiterentwicklung des Gütesiegels informieren, insbesondere bezüglich der Kosten für das Gütesiegel.

Begriffsbestimmungen

Im Rahmen der Güte- und Prüfbestimmungen des Anforderungskataloges werden die folgenden Begriffe gemäß der in der folgenden Tabelle aufgeführte Definition verwendet:

Begriff	Bestimmung
Adressatengerecht	Klare und deutliche, dem Bildungsgrad der internationalen Pflegekraft angemessene Kommunikationsform und in einer für die internationale Pflegekraft verständlichen Sprache (gegebenenfalls in Übersetzung).
Anwerbung	Alles, was Arbeitgebende dazu beitragen, um internationale Pflegekräfte zu gewinnen.
Arbeitshilfe	Verschiedene Unterlagen / Dokumente, die zur Erklärung und Bearbeitung der Güte- und Prüfbestimmungen zur Verfügung gestellt werden.
Auswirkung	Hiermit sind negative Implikationen für Menschen-, Migrations- und Arbeitsrechte gemeint. Negative (tatsächliche) Auswirkungen beschreiben nachgewiesene konkrete Vorfälle, bei denen Menschen zu Schaden gekommen sind. Potenzielle negative Auswirkungen (= Risiken) beschreiben mögliche Schäden, Missstände gegenüber internationalen Pflegekräften, Kund*innen oder einen Verstoß gegen die Nachhaltigkeit des Vermittlungsprozesses, unabhängig davon, ob sie bereits eingetreten sind.
Begleitprozess	Es handelt sich um Prozesse, die nicht unmittelbar mit der Anwerbung und der Vermittlung von internationalen Pflegekräften in Verbindung stehen. Dazu gehören insbesondere die Beratung und Organisation der Einreise nach Deutschland.
Beschwerde	Eine Äußerung von Unzulänglichkeiten oder Bedenken durch Betroffene oder deren Vertreterinnen und Vertreter in Bezug auf ihre Rechte, Freiheiten oder andere Ansprüche basierend auf Vertragsbedingungen, Abmachungen, Praktiken oder einem allgemeinen Verständnis von Fairness. Es handelt sich um einen Hinweis auf soziale und arbeitsrechtliche Folgen und Risiken, die zu Auswirkungen werden können. Beschwerden können von Betroffenen selbst, oder durch Vertreterinnen und Vertreter wie Organisationen kommuniziert werden.
Beschwerdeverfahren	Ein Verfahren, das die Möglichkeit schafft, Beschwerden einzureichen, die in Bezug auf soziale und arbeitsrechtliche Auswirkungen unternehmerischer Tätigkeit wahrgenommen werden.
Drittstaat	Land, das nicht Mitglied der Europäischen Union (EU) und des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) ist.
Geschäftsbeziehungen	Beziehungen eines Unternehmens zu Geschäftspartnern, Organisationen in dem Personalvermittlungsprozess und zu anderen nichtstaatlichen oder staatlichen Stellen, die mit seiner Geschäftstätigkeit und / oder seinen Dienstleistungen unmittelbar verbunden sind.
Geschäftspartner	Juristische Personen, die in Bezug auf die Vermittlung und Anwerbung von internationalen Pflegekräften in einer direkten Vertragsbeziehung mit dem zu prüfenden Unternehmen stehen.

Geschäftstätigkeit	Jegliche Handlungen und Entscheidungen, die ein Unternehmen zur Umsetzung seiner Strategien und zur Erreichung seines Zwecks und seiner Ziele vollzieht.
Gütebereich	Kategorisierung der unternehmensbezogenen Anforderungen, angelehnt an ethisch hohe Standards zur internationalen Anwerbung und Vermittlung von Pflege- und Gesundheitspersonal.
Indikatoren	Prüfungsrelevante Spezifikation der unternehmensbezogenen Anforderungen.
Internationale Pflegekraft	Arbeitsplatzinteressierte, in einem Drittstaat lebende Pflegekraft mit in einem Drittstaat erworbener Berufsqualifikation.
Kunde / Arbeitgebende (AG)	Pflege- und Gesundheitseinrichtungen, die durch eine PSA / PVA Pflegekräfte aus Drittstaaten anwerben.
Match / Matching	Abgleich von Arbeitsplatzanforderungen und persönlichen Eigenschaften sowie Kompetenzen der internationalen Pflegekraft.
Nachhaltigkeit	Zukunftsorientierte Anwerbung und Vermittlung von internationalen Pflegekräften zur Sicherstellung der Patientenversorgung.
Private Vermittler	Unternehmen der privaten Personalvermittlung
Prüfen / Überwachen	Prozess zur Ermittlung eines oder mehrerer Merkmale an einem Gegenstand der Konformitätsbewertung.
regelmäßig	In geplanten, angemessenen Zeitabständen. Die Angemessenheit bestimmt sich im Einzelfall nach Ermessen.
Scouting	Teil der Anwerbung, in dem eine Agentur in Auftrag des Arbeitgebers potenziell interessierte internationale Pflegekräfte sucht
Sonderfall	Unerwartete Situation, die der internationalen Pflegekraft während des Vermittlungsprozesses betreffen (Krankheit, Schwangerschaft, persönlicher Notfall, etc.)
Unternehmen	Jede PSA / PVA oder selbstorganisiert anwerbende Gesundheits- und Pflegeeinrichtung.
Unternehmerische Sorgfaltspflicht	Verantwortung von Unternehmen, Strukturen, Prozesse und Maßnahmen zu etablieren, die es ermöglichen, Auswirkungen durch die eigenen Geschäftstätigkeiten, -beziehungen und den Vermittlungsprozess zu vermeiden, zu mildern und gegebenenfalls wiedergutzumachen.
Verkehrssprache	Als regelmäßige Verkehrssprache im Herkunftsland gilt Englisch.
Vermittlung	Prozess zur Bereitstellung von internationalen Pflegekräften, mit dem Ziel einer Festanstellung beim Kunden
Vermittlung und Anwerbung	Privatwirtschaftliche Dienstleistungen, die selbstorganisiert anwerbende Pflege- und Gesundheitseinrichtungen, Personalvermittlungsagentur (PVA) oder Personalerserviceagenturen (PSA) erbringen, um Pflegekräfte aus Drittstaaten für sich oder für Kund*innen zu rekrutieren.
Vermittlungsvertrag / Auftrag	Ein Vermittlungsvertrag wird zwischen der PSA oder PVA und dem Kunden/der Kundin geschlossen
Verhältnismäßigkeitsprinzip	Prinzip der Anwerbung und Vermittlung, nach welchem aus der Vermittlung den beteiligten Akteuren kein unverhältnismäßiges, wirtschaftliches Risiko erwächst.