

Qualitätsstandards des Bundesverbandes Au-pair Society e.V.

Wichtige Vorbemerkung

Das Ziel der Erstellung von Qualitätsstandards besteht darin, Leitlinien zu formulieren, die den Mitgliedsagenturen als Orientierung für langfristig erfolgreiches, wirtschaftliches Handeln im spezifischen Anforderungsprofil dienen.

Die Standards dienen dem ordnungsgemäßen Ablauf eines Au-pair-Aufenthaltes zum Schutz der Au-pairs und Gasteltern. Die Mitgliedsagenturen des Bundesverbandes Au-pair Society e.V. verpflichten sich zur Einhaltung der Standards, um sowohl Au-Pairs als auch Gastfamilien eine qualitativ hochwertige Dienstleistung zu bieten.

Die Definition der Qualitätsstandards orientiert sich an den gesetzlichen sowie den von E-CAPS (European Committee for Au pair Standards) erarbeiteten Richtlinien für das europäische Au-pair Programm. Die Standards gelten sowohl für Vermittlungen nach Deutschland (Incoming), wie auch von deutschen BewerberInnen ins Ausland (Outgoing).

I. Selbstverständnis der Mitgliedsagenturen

Die Mitgliedsagenturen unterscheiden sich von anderen Vermittlungsanbietern dadurch, dass sie einheitliche Qualitätsstandards befolgen. Agenturen, die diese Standards nicht einhalten, können nicht Mitglied des Bundesverbandes Au-pair Society e.V. werden. Mitglieder, die nachweislich die Standards missachten, können vom Vorstand und der Mitgliederversammlung aus dem Verband ausgeschlossen werden.

Die Mitgliedsagenturen des Bundesverbandes Au-pair Society e.V. verstehen unter dem Au-pair Verhältnis ein Betreuungsverhältnis besonderer Art. Im übertragenen Sinne bedeutet dies, dass ein Au-pair als gleichgestelltes Familienmitglied und nicht als Hausangestellte einer Gastfamilie aufgenommen wird und als Ausgleich für freie Unterkunft und Verpflegung die Mitbetreuung der Kinder und gewisse Haushaltspflichten übernimmt.

Die Mitgliedsagenturen betrachten das Au-pair Wesen als Jugend-Kultur-Austausch Programm. Das Kennenlernen der Sprache und Kultur des Gastlandes hat dabei einen hohen Stellenwert. Die Au-pair Agenturen verpflichten sich, dieses Verständnis des Au-pair Gedankens den Gasteltern und Au-pairs gegenüber entsprechend darzustellen.

II. Formale Anforderungen an die Au-pair Vermittlung

- 1) Agenturniederlassung in Deutschland
- 2) Anmeldung als ordentlicher Geschäftsbetrieb
- 3) Nennung der vollständigen Firmierung auf Homepage und Werbemitteln (z.B. Flyer)
- 4) Nennung der Kernöffnungszeiten; mindestens zwei Stunden Erreichbarkeit während der Werktage ist zu gewährleisten
- 5) Nennung der Geschäftsbedingungen unaufgefordert den Vertragsparteien
- 6) Kenntnis und Einhaltung gesetzlicher Grundlagen zur Au-pair Vermittlung
- 7) Kenntnis und Einhaltung gesetzlicher Grundlagen zum Datenschutz
 - a) Verpflichtung der Mitarbeiter zur Verschwiegenheit
 - b) Ausübung der Geschäftstätigkeit in abschließbarem Büroraum

- 8) Leistungsbeschreibung der Werbung muss den tatsächlichen Gegebenheiten entsprechen

III. Anforderungen an die Prozesse der Au-pair Vermittlung

A Auswahl von Au-pair BewerberInnen (Incoming und Outgoing)

- 1) Bewerbungsunterlagen müssen mindestens Folgendes enthalten:
 - a) Ausführlicher Bewerbungsbogen mit Foto
 - b) Persönlicher Brief
 - c) Nachweis über praktische Erfahrung im Umgang mit Kindern
 - d) Sprachnachweis entsprechend den Anforderungen des Gastlandes
z.B. Deutschland Nachweis über Kenntnis Level A1
 - e) Zeugnis über physische und psychische Gesundheit
 - f) weitere Fotos bzw. Fotocollage
 - g) wo gefordert pol. Führungszeugnis
- 2) Au-pair muss über die im Gastland von ihr/ihm erwarteten Tätigkeiten wahrheitsgemäß aufgeklärt werden
- 3) Es ist ein persönliches oder telefonisches Bewerbungsgespräch zu führen, gegebenenfalls durch Partneragentur oder Vertretung vor Ort
- 4) Bewerbungsunterlagen werden von der Agentur geprüft. Bei Vermittlung ins Ausland erfolgt dies entsprechend den Anforderungen des jeweiligen Gastlandes bzw. der Partneragentur vor Ort

B Anforderungen an die Auswahl der Gastfamilien in Deutschland

- 1) Die Agentur hat sich in jedem Fall vorab über die Qualifikation einer Gastfamilie zu vergewissern. Ungeeignete Familien, die den Anforderungen für das Au-pair Programm nicht entsprechen, sind von der Vermittlung auszuschließen. Familienfragebögen müssen ausführliche Informationen über die Familie und deren Struktur sowie die Unterbringung des Au-pairs enthalten.
- 2) Gasteltern müssen mindestens folgende Qualifikationen erfüllen:
 - a) Entsprechung der Anforderungsprofile des Arbeits- bzw. Ausländeramts
 - b) Gewährleistung für echtes Au-pair Verhältnis gemäß Ziffer I
 - c) Gastfamilie muss in Deutschland leben und es muss mindestens ein minderjähriges Kind im Haushalt leben
 - d) Gewährleistung der Regelung des Au-pair Vertrags hinsichtlich Unterkunft, Versicherung, Taschengeld, Arbeitsumfang, Freizeit
- 3) Es ist möglichst ein persönliches oder telefonisches Gespräch zu führen gegebenenfalls durch eine Partneragentur oder Vertretung vor Ort

C Vermittlungsprozess

- 1) Incoming-Vermittlung

Bei einer Vermittlung nach Deutschland muss ein Au-pair Vertrag zwischen Au-pair und Gastfamilie geschlossen werden. Der Au-pair Vertrag muss den Richtlinien der Bundesagentur für Arbeit und den Standards des Bundesverbandes Au-pair Society e.V. entsprechen.

Ein Mustervertrag wird den Mitgliedsagenturen im Member Bereich zur Verfügung gestellt. Neben dem Vertrag müssen Gastfamilie und Au-pair schriftliche Informationen über ihre Rechte und Pflichten erhalten. Das Au-pair erhält nach seiner Einreise einen Au-pair Ausweis, aus dem hervorgeht, von welcher Agentur das Au-pair betreut wird und wie diese erreicht werden kann.

Die Agentur informiert die Gastfamilie über die Verpflichtung zur Versicherung des Au-pairs und nennt eine geeignete Au-pair Versicherung.

2) Outgoing-Vermittlung

Die Outgoing-Vermittlung richtet sich nach den Vorgaben des jeweiligen Gastlandes. Bewerber/Innen sind im Vorfeld über die jeweiligen Bedingungen und Anforderungen umfassend zu informieren und die Leistungen der Agentur sind möglichst durch einen Vermittlungsauftrag zwischen Agentur und BewerberIn zu definieren.

Die erfolgreiche Vermittlung sollte dem/der Bewerber/in je nach dem in dem Land oder der vermittelnden Agentur im Gastland üblichen Verfahren (z.B. Vertrag, Einladungsbrief, Bestätigung) schriftlich bestätigt werden.

Die Agentur informiert Au-pairs über geeignete Au-Pair Versicherungen.

Es ist grundsätzlich wünschenswert, dass sowohl im Incoming- wie Outgoing-Bereich mit Partneragenturen gearbeitet wird, damit eine optimale Abwicklung der Vermittlung sowie Screening und Betreuung der Au-pairs und Gastfamilien gewährleistet ist

D Anforderungen an die Betreuung von Au-pairs und Gastfamilien während des Aufenthaltes

Im Incoming-Bereich verpflichtet sich die Agentur zur Betreuung von Gastfamilie und Au-pair während des gesamten Aufenthaltes. Sie vermittelt bei Konflikten zwischen Au-pair und Gastfamilie, dabei sollten beide Seiten gleichrangig behandelt werden, wobei besonders die Schutzbedürftigkeit der Au-pairs berücksichtigt werden sollte.

Im Falle eines Scheiterns des Au-pair Verhältnisses bietet die Agentur im Rahmen ihrer Geschäftsbedingungen und gesetzlichen Rahmenbedingungen die Möglichkeit zur Um- bzw. Neuvermittlung.

Den Au-pairs wird für Notfälle eine 24-Stunden Notrufnummer mitgeteilt.

Die Au-pair Agentur erkundigt sich innerhalb des ersten Monats nach Einreise bei Au-pair und Gastfamilie telefonisch oder persönlich nach folgenden Punkten

- 1) Eingliederung des Au-pairs in die Familie
- 2) Abschluss sämtlicher Ämter- und Behördengänge
- 3) Versicherungsschutz des Au-pairs
- 4) Unterstützung des Au-pairs bei Sprachkurs durch Gastfamilie (z.B. Hilfestellung bei Suche und Anmeldung)
- 5) Einhaltung der Richtlinien des Au-pair Programms

Außerdem sollte die Au-pair Agentur den Au-pairs behilflich sein, Kontakte mit anderen Au-pairs zu knüpfen, z.B. durch Kontaktlisten oder Organisation von Au-pair Treffen.

Im Outgoing-Bereich übernimmt i.d.R. nach Ausreise des Au-pairs die Partneragentur im Gastland die Betreuung. Alle Informationen zur Gastfamilie und der betreuenden Agentur werden dem vermittelten Au-pair von der Mitgliedsagentur rechtzeitig zur Verfügung gestellt.

IV. Umgangsformen unter Mitgliedsagenturen

Die Mitgliedsagenturen stehen in Konkurrenz zueinander, verpflichten sich jedoch zu folgendem Ehrenkodex:

- 1) Keine aktive Abwerbung
- 2) Keine unrichtigen Angaben über andere Mitgliedsagenturen
- 3) Gegenseitige Unterstützung in Notsituationen
- 4) Nicht selbst angeworbene Au-pairs nur mit Zustimmung der Ursprungsagentur durchzuführen
 - a) Ist die ursprünglich vermittelnde Agentur nicht bekannt, wird eine Anfrage an alle Mitgliedsagenturen des Verbandes gerichtet
 - b) Erfolgt keine Rückmeldung innerhalb von 24 Stunden, ist die Weitervermittlung möglich
- 5) Der Bundesverband Au-pair Society e.V. ist Mitglied internationaler Dachverbände wie z.B. ECAPS oder IAPA und erfüllt deren Richtlinien und Qualitätsstandards. Aus diesem Grunde sind Vermittlungen im Incoming- und Outgoing-Bereich soweit wie möglich mit Partneragenturen durchzuführen

V. Wertekonsens

- 1) Unter den Mitgliedern sowie gegenüber Kunden und Geschäftspartnern Ehrlichkeit im gesprochenen Wort und Verhalten
- 2) Unter den Mitgliedern sowie gegenüber Kunden und Geschäftspartnern höflicher, anerkennender und respektvoller Umgang
- 3) Unter den Mitgliedern Förderung des Vertrauens durch Gerechtigkeit und Gleichbehandlung
- 4) Bereitschaft der Mitglieder zur unentgeltlichen Mitarbeit im Bundesverband Au-pair Society e.V. bei der Verwirklichung gemeinsamer Interessen
- 5) Vertraulichkeit der Information

Sämtliche innerhalb des Bundesverband Au-pair Society e.V. gewonnenen Informationen sind von den Mitgliedern nach außen vertraulich zu behandeln, sofern diese nicht für die Veröffentlichung bestimmt sind; insbesondere E-Mails, Rundschreiben, Information aus Mitgliederbereich der Homepage usw.

Die Mitglieder verpflichten sich zur Einhaltung dieser Qualitätsstandards und sind dadurch berechtigt, das Logo des Bundesverbands Au-pair Society e.V. für ihre Werbemittel zu verwenden.

Köln, den 31. Oktober 2009