



Foto: Home Instead

Serie: Personalverleih in private Haushalte (1. Teil)

# «Wir rekrutieren Betreuer und Betreuerinnen»

Über 100 000 neue Stellen sind in den letzten zehn Jahren im Schweizer Gesundheitswesen entstanden.<sup>1</sup> Nicht zuletzt dank Unternehmen, die für Senioren und Seniorinnen in den eigenen vier Wänden Rundum-Betreuungen anbieten. Eine zweiteilige Serie gibt Einblick in diesen Wachstumsmarkt und porträtiert drei Anbieter.

**A**mbulant vor stationär – so lautet der gesundheitspolitische Grundsatz des Bundes. Senioren sollen so lange wie möglich im eigenen Zuhause bleiben, um teure Spitalkosten zu vermeiden. In den letzten Jahren sind deshalb immer mehr Unternehmen entstanden, die eine Rundum-Betreuung in den eigenen vier Wänden anbieten. Während sich die Spitex um die Pflege kümmert, betreuen diese Unternehmen den Kunden im Haushalt beim Putzen, Kochen, Einkaufen und bei der Hygiene. Zudem sind sie auch als Gesellschafter gefragt. Sowohl das Seco als auch das Bundesgericht haben diese Berufstätigkeit als Temporärarbeit eingestuft und deshalb dem Personalverleih zugeordnet. Im Gegensatz

zur medizinischen Pflege gelten für die Betreuer und Betreuerinnen also die Bestimmungen des GAV Personalverleih. Sie profitieren nun von Mindestlöhnen, Sozialversicherungen und vergünstigten Weiterbildungen. swissstaffing, der Verband der Personaldienstleister, unterstützt die Unternehmen in der Umsetzung der neuen Regeln. Das Geschäftsmodell hat Zukunft: Immer mehr Senioren möchten so lange wie möglich zuhause bleiben und die geburtenstarke Babyboomer-Generation geht bereits in Rente. Wie rekrutieren die Unternehmen? Wie sorgen sie für Qualität und welche Schwierigkeiten begegnen Ihnen im Alltag? Wir haben für den ersten Teil der vorliegenden Serie mit einem Vertreter des swissstaffing-Mitglieds Home Instead gespro-

<sup>1</sup> Gemäss KOF Swiss Economic Institute. Statement 2016.

Hier bloggt der Vorstand ...

## External Workforce Management



Marcel Keller, CEO von Kelly Services (Schweiz) AG

### Was bedeutet External Workforce Management?

Es geht um alle Mitarbeitenden, die nicht vom Einsatzbetrieb (Unternehmen) direkt, sondern von einem externen Personaldienstleister (gesetzlicher Arbeitgeber) angestellt sind. Dabei existieren unterschiedliche Organisationsformen. Häufig werden die externen Mitarbeitenden sowie deren Personaldienstleister über eine Plattform oder neudeutsch über einen «Managed Service Provider» gemanagt. Viele Unternehmen haben heute zur internen HR eine HR-Parallelwelt für die externen Mitarbeitenden, die vom Managed Service Provider betreut wird – von der Selektion bis zum Onboarding. Die Welt der Arbeit war noch nie so flexibel wie heute, sowohl auf der Seite der Arbeitgeber als auch der Arbeitnehmer. Ziel ist es, in einer hohen Geschwindigkeit die richtigen Talente an den richtigen Arbeitsplatz zu bringen.

### Woher kommt das Bedürfnis nach externem Personal?

Es ist ein Businessmodell, das den Unternehmen hilft, schneller und koordinierter an das richtige Personal zu kommen. Die Unternehmen lagern heute den Prozess der Personalbeschaffung (Talent Supply Chain Management) strukturiert aus. Arbeit wird immer häufiger in Form von Projekten vergeben. Das ist eigentlich nichts anderes als eine Folgeerscheinung von traditionellem Outsourcing. Unternehmen wälzen oft kurzfristig enormes Arbeitsvolumen um. Die Schnelligkeit der internen Nachfrage nach Personal übersteigt schlicht die Effizienz eines internen Human Resources Managements. Darum braucht es heute – und in Zukunft – verschiedene Modelle der Personalbeschaffung.

Lesen Sie den ganzen Blogbeitrag auf [blog.swissstaffing.ch](http://blog.swissstaffing.ch)

### Home Instead im Porträt

Claude Schnierl ist bei Home Instead Geschäftsführer der Seniorenbetreuung in Pfäffikon (ZH). 2009 entschied er sich nach einem persönlichen schicksalhaften Erlebnis, seinen Beruf in der IT-Branche aufzugeben, und eröffnete die damals fünfte Filiale von Home Instead in der Schweiz. Das Modell stammt ursprünglich aus den USA und wurde im Franchise-Modell eingeführt. In der Schweiz ist Home Instead heute eine typische schweizerische Aktiengesellschaft. Gerade bezüglich Qualität habe dies grosse Vorteile: «Wir ziehen Nutzen aus den hohen und einheitlichen Qualitätsstandards, einem gemeinsamen IT-System und den Schulungen. Diese Synergien und die klaren Prozesse steigern die Qualität enorm.»



«Häufig sind es die Töchter, auf denen enorm viel Druck lastet.»

Claude Schnierl, Geschäftsleiter  
Seniorenbetreuung Pfäffikon ZH,  
Home Instead

Über 18 Filialen hat Home Instead mittlerweile in der Schweiz. Denn örtliche Nähe ist wichtig. Nicht nur für die Kunden, sondern auch für die Mitarbeitenden, zumal die Seniorenbetreuung für Kunden und Mitarbeitende rund um die Uhr erreichbar ist. In Claude Schnierls Büro sind 18 Mitarbeitende tätig, davon fünf Pflegefachfrauen. Bei Fragen zum Thema Pflege können diese Angehörige oder Kunden kompetent beraten und wissen, was im Notfall zu tun ist. Insgesamt kann Claude Schnierl auf einen Pool von 240 Betreuern oder «Caregiver» zurückgreifen, wie sie bei Home Instead genannt werden. Verunfallt ein Senior oder verschlechtert sich sein Zustand, muss sogleich reagiert und eine Betreuung organisiert werden. Flexibilität ist entsprechend wichtig. Rekrutiert wird nur in der Schweiz, denn Lokalbezug und gute Deutschkenntnisse sind wichtig. Nur für die 24-Stunden-Betreuung greift Home Instead auf Personal aus Deutschland und Österreich zurück. Denn für diese Tätigkeit seien schlichtweg keine Schweizer zu finden. Vor dem ersten Einsatz werden die Caregiver in einem zweitägigen Kurs geschult. Da keine spezifischen Fähigkeiten in der Pflege ge-

fragt sind, können sie so die Werte, die Sicherheit und wichtige Grundlagen in der Betreuung erlernen.

Für Home Instead sind die betreuten Kunden genauso wichtig wie die Angehörigen. Häufig benötigen letztere dringend Entlastung und gute Beratung. Viel Fingerspitzengefühl ist gefragt, wenn Spannungen zwischen dem Senior und den Angehörigen entstehen. «Häufig sind es die Töchter, auf denen enorm viel Druck lastet – insbesondere, wenn sie berufstätig sind und auch eine eigene Familie haben, gelangen sie verständlicherweise schnell an ihre Grenzen», erklärt Claude Schnierl. «Wenn wir den Angehörigen und den Senioren helfen können, ist das für beide Seiten eine wertvolle Entlastung und gibt auch uns ein gutes Gefühl.» Schlussendlich gehe es darum, den Senioren so lange wie möglich Lebensqualität und allen Beteiligten eine optimale Lösung zu bieten. ■



Julia Bryner, Leiterin  
Marketing & Events  
bei swissstaffing,  
schreibt regelmässig  
für HR Today.

## Personalverleih in private Haushalte:

# Die gesetzlichen Regelungen

Schon Mitte der 1990er-Jahre unterstellte das Seco die private Seniorenbetreuung dem Arbeitsvermittlungsgesetz (AVG). Betriebe, welche die Betreuung in Form des Personalverleihs erbringen, benötigen deshalb eine Verleihbewilligung. Die Praxis des Seco ist durch das Bundesgericht mit dem Entscheid BGE 2C-356/2012 vom 11. Februar 2013 bestätigt worden.

Betreffend Arbeits- und Ruhezeiten ist zu beachten, dass das Arbeitsgesetz (ArG) die privaten Haushalte explizit vom betrieblichen Geltungsbereich ausschliesst. Betriebe, deren Hauptaktivität der Personalverleih in Privathaushalte ist, haben jedoch die Arbeitszeitregelungen des GAV Personalverleih vollumfänglich einzuhalten. Diese Unternehmen haben darüber hinaus insbesondere auch die Min-

destlöhne dieses allgemeinverbindlich erklärten GAV zu beachten.

Nicht geregelt – weder im GAV Personalverleih noch sonst in einem rechtlichen Erlass – wird indessen die Abgeltung für den Bereitschaftsdienst, bei dem sich die Arbeitnehmerin zur Verfügung der zu pflegenden Person hält, ohne eine aktive Arbeit zu erbringen. Das Seco verlangt hier zurzeit eine Entschädigung von fünf Franken pro Stunde. Auf Bundesebene laufen indessen Bestrebungen, insbesondere diesen Bereich einer Regelung zuzuführen.

Ausblick: Im zweiten Teil unserer Serie zum Personalverleih in private Haushalte stellen wir Ihnen zwei weitere Unternehmen vor.

## Dienstleistung des Monats

### Payrolling

Schon wieder Ärger mit der Bank oder der Sozialversicherung bezüglich der Lohnzahlungen? Solche bürokratischen Lasten können Unternehmen ganz einfach vermeiden. Temporärbüros übernehmen beim Payrolling die Lohnbuchhaltung für das gesamte Feststellenpersonal eines Unternehmens zu einem schlanken Preis. Damit ist gewiss: Die Angestellten Ihrer Firma haben ihr Geld pünktlich und zuverlässig auf dem Konto und Sie haben mit der Verwaltung der Lohnzahlungen keinen Ärger mehr. Eine Win-win-Situation für alle Beteiligten.

