

**Vereinbarung**

**über die Qualitätsstandards**

**für die private Personal- und Arbeitsvermittlung**

## **Qualitätsstandards für private Personal- und Arbeitsvermittlung**

### **Persönliche Voraussetzungen**

- Zuverlässigkeit, keine einschlägigen Vorstrafen und Gewerbeuntersagungen
- Geordnete Vermögensverhältnisse
- Gewerbeanmeldung
- Ausschluss von Interessenkollisionen
- Verpflichtung, die Technologie von L. Ron Hubbard weder anzuwenden, zu lehren oder in sonstiger Weise zu verbreiten (Scientology)

### **Fachliche Voraussetzungen**

- Befähigungsnachweis des Vermittlers (z.B einschlägiges Diplom, Berufserfahrung, gegebenenfalls vermittlungsspezifische Zusatzausbildung, Kenntnis der Methoden des Profilings, kundengerechte Gesprächsführung und Klärung bestehender Vermittlungshemmnisse)
- Kenntnis der einschlägigen gesetzlichen Vorschriften
- Kenntnis des regionalen und überregionalen Arbeitsmarktes und seiner Akteure
- Kenntnis von Branchen- und Berufsprofilen
- Kenntnis des Datenschutzes

### **Institutionelle Rahmenbedingungen**

- Angemessene Geschäftsräume und Gewährleistung des Datenschutzes
- Zweckentsprechende personelle und sächliche Ausstattung
- Festlegung und Offenlegung der Erreichbarkeit
- Eindeutige Geschäftsbedingungen

### **Prozessdefinition**

- Definition des Gesamtprozesses und seiner Einzelschritte in Form einer Leistungsbeschreibung der zu erbringenden Dienstleistung einschließlich des zu erbringenden Honorars u.a.
  - Sinn und Ziel des Prozesses
  - Dauer und Ende des Prozesses einschließlich möglicher Interventionsmaßnahmen
  - Festlegung der Kommunikationsweise und deren Inhalte
  - Festlegung von Rechten und Pflichten der Beteiligten und Hinweis auf die Verbindlichkeit des Projektplans
  - Anwendung der Methoden des Profilings, zielgruppengerechter Gesprächsführung und zur Klärung bestehender Vermittlungshemmnisse
- Dokumentation der einzelnen Vermittlungsaktivitäten
- Zusammenarbeit mit fachkundigen Stellen (z.B. Schuldnerberatung)
- Kontakte zu Arbeitgebern und Arbeitnehmern

### **Beschwerdemanagement**

- Verbände stellen für die Kunden ihrer Mitglieder ein Beschwerdemanagement sicher, erforschen die Ursachen der Probleme und regeln die Konsequenzen (Fortbildung, Sanktionen)
- Private Vermittler, die nicht einem Verband angehören, können Dritte mit ihrer Zertifizierung beauftragen oder sich ein Audit erteilen lassen.

Die aufgeführten Qualitätsstandards wurden entsprechend der Entschließung des Deutschen Bundestags vom 15. März 2002 (BT.-Drucks. 14/8529) anlässlich der Verabschiedung des Gesetzes zur Vereinfachung der Wahl der Arbeitnehmervertreter in den Aufsichtsrat (BT-Drucks. 14/8214) unter der Moderation des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit unter Beteiligung und Mitwirkung :

der Bertelsmann Stiftung

der Bundesanstalt für Arbeit

der Bundesverband Arbeiterwohlfahrt e.V.

des Bundesverbandes der Träger beruflicher Bildung

des Bundesverbandes deutscher Unternehmensberater BDU e.V.

des Bundesverbandes Personalvermittlung e.V.

des Bundesverbandes privater Arbeitsvermittler

des Bundesverbandes Zeitarbeit Personal-Dienstleistungen e.V.

der Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände e.V.

der Cebac Consult GmbH

des Deutschen Industrie- und Handelskammertages

des Fachverbandes privater Arbeitsvermittler e.V.

des Fachverbandes privater Arbeitsvermittler Mitteldeutschland e.V.

des IFOK Instituts für Organisationskommunikation

der International Federation for Employment & Recruitment

der Interessenverband Deutscher Zeitarbeitsunternehmen e.V.

der Maatwerk Gesellschaft für Arbeitsvermittlung mbH

erarbeitet.

Jeder Verband, der Interessen privater Arbeitsvermittler vertritt, sowie auch nicht in einem Verband organisierte private Arbeitsvermittler können erklären, diese Standards für sich durch Unterschrift verbindlich werden zu lassen. Die Qualitätsstandards für die private Personal- und Arbeitsvermittlung werden in einer Urschrift beim Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit hinterlegt. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit übermittelt allen Unterzeichnern beglaubigte Abschriften.

Am 12. Dezember 2003 haben folgende Verbände erklärt, diese Standards für ihre Mitglieder verbindlich zu machen:

**Bundesverband der Träger beruflicher Bildung**

Rudolf Helfrich

**Bundesverband Personalvermittlung e.V.**

Anke Peiniger

Gert Denkhaus

Theo Bilsdorfer

**Bundesverband Zeitarbeit Personal-Dienstleistungen e.V.**

Volker Enkerts

Gert Denkhaus

**Deutscher Vermittlungscoach-Verband e.V.**

Thomas Heinle

**Bundesverband privater Arbeitsvermittler e.V.**

Dr. Dr. Heinz Fritsch

Hans-Werner Hack

**Fachverband privater Arbeitsvermittler e.V.**

Dietmar Knobloch

**Fachverband privater Arbeitsvermittler Mitteldeutschlands e.V.**

Christof Hoepfener

**Institut für Organisationskommunikation IFOK GmbH**

Stefan Detzel

**International Federation for Employment & Recruitment e.V.**

Klaus Steudner

Stephan Schwartzkopff

**Interessenverband Deutscher Zeitarbeitsunternehmen e.V.**

Norbert Fuhrmann

**JobSync AG**

Oliver Bartels

**Maatwerk Gesellschaft für Arbeitsvermittlung mbH**

Heinz Kreis

**Bundesverband Arbeiterwohlfahrt e.V.\***

Rainer Brückers

\* Am 12.12. 2003 hat der Bundesverband der Arbeiterwohlfahrt e.V. erklärt, diese Standards für diejenigen Verbandsmitglieder, die sich dem verbandsbezogenen Qualitätssicherungsverfahren anschließen (Zertifikat), verbindlich zu machen: