

Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V.

SCHRIFTENREIHE THEORIE UND PRAXIS

2004

***Passgenaue  
Arbeitsvermittlung  
AWO-Qualität in  
Jugendsozialarbeit und  
Beschäftigungsförderung***

Eine Rahmenkonzeption



Herausgeber: AWO Bundesverband e.V.  
Verantwortlich: Rainer Brückers, Geschäftsführer

Redaktion: Geschäftsbereich 3, Fachbereich 3.1  
Jugendsozialarbeit/FSJ, Susanne Dittmann/Klaus Wagner

*Die Rahmenkonzeption wurde mit Unterstützung einer Arbeitsgruppe des Arbeitskreises „Jugendsozialarbeit und Beschäftigungsförderung“ erarbeitet und von der AWO Geschäftsführerkonferenz verabschiedet.*

© AWO Bundesverband (AWO) -Verlag-  
Postfach 410163, 53023 Bonn  
Oppelner Str. 130, 53119 Bonn  
Tel. 0228/6685-0; Fax: 0228/6685-209  
eMail: [verlag@awobu.awo.org](mailto:verlag@awobu.awo.org)  
<http://www.awo.org>

April 2004

Abdruck, auch in Auszügen, nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages oder Herausgebers.  
Alle Rechte vorbehalten.

Diese Veröffentlichung wurde aus Mitteln des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert.

# **Passgenaue Arbeitsvermittlung**

## **AWO-Qualität in Jugendsozialarbeit und Beschäftigungsförderung**

Rahmenkonzeption

## **Inhalt**

	<b>Seite</b>
<b>Vorwort</b>	<b>4</b>
<b>1. Erfahrung und Zielgruppen</b>	<b>6</b>
<b>2. Ziel und Qualität der Arbeitsvermittlung</b>	<b>6</b>
<b>3. Effekte der Arbeitsvermittlung</b>	<b>7</b>
<b>4. Qualifikation der Fachkräfte</b>	<b>7</b>
<b>5. Qualifikation der Einrichtung</b>	<b>8</b>
<b>6. Leistungsbeschreibung Arbeitsvermittlung</b>	<b>9</b>
<b>Anlage: Das Potenzial-Assessment: AWO-Qualitätsstandards - Kurzdarstellung -</b>	<b>11</b>
<b>Anlage: Vereinbarung über die Qualitätsstandards für die private Personal- und Arbeitsvermittlung</b>	<b>13</b>

## Vorwort

Bis 1994 waren nahezu ausschließlich staatliche Stellen berechtigt, Arbeitssuchende auf dem Arbeitsmarkt zu vermitteln. Durch das Beschäftigungsförderungsgesetz 1994 wurde das Alleinvermittlungsrecht der Bundesanstalt für Arbeit und 2002 auch die Erlaubnispflicht für die private Arbeitsvermittlung aufgehoben, so dass private Arbeitsvermittler nur noch eine Gewerbeanmeldung benötigen, um eine Vermittlungstätigkeit aufzunehmen.

Die aktuellen arbeitsmarktpolitischen Reformen (SGB-Novelle 1997, Job-AQTIV-Gesetz 2001, Hartz-Gesetze 2002 ff.: u.a. Vermittlungsgutscheine, Personal-Service-Agenturen) brachten neue Strukturen für eine zielgruppenorientierte individualisierte Arbeitsvermittlung für arbeitssuchende und arbeitslose Personen, die zu einer weiteren Professionalisierung und verstärkten Kundenorientierung auch gemeinnütziger Dienstleistungsangebote der Personal- und Arbeitsvermittlung führten. Ziel dieser neuen Vermittlungsstruktur ist es, eine größere Effizienz hinsichtlich einer schnellen, passgenauen und damit nachhaltigen Vermittlung von Arbeitssuchenden in den Arbeitsmarkt zu erreichen.

Passgenaue Arbeitsvermittlung ist ein integrales Dienstleistungsangebot vieler AWO-Einrichtungen der Jugendsozialarbeit und Beschäftigungsförderung bzw. wird als eigenständige Dienstleistung angeboten. Mit ihrer Kompetenz kann die AWO einen entscheidenden Beitrag zur Eingliederung von Personen mit Vermittlungshemmnissen in den Arbeitsmarkt leisten. Dabei werden Qualitätsstandards zu Grunde gelegt, die eine gute Positionierung im Wettbewerb ermöglichen.

Den sich daraus ergebenden Anforderungen an die Mitarbeiter/-innen in den Vermittlungsstellen wurde und wird durch eine vierteilige, durch Coaching ergänzte, berufsbegleitende Kursreihe zur „Passgenauen Arbeitsvermittlung“ entsprochen, die mit einer Zertifizierung der AWO-Akademie Helene Simon (AHS) für die Tätigkeit der Arbeitsvermittlung abschließt.

Diese Entwicklung erforderte zugleich eine Orientierung für die AWO-Träger im Arbeitsfeld der Arbeitsvermittlung und damit die Formulierung von Qualitätsstandards für diesen neuen und zukunftsweisenden Dienstleistungsbereich.

Eine Arbeitsgruppe aus Mitgliedern des Arbeitskreises „Jugendsozialarbeit und Beschäftigungsförderung“ der Geschäftsführerkonferenz und aus Expert/-innen aus AWO-Einrichtungen der Arbeitsvermittlung erarbeitete vorliegende Rahmenkonzeption. Mit dieser Rahmenkonzeption werden Eckpunkte hinsichtlich von Qualitätsstandards und organisatorischer und methodischer Aspekte vorgestellt. Sie geben Hinweise für die umfassende qualitative Weiterentwicklung und breite Umsetzung entsprechender Konzepte der Personal- und Arbeitsvermittlung für ein auf die Zielgruppen zugeschnittenes Angebot, das sich gleichzeitig als Dienstleistung für die einstellenden Betriebe versteht.

Zeitgleich hat der AWO-Bundesverband die gemeinsame Vereinbarung über die Qualitätsstandards für die private Personal- und Arbeitsvermittlung von Anbietern von Arbeitsvermittlungen auf dem Arbeitsmarkt unterzeichnet und sich dadurch zur Einhaltung dieser Qualitätsstandards verpflichtet. Diese Vereinbarung kam auf Anregung des Bundestags und der Bundesregierung zustande, nachdem die völlige Freigabe der Arbeitsvermittlung Vereinbarungen zur Verhinderung von Missbrauch und zur Herstellung von Transparenz erforderlich werden ließen.

Die AWO wird diese Qualitätsstandards in ihr Tandem-Qualitätsmanagement-System integrieren.

## Die vorliegende Rahmenkonzeption

- definiert die wichtigsten Qualitätsstandards, die in der Arbeitsvermittlung durch die AWO eingehalten werden
- dient Gliederungen und Einrichtungen zur Orientierung
- gibt Anregungen für die Erstellung spezifischer Konzepte für die Arbeitsvermittlung vor Ort und
- kann zur Information von Auftraggebern, Betrieben und Öffentlichkeit über dieses Dienstleistungsangebot der AWO genutzt werden

Für die Mitarbeit an dieser Arbeitshilfe danken wir den Kolleginnen und Kollegen des Arbeitskreises der Geschäftsführerkonferenz „Jugendsozialarbeit und Beschäftigungsförderung“ sowie den Kolleginnen und Kollegen aus Einrichtungen der Arbeitsvermittlung.

Rainer Brückers  
Bundesgeschäftsführer

Bonn, im April 2004

## 1. Erfahrung und Zielgruppen

In Jugendsozialarbeit und Beschäftigungsförderung weist die AWO langjährige Erfahrungen in der Arbeit mit jugendlichen und erwachsenen Ausbildungs- und Arbeitsuchenden auf. Grundsätzlich ist die Arbeitsvermittlung der AWO für alle Ausbildungs- und Arbeitsuchenden sowie für interessierte Betriebe offen und zugänglich. Im Schwerpunkt richtet sich das Dienstleistungsangebot an Jugendliche und Erwachsene mit Vermittlungshemmnissen, d.h. erhöhtem Beratungs- und Förderbedarf (z.B. Jugendliche ohne Schulabschluss, Langzeitarbeitslose, Sozialhilfe-Beziehende, Migrant/-innen). Mit ihnen führt die AWO Maßnahmen der Allgemeinbildung, Berufsorientierung und -vorbereitung, Berufsausbildung, beruflichen Weiterbildung und Beschäftigung durch. Alternativ bietet die AWO auch Maßnahmen in Kooperation mit anderen Partnern wie Betrieben oder anderen Trägern an. Auftraggeber sind i.d.R. Arbeitsverwaltung, Sozialamt bzw. Jugendamt.

## 2. Ziel und Qualität der Arbeitsvermittlung

Ziel der AWO war es seit jeher, die Teilnehmerinnen und Teilnehmer nach Abschluss dieser Maßnahmen in ein möglichst dauerhaftes Arbeitsverhältnis im 1. Arbeitsmarkt zu vermitteln. Wenn dies nicht direkt gelingt, werden Förderpläne erstellt, die eine weitere Qualifizierung mit dem Ziel der Eingliederung vorsehen. Kriterien für den Erfolg der Arbeitsvermittlung sind somit sowohl die Vermittlung in Ausbildung bzw. Arbeit als auch die Erstellung und Umsetzung eines Förderplans.

Zunehmende Anforderungen - bedingt durch Zielgruppen- und Arbeitsmarktentwicklungen - veranlassten die AWO in den letzten Jahren, Qualität und Ergebnisse ihrer Vermittlungsanstrengungen stetig zu steigern. Daraus wurde ein eigenes Arbeits- und Geschäftsfeld „Passgenaue Arbeitsvermittlung“ entwickelt. Passgenauigkeit wird als Übereinstimmung der Profile von Arbeitsuchenden und Arbeitsstellen verstanden; zentrales Interesse gilt dabei der Dienstleistung für die Arbeitsuchenden.

Insbesondere das Job-AQTIV-Gesetz und die weiteren Maßnahmen im Rahmen der Umsetzung des Hartz-Konzeptes „Moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt“, mit denen Effektivitäts- und Effizienzsteigerungen der Arbeitsvermittlung erzielt werden sollen, haben die Richtigkeit dieser Entscheidung bestätigt.

Im Rahmen des Qualitäts-Management-Konzeptes der AWO, basierend auf der EN-DIN-ISO 9000ff., werden verbandsspezifische Qualitätsanforderungen und -standards integriert und mit zertifiziert. In diesem Sinne werden die Qualitätsstandards zur Passgenauen Arbeitsvermittlung in das AWO-QM-Konzept integriert.

Parallel hat der AWO-Bundesverband in 2003 die „Vereinbarung über die Qualitätsstandards für die private Personal- und Arbeitsvermittlung“ unterzeichnet und damit die unter der Verantwortung des Wirtschafts- und Arbeitsministeriums zustande gekommenen allgemeingültigen Standards für private Arbeitsvermittlung gleichfalls zum Bestandteil seines QM-Konzeptes gemacht (Vereinbarung: s. Anlage).

Hohen Stellenwert im Rahmen der Arbeitsvermittlung nimmt die Potenzialanalyse und nach Auffassung der AWO speziell das Potenzial-Assessment ein. Die AWO-Rahmenkonzeption zum Potenzial-Assessment (Kurzfassung: s. Anlage) wurde im September 2002 in den zuständigen Gremien verabschiedet.

(s. [www.awo.org/pub/jugend/jsa/Potenzial-Assessment.html/Potenzial-Assessment.pdf](http://www.awo.org/pub/jugend/jsa/Potenzial-Assessment.html/Potenzial-Assessment.pdf))

### 3. Effekte der Arbeitsvermittlung

Die Arbeitsvermittlung der AWO erzielt positive Wirkungen für alle am Vermittlungsergebnis Beteiligten: für die Ausbildungs- bzw. Arbeitssuchenden und für die Betriebe.

- **Positive Effekte für die Ausbildungs- bzw. Arbeitssuchenden:**
  - Gesteigerte Motivation und Zufriedenheit der Ausbildungs- bzw. Arbeitssuchenden
  - Erweiterung des Berufswahlspektrums
  - Steigerung der Vermittlungsrate
  - Größere Kunden-/Kundinnen-Orientierung durch passgenauere Vermittlung, mit den Ergebnissen:
    - zielgruppengerechte Vermittlung (Frauen/Männer, Alleinerziehende, Jugendliche/Erwachsene, Deutsche/Migrant/-innen)
    - längerfristige Eingliederung in den Arbeitsmarkt
    - Klärung von Vermittlungshemmnissen
    - Erstellung qualifizierter Förderpläne mit Perspektive
  - Ansprechpartnerschaft und Bereitstellung von Beratung auch nach der Vermittlung
  - Selbstständige Sicherung des Lebensunterhalts durch eigenes Erwerbseinkommen
  - Unabhängigkeit von Transferleistungen
  
- **Positive Effekte für die Betriebe:**
  - Professionelle Unterstützung der akquirierten Betriebe durch die Arbeitsvermittlung
  - hohe Akzeptanz und Nachfrage von Betrieben nach der Serviceleistung Arbeitsvermittlung
  - Bereitstellung von Informationen und Beratung, insbesondere bei der Erstellung von Arbeitsplatz- und Anforderungsprofil, Personalsuche und –auswahl
  - Ansprechpartnerschaft und Bereitstellung von Beratung auch nach der Vermittlung
  
- **Positive Effekte für die Öffentliche Hand:**

Durch gezieltere und schnellere Vermittlung:

  - Tendenzielle Verbesserung der sozialen Situation vor Ort
  - Ersparnisse bei Sozialhilfe und Arbeitslosengeld
  - Zusätzliche Lohnsteuereinnahmen und Sozialversicherungsbeiträge

### 4. Qualifikation der Fachkräfte

Die wichtigsten Qualitätsstandards für die passgenaue Arbeitsvermittlung garantiert die Arbeiterwohlfahrt durch die Professionalität ihrer Fachkräfte sowie durch das Management ihrer Einrichtungen.

Die qualifizierten Fachkräfte gehören verschiedenen Berufsgruppen an: aus Sozialarbeit und Sozialpädagogik, aber auch aus Berufen mit handwerklichen bzw. kaufmännischen Qualifikationen. Zudem weisen sie praktische Berufserfahrung auf. Um der anspruchsvollen Aufgabe von passgenauer Arbeitsvermittlung gerecht zu werden, ist eine Zusatzqualifizierung erforderlich. Dafür bietet der AWO Bundesverband Zertifikats-Kursreihen an.

Zu den Qualifikationen des Arbeitsvermittlers / der Arbeitsvermittlerin gehören Fach- und Methoden-Kompetenzen für folgende Aufgaben:

- **In Bezug auf die Zielgruppe der Ausbildungs- und Arbeitsuchenden (Case Management)**
  - Profiling: Methoden zur Potenzialermittlung (der Ausbildungs- bzw. Arbeitsuchenden), z.B. mittels Potenzial-Assessment (s. Kap. 2 und beil. Konzept in Kurzfassung), standardisiertem Interview, Fragebogen, Test
  - Anwendung und flexible Handhabung zielgruppengerechter Methoden (Gesprächsführung usw.)
  - Berücksichtigung zielgruppenspezifischer Vermittlungsanforderungen, z.B. Organisation von Kinderbetreuung für Alleinerziehende, Ermittlung von Kompetenzen und Defiziten in der Anwendung der deutschen Sprache - insbesondere bei Migrant/-innen, Erweiterung berufsbiografischer Optionen beider Geschlechter (Gender-Kompetenz im Sinne von Gender Mainstreaming)
  - Erstellung von Förderplänen
  - Aktivierung kontinuierlicher Weiterbildungsbereitschaft
  - Vermittlung zu Fachdiensten
  - Unterstützung im Bewerbungsverfahren
  - Vermittlung in Praktika
  - Kontaktierung von Betrieben bzw. schulischen Ausbildungsstätten
  - Akquise passender Ausbildungs- und Arbeitsplätze
  
- **In Bezug auf die Betriebe:**
  - Arbeitgeberrecherche
  - Betriebs- und Arbeitsplatz-Akquise
  - Kundenpflege
  - Erstellung der Anforderungsprofile von Betrieben und Arbeitsplätzen
  - Beratung von Arbeitgebern, z.B. über gesetzliche Gegebenheiten und Fördermöglichkeiten
  - Akquise passender Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
  
- **Zum Nutzen aller Beteiligten:**
  - Abgleich der Profile von Bewerber/-innen und Arbeitsplatz – mit dem Ziel der Passgenauigkeit (Matching)
  - „Meilenstein“-Gespräche mit Arbeitnehmer/-innen und Betrieben zur nachhaltigen Arbeitsplatzsicherung
  - Vernetzung und Kooperation vor Ort und in der Region: Kontakte zu Bildungs- und Beschäftigungsträgern, zu Förder- und Hilfesystemen (Sozialamt, Arbeitsamt, Jugendamt) – z.B. zur Realisierung von Sozialleistungsansprüchen, zu Fachdiensten wie Schuldnerberatung bzw. Suchtberatung, zu Anbietern von Kinderbetreuung und Deutsch-Kursen (Alltagssprache und Fachsprache für die Arbeitswelt)
  
- **Als fachspezifisches Knowhow, ständig aktualisiert:**
  - Kenntnisse der relevanten Gesetze und Richtlinien
  - Kenntnis und Einhaltung des Datenschutzes
  - Kenntnisse über Branchen- und Berufsprofile
  - Kenntnis der Arbeitsmarkt-Situation vor Ort, regional und überregional
  
- **Mit dem Ziel von Transparenz und kontinuierlicher Verbesserung:**
  - Qualitätssicherung: Evaluation, z.B. durch Falldokumentation und Verbleibsanalysen

## 5. Qualifikation der Einrichtung

- Transparentes Konzept (bzw. Handbuch) der Arbeitsvermittlung, in dem Qualitätsstandards (zu Leistungen, Methoden, Qualifikation des Personals, Ausstattung u.a.), Ziele und Kunden/Kundinnen (Zielgruppen und Auftraggeber) benannt sind
- Angemessene personelle und materielle Ausstattung

- Einsatz professioneller Arbeitsmaterialien (z.B. Fragebögen, Flyer) und Software (z.B. zur Falldokumentation)
- Anwendung von Qualitäts-Management-Verfahren

## **6. Leistungsbeschreibung Arbeitsvermittlung**

Die qualifizierten Fachkräfte der privaten Arbeitsvermittlung bieten ihre Leistungen sowohl Arbeitssuchenden als auch Betrieben an. Die Arbeitsvermittlung arbeitet aktiv in einem Netzwerk der örtlich-regionalen Akteure am Arbeitsmarkt mit und beteiligt sich an überregionalen Netzwerken, um arbeitsmarktpolitische Prozesse mit zu gestalten und Stellenpotenziale zu erschließen.

Kooperationspartner sind u.a.: Sozial- und Arbeitsverwaltung, Arbeitgeberorganisationen, Kammern, Innungen, Betriebe, Bildungsträger, Schulen, örtliches Beratungs- und Hilfesystem (z.B. Sucht- und Schuldnerberatung, Jugendhilfe, Allgemeiner Sozialer Dienst ASD), Presse und die örtlich-regionale Politik.

Der Zugang zur Arbeitsvermittlung kann erfolgen durch: Zuweisung der Sozial- und der Arbeitsverwaltung oder freien Zugang.

### **Leistungen für die Kundschaft Arbeitssuchende, Fallmanagement (Verlauf wird dokumentiert):**

1. Schriftliche Einladung der/der Arbeitssuchenden
2. Terminvereinbarung, 2. Terminvereinbarung (falls 1. Termin nicht wahrgenommen wurde) oder Hausbesuch
3. Erstgespräch:
  - Verbindliche Vereinbarungen zur Zusammenarbeit
  - Anamnese
  - Aufträge zur Erledigung
4. Gespräch zur Berufswegplanung:
  - Visionen und Zielvorstellungen
  - Zeugnisse, Praktikanachweise, Ergebnisse Berufsberatung
  - Erstellung Bewerber/-innen-Profil (Qualifikationen: formal, nicht formal, informell und Schlüsselqualifikationen; Potenziale, soziales Umfeld, Wohnsituation, familiäre und finanzielle Situation, Deutschkenntnisse, Schwächen, körperliche bzw. psychische Einschränkungen, Motivation), z.B. durch Potenzial-Assessment, Fragebogen, Test
  - Berücksichtigung zielgruppenspezifischer Vermittlungsanforderungen (gender-sensibles Vorgehen, Berücksichtigung von Migrationshintergrund, Jugendliche/Erwachsene)
  - ggf. Entwicklung Hilfeplan, Planung von Fördermaßnahmen, Zielvereinbarung
  - ggf. bereits Vermittlung
5. Gespräch zur Arbeitsvermittlung:
  - Abgleich Arbeitsplatzdaten mit Bewerber/-innen-Profil (Matching)
  - Berufsinformationen
  - Praktikumsvermittlung
  - Passgenaue Arbeitsvermittlung
  - Datenbank (Arbeitgeber/-innen-Pool)
  - Unterstützung und Begleitung im Bewerbungsverfahren
6. Nachbetreuung
7. Verbleibsanalyse

### **Leistungen für die Kundschaft Betriebe:**

1. Akquise von Arbeitsstellen (telefonisch und Betriebsbesuche) in für die Zielgruppen geeigneten Branchen
2. Erstellung von Anforderungs- und Arbeitsplatzprofilen
3. Datenbank (Bewerber/-innen-Pool)
4. Vermittlung passgenau geeigneter Bewerber/-innen
5. Information über Fördermöglichkeiten
6. Unterstützung bei Förderanträgen
7. Unterstützung in Problemfällen
8. Kundenpflege

## Anlage

### **Das Potenzial-Assessment: AWO-Qualitätsstandards**

#### **- Kurzdarstellung -**

##### **Definition, Methode, Zielgruppen:**

Die Feststellung individueller Potenziale ist wesentliche Voraussetzung für einen erfolgreichen Verlauf der Berufs- und Arbeitsbiografie. Persönliche Fehlentscheidungen mit sozialen Folgen und arbeitsmarktpolitische Fehlinvestitionen können durch eine qualifizierte Potenzialermittlung weitgehend vermieden werden.

Als besonders effektiv hat sich die Methode des Potenzial-Assessments (im Unterschied zum Auswahl-Assessment, das in der Wirtschaft zur Bestenauslese eingesetzt wird) erwiesen. Mit diesem Instrument werden individuelle Ausbildungs- bzw. Berufsprofile von Bewerber/-innen, ihre Fähigkeiten und Ressourcen ermittelt. Das Potenzial-Assessment eignet sich insbesondere für die Zielgruppe der benachteiligten Jugendlichen und Erwachsenen.

Die wichtigsten Elemente des Potenzial-Assessments sind:

- **Beobachtung:** Mikrobeobachtung von Handlungsabläufen
- **Aufträge:** Simulation von für die Arbeitswelt typischen Anforderungen, zur Ermittlung von Schlüsselqualifikationen bzw. berufsspezifischen Kompetenzen
- **Reflexion:** mit dem Ziel des Abgleichs von Selbst- und Fremdeinschätzung
- **Gutachten:** Auswertung der Beobachtung als Grundlage für die individuelle Berufswegplanung

Zu den Zielgruppen des Potenzial-Assessments gehören:

- **Jugendliche:** im Übergang von Schule in Ausbildung bzw. Arbeit und von Ausbildung in Arbeit, vor einem Ausbildungsabbruch, in arbeitsmarkt- und integrationspolitischen Maßnahmen (Berufsvorbereitung, außerbetriebliche Ausbildung, Qualifizierung, Beschäftigung, spezifische Maßnahmen für Frauen bzw. für Migrant/-innen), Arbeitslose, Sozialhilfe-Bezieher/-innen
- **Erwachsene:** in der beruflichen (Neu-)Orientierung, in der Arbeitsvermittlung, in arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen, in Fort- und Weiterbildung, Arbeitslose, Sozialhilfe-Bezieher/-innen

## **Qualitätsstandards Potenzial-Assessment:**

### **1. Individualitätsprinzip**

Durch Berücksichtigung individueller und zielgruppenspezifischer Besonderheiten und durch Differenzierung nach verschiedenen Kenntnisniveaus und eigenen Arbeitsweisen wird eine realistische Selbsteinschätzung erzielt.

### **2. Genderprinzip**

Durch genderreflexive Kompetenzermittlung (Berücksichtigung von Sozialisation und Lebenszusammenhängen) werden Impulse zur Überwindung geschlechtsspezifischer Benachteiligung am Arbeitsmarkt gegeben.

### **3. Anforderungsorientierung**

Die Assessment-Aufträge berücksichtigen die allgemeinen Anforderungen der Arbeitswelt (Schlüsselqualifikationen) und die berufsbezogenen Anforderungen.

### **4. Handlungsorientierung**

Ausschließlich konkrete Handlungen werden im Assessment systematisch beobachtet (Mikrobeobachtung), erfasst und bewertet.

### **5. Prinzip der kontrollierten Subjektivität**

Durch ein strukturiertes Beobachtungs- und Auswertungsverfahren werden weitgehend objektivierte Ergebnisse erzielt. Z.B. wird jeder Teilnehmer und jede Teilnehmerin von mindestens 2 Beobachter/-innen (gleichzeitig oder rotierend) beobachtet.

### **6. Qualifizierung der Assessment-Fachkräfte**

Assessments können nur nach entsprechender Schulung und von mindestens 2 Fachkräften gemeinsam durchgeführt werden. Zur Qualifizierung gehören insbesondere Methodenkenntnis, Beobachtungstraining, Feedback-Training, Erstellung von Gutachten.

### **7. Transparenzprinzip**

Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden umfassend und zeitnah über Verfahrensschritte und Auswertung informiert. Im Fall der Weitergabe von Ergebnissen wird das Einverständnis eingeholt. Auftraggeber werden ebenfalls detailliert über das Verfahren informiert.

### **8. Systemprinzip**

Durch vernetzte Arbeitsweise wird die Grundlage geschaffen, um benötigte Hilfe- und Förderinstrumente anzubieten.

### **9. Qualitätssicherung des Verfahrens**

Qualität und kontinuierliche Verbesserung werden erzielt durch: Weiterbildung und berufsbegleitende Fortbildung der Fachkräfte, Selbstevaluation, Fortentwicklung von Materialien, Aufträgen und Gutachten, fachliche Zusammenarbeit.

### **10. Organisierte Prozesssteuerung**

Klare Strukturierung des Verfahrens und der Verantwortlichkeiten, personelle und Sach-Ressourcen und regelmäßiger Fachaustausch sind Voraussetzungen für ein erfolgreiches Potenzial-Assessment.

# Anlage

## **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 sonstiger Weise zu verbreiten (Scientology)

#### **Fachliche Voraussetzungen**

- Befähigungsnachweis des Vermittlers (z.B. einschlägiges Diplom, Berufserfahrung, ggf. 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 sachliche 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 incl. 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**

- Die 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 Bundestages 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 Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e. V.  
der Bertelsmann Stiftung  
der Bundesanstalt für Arbeit  
des Bundesverbandes der Träger beruflicher Bildung  
des Bundesverbandes deutscher Unternehmensberatung 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 Gewerkschaftsbundes  
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 Interessengemeinschaft 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 12.12.2003 haben o.g. Verbände erklärt, diese Standards für ihre Mitglieder verbindlich zu machen - mit folgender abweichender Erklärung:

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.

**Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V.**