

Vereinbarung über die Qualitätsstandards für die private Personal- und Arbeitsvermittlung

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 aufnehmen zu können.

Die aktuellen arbeitsmarktpolitischen Reformen (SGB-Novelle 1997, Job-AQTIV-Gesetz 2001, Hartz-Gesetze 2002 ff.: u.a. Vermittlungsgutscheine) brachten neue Strukturen für eine Zielgruppen orientierte individualisierte Arbeitsvermittlung, die zu einer weiteren Professionalisierung und verstärkten Kundenorientierung auch gemeinnütziger Dienstleistungsangebote der Personal- und Arbeitsvermittlung führten. So haben die von der Bundesagentur für Arbeit beauftragten Personal-Service-Agenturen (PSA) die Aufgabe, die Bedarfe zweier Kundengruppen, nämlich die der Arbeitssuchenden mit Vermittlungshemmnissen und die der Arbeitskräfte suchenden Betrieben, aufeinander abzustimmen.

Im Rahmen dieser Entwicklung hinsichtlich der Deregulierung auf der einen Seite (völlige Freigabe) bei gleichzeitig erhöhten Anforderungen an die Arbeitsvermittlung auf der anderen Seite, wollte der Deutsche Bundestag die Qualität von Vermittlungsdiensten sichergestellt wissen. Deshalb hat er mit seiner EntschlieÙung vom 15.03.2002 (BT.-Drucksache 14/8529) die Notwendigkeit zur Entwicklung von Qualitätsstandards für private Arbeitsvermittlungen festgestellt. In der Folge wurde vom Wirtschafts- und Arbeitsministerium eine Arbeitsgruppe mit den in Frage kommenden Verbänden eingerichtet, um entsprechende Qualitätsstandards zu entwickeln.

In dieser Arbeitsgruppe hat der AWO-Bundesverband mitgearbeitet, mit dem Ziel der Einflussnahme auf die Gestaltung der Qualitätsstandards auf der Grundlage des AWO-QM-Systems im Interesse der Zielgruppen der Angebote der AWO.

Mit der Unterzeichnung einer „Vereinbarung über Qualitätsstandards für die private Personal- und Arbeitsvermittlung“ am 12.12. 2003 haben sich die beteiligten Verbände darauf verpflichtet, diese Standards für sich verbindlich werden zu lassen. In einem Kommentar werden die Qualitätsstandards zusätzlich erläutert.

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

Darüber hinaus hat die AWO mit der Rahmenkonzeption „Passgenaue Arbeitsvermittlung - AWO-Qualität in Jugendsozialarbeit und Beschäftigungsförderung“ Eckpunkte für Organisation und Methoden sowie Qualitätsstandards erarbeitet, die sich auf die o.g. Vereinbarung beziehen (abrufbar unter www.awo.org). Diese Eckpunkte geben Hinweise für die umfassende qualitative Weiterentwicklung und breite Umsetzung entsprechender Vermittlungskonzepte für ein auf die Zielgruppen zugeschnittenes Angebot, das sich zugleich als Dienstleistung für die einstellenden Betriebe versteht.

Dies ist für die AWO ein weiterer Schritt zu einem umfassenden Einsatz von Qualitätssicherung und Qualitätsmanagementsystemen als Standard in ihren Dienstleistungsangeboten der sozialen Arbeit, zur Sicherstellung nachweisbarer Qualität und einer kontinuierlichen Verbesserung.

Vereinbarung
über die Qualitätsstandards
für die private Personal- und Arbeitsvermittlung

Die aufgeführten Qualitätsstandards wurden entsprechend der EntschlieÙung 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 ergänzender 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.

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, kundenge-rechte 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.