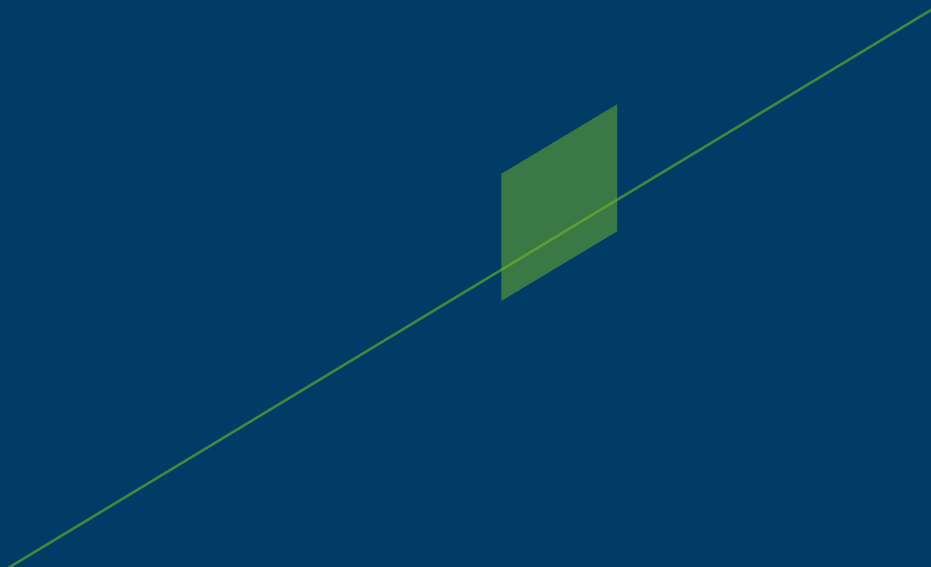


# Qualitätsstandards guter internationaler Mobilität in der Personaldienstleistung

des Gesamtverbandes der  
Personaldienstleister e. V.





## Präambel

Die Mitgliedsunternehmen des Gesamtverbandes der Personaldienstleister e.V. (GVP) sind sich ihrer gesellschaftlichen und wirtschaftspolitischen Verantwortung bewusst. Auch deshalb haben sie sich dem Verhaltens- und Ethik-Kodex des GVP verpflichtet.

Die Zusammenarbeit mit Menschen, die aus anderen Ländern nach Deutschland kommen, erfordert ein besonders hohes Maß an Verantwortung. Denn diesen Menschen ist unser Land erst einmal fremd, sie haben ihre Heimat und teilweise ihre Familien verlassen, um mit und für uns zu arbeiten. Damit tragen sie zur Sicherung unseres Wohlstands bei und verdienen nicht nur allein deswegen unseren Respekt, sondern auch einen sorgsamen Umgang und besondere Unterstützung. Diese spezielle Verantwortung für aus dem Ausland kommende Kandidaten\* bringt eine besondere Verpflichtung zu hohen Standards bei der internationalen Mobilität mit sich.

Aus diesem Grund hat der GVP Qualitätsstandards für internationale Mobilität in der Personaldienstleistung entwickelt. Diese Qualitätsstandards zeigen grundlegende Kriterien guter Zeitarbeit und guter Personalvermittlung von internationalen Kandidaten auf und sind Leitlinien des Verbandes.

\* Zur besseren Lesbarkeit wird nur das Maskulinum verwendet – damit soll keinerlei Präferenz ausgedrückt werden, es sind ausdrücklich alle Geschlechter gemeint.



## Inhalt

|                                             |           |
|---------------------------------------------|-----------|
| <b>Einführung</b>                           | <b>4</b>  |
| <b>1. Anwerbung</b>                         | <b>7</b>  |
| <b>2. Mobilität</b>                         | <b>8</b>  |
| <b>3. Unterkünfte</b>                       | <b>11</b> |
| <b>4. Betreuung</b>                         | <b>12</b> |
| <b>5. Zusammenarbeit mit Kunden</b>         | <b>14</b> |
| <b>6. Evaluation und Qualitätssicherung</b> | <b>16</b> |

## Einführung

Personaldienstleister rekrutieren seit vielen Jahren im Ausland. Unternehmen der Branche haben große Expertise im Umgang mit Menschen unterschiedlicher Herkunft aufgebaut, beispielsweise auch durch die Arbeitsmarktintegration Geflüchteter.

Bei der Zeitarbeit gilt nach deutschem Recht das Arbeitgeberprinzip: Das Personaldienstleistungsunternehmen ist vollwertiger Arbeitgeber der Zeitarbeitskraft und trägt alle damit verbundenen Rechte und Pflichten. Zeitarbeitskräfte werden zeitlich befristet in Kundenunternehmen eingesetzt. Bei der Personalvermittlung hingegen fungiert das Personaldienstleistungsunternehmen ausschließlich als Direktvermittler. Der Arbeitsvertrag wird direkt zwischen der vermittelten Arbeitskraft und dem Kundenbetrieb geschlossen; dieser ist damit der Arbeitgeber.\*

Veränderte demografische Entwicklungen in Deutschland und der EU führen zu Fachkräfteengpässen. Gerade kleine und mittelständische Unternehmen profitieren von der Expertise der Personaldienstleister bei Anwerbung und Integration von Kandidaten (Zeitarbeit oder Personalvermittlung) aus dem Ausland. Die Personaldienstleister stehen für einen wertschätzenden Umgang mit Zeitarbeitskräften und zu vermittelnden Kandidaten, unabhängig von Herkunft, Geschlecht, Behinderung, Religion, Weltanschauung, Alter sowie sexueller Orientierung und geschlechtlicher Identität.

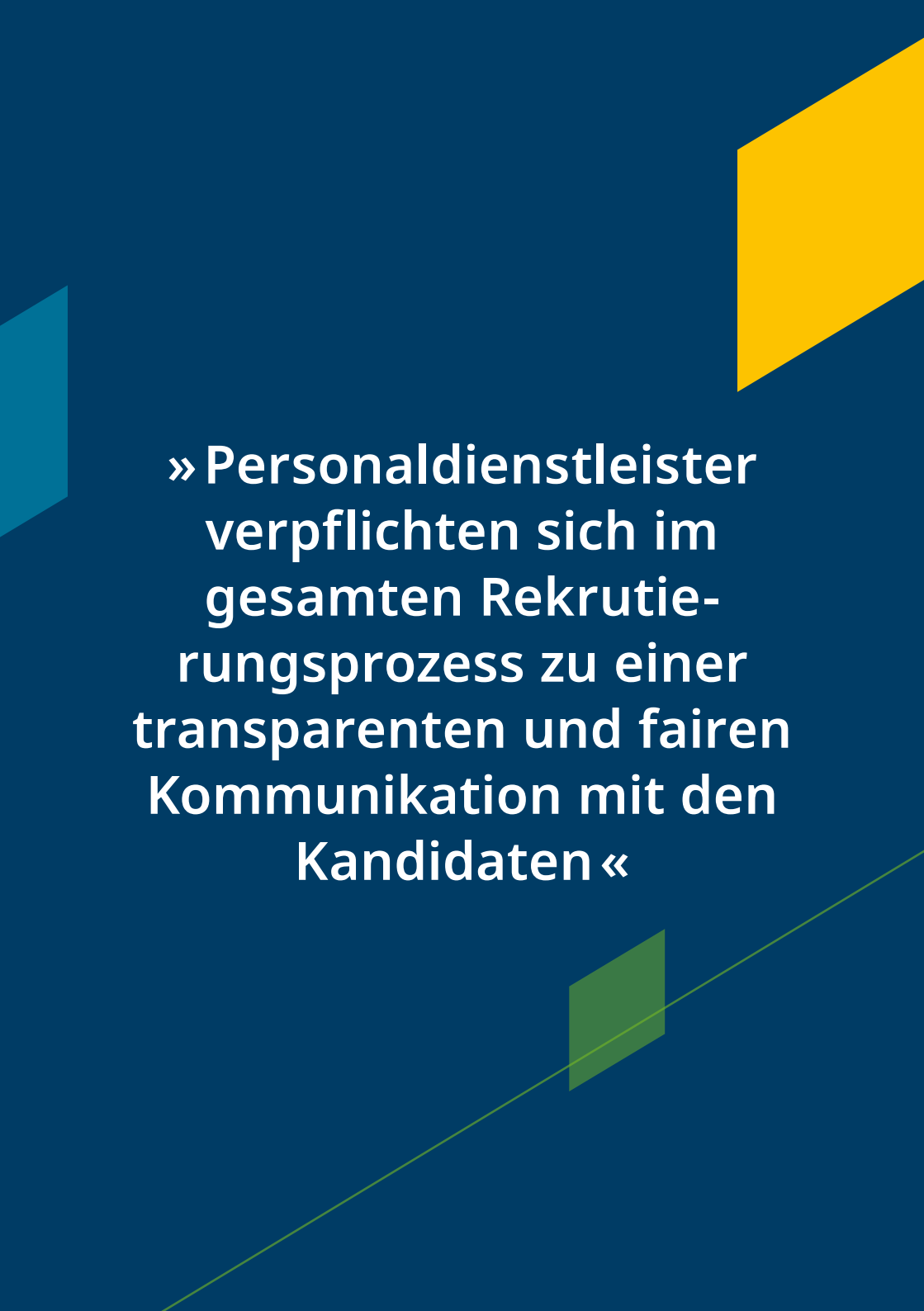
Transparenz, Fairness und verlässliche Informationen für alle Beteiligten sind das Fundament einer wertschätzenden Zusammenarbeit: Von der Rekrutierung bis zur Einarbeitung beim Kundenunternehmen und der Integration in Deutschland schaffen sie für die internationalen Kandidaten (Zeitarbeit oder Personalvermittlung) und für die beteiligten Unternehmen den Grundstein einer erfolgreichen Zusammenarbeit. Dabei bietet eine Beschäftigung bei einem Personaldienstleister ausländischen Zeitarbeitskräften eine zusätzliche Absicherung: Sollte der Einsatz bei einem Kunden trotz sorgsamer Vorbereitung nicht funktionieren, kümmert sich der Personaldienstleister um einen Folgeeinsatz und lässt somit die betroffene Zeitarbeitskraft nicht mit der Suche nach einem alternativen Arbeitsplatz allein.

Für die Qualität in der internationalen Mobilität sind die Einhaltung und Sicherstellung gesetzlicher und tariflicher Standards unabdingbare Grundvoraussetzungen. Dazu gehört, dass Personaldienstleister die Rechtslage im jeweiligen Herkunftsland

\* Die Rekrutierung und Beschäftigung von Drittstaatsangehörigen in der Zeitarbeit ist nach geltendem Aufenthaltsrecht grundsätzlich ausgeschlossen, sofern hierfür die Zustimmung der Bundesagentur für Arbeit erforderlich wäre. Bis auf wenige gesetzlich geregelte Ausnahmen gilt damit ein Beschäftigungsverbot für Drittstaatsangehörige in der Zeitarbeit. Personalvermittlung unterliegt keiner Einschränkung.

genau kennen und geltende Anwerbe- sowie Vermittlungsverbote strikt respektieren. Ebenso werden die gesetzlichen Vorgaben für Vermittelnde gemäß § 296 bis § 299 SGB III vollumfänglich berücksichtigt. In der Überzeugung, Kunden eine hochwertige Dienstleistung zu bieten und Kandidaten ein verantwortungsvoller Arbeitgeber bzw. Vermittler zu sein, verpflichten sich die Personaldienstleister mit den vorliegenden Qualitätsstandards für internationale Mobilität über die gesetzlichen und tariflichen Standards hinauszugehen.

Personaldienstleister stellen zudem sicher, dass sie während des gesamten Prozesses nur mit externen Partnern zusammenarbeiten, die den Ansprüchen dieser Qualitätsstandards entsprechen.



» Personaldienstleister  
verpflichten sich im  
gesamten Rekrutie-  
rungsprozess zu einer  
transparenten und fairen  
Kommunikation mit den  
Kandidaten «

## 1. Anwerbung

Die Anwerbung aus einem anderen Land ist für Kandidaten ein besonderer Schritt. Sie haben daher häufig einen besonderen Bedarf an Beratung und Begleitung während der Vorbereitung ihrer Arbeitsmigration, der von den Personaldienstleistern sichergestellt wird. Die Personaldienstleister verpflichten sich im gesamten Rekrutierungsprozess zu einer transparenten und fairen Kommunikation mit den Kandidaten. Dies umfasst insbesondere folgende Aspekte:

**Transparenz im Prozess:** Offene Darlegung des gesamten Verfahrensablaufs sowie der voraussichtlichen Dauer von Beginn an, um für alle Beteiligten Planungssicherheit zu schaffen.

**Realistisches Informationsangebot:** Vermittlung eines authentischen Bildes vom Arbeiten und Leben in Deutschland, Bereitstellung relevanter Informationen zur Erwerbsmigration bzw. Ausbildung und ergänzender Verweis auf spezialisierte Beratungsangebote für Migration und Integration.

**Detaillierte Arbeitsplatzbeschreibung:** Umfassende Aufklärung über den künftigen Arbeitsplatz und Einsatzort sowie über die spezifischen Rahmenbedingungen einer Beschäftigung in Deutschland.

**Klarheit über Kosten:** Transparente Kommunikation, welche Kosten ggf. von den Kandidaten selbst zu tragen sind. Dabei wird sichergestellt, dass Kandidaten von jeglichen Vermittlungskosten (Provisionen) vollständig freigestellt bleiben.

**Keine Gewinnerzielungsabsicht mit Nebendienstleistungen:** Im Vermittlungsprozess organisierte Sprachkurse, Übersetzungen von Dokumenten usw. sollen dem Erfolg der Kandidaten dienen. Sollte es Kostenbeteiligungen geben, müssen diese angemessen sein.

**Eindeutige Vertragsbedingungen:** Frühe Klärung der allgemeinen Vertragsmodalitäten. Vollständige Offenlegung eventueller Bindungs- und Rückzahlungsklauseln, die der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung der Kandidaten bedürfen.

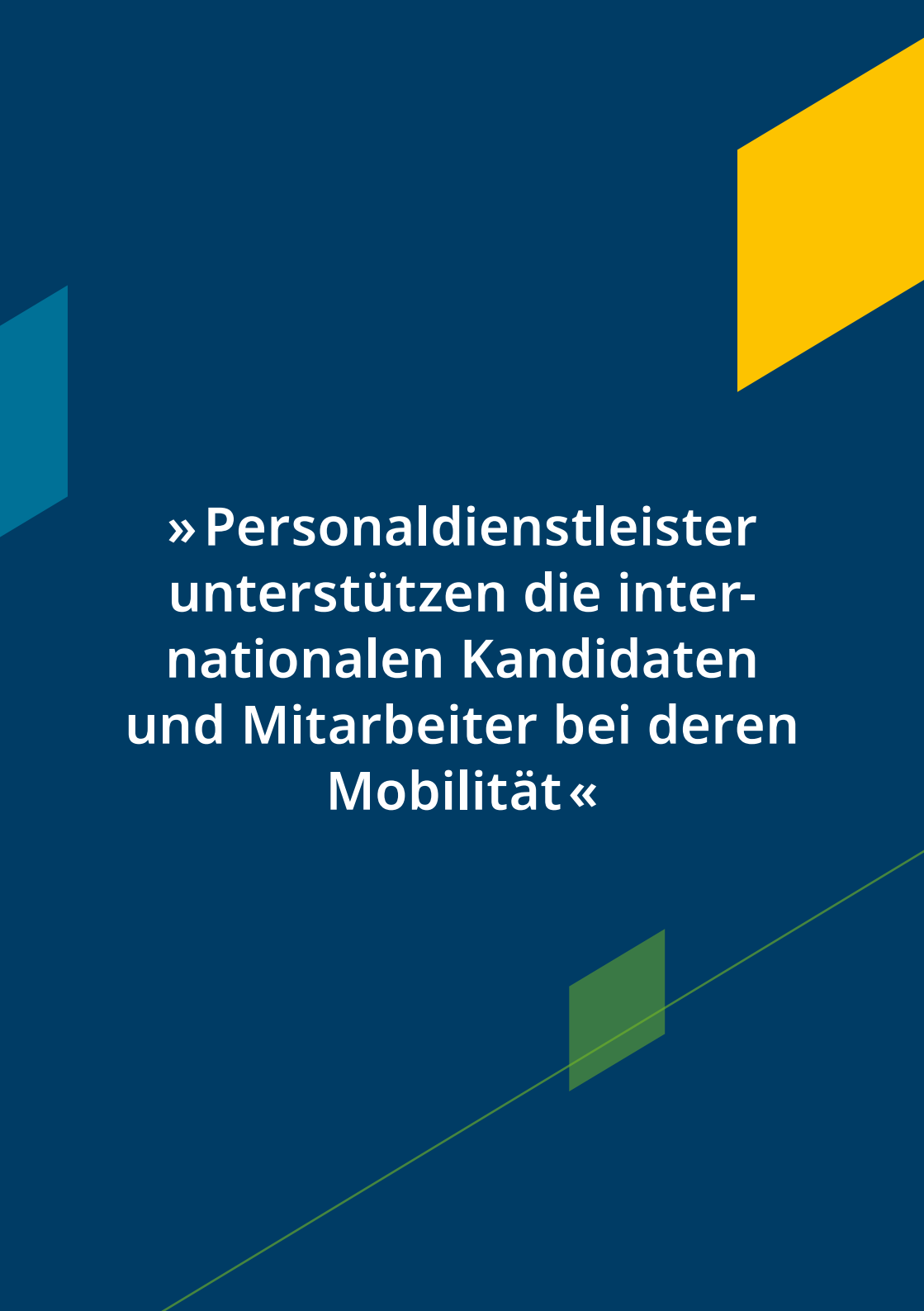
**Verbindlichkeit und Sicherheit:** Abgabe verbindlicher Zusagen, noch während sich die Kandidaten im Herkunftsland befinden, sowie ein frühestmöglicher Vertragsabschluss.

**Visavergabe und Anerkennung:** Kandidaten werden bei Anerkennung von Qualifikationen und Visavergabe unterstützt und nach Möglichkeit beraten.

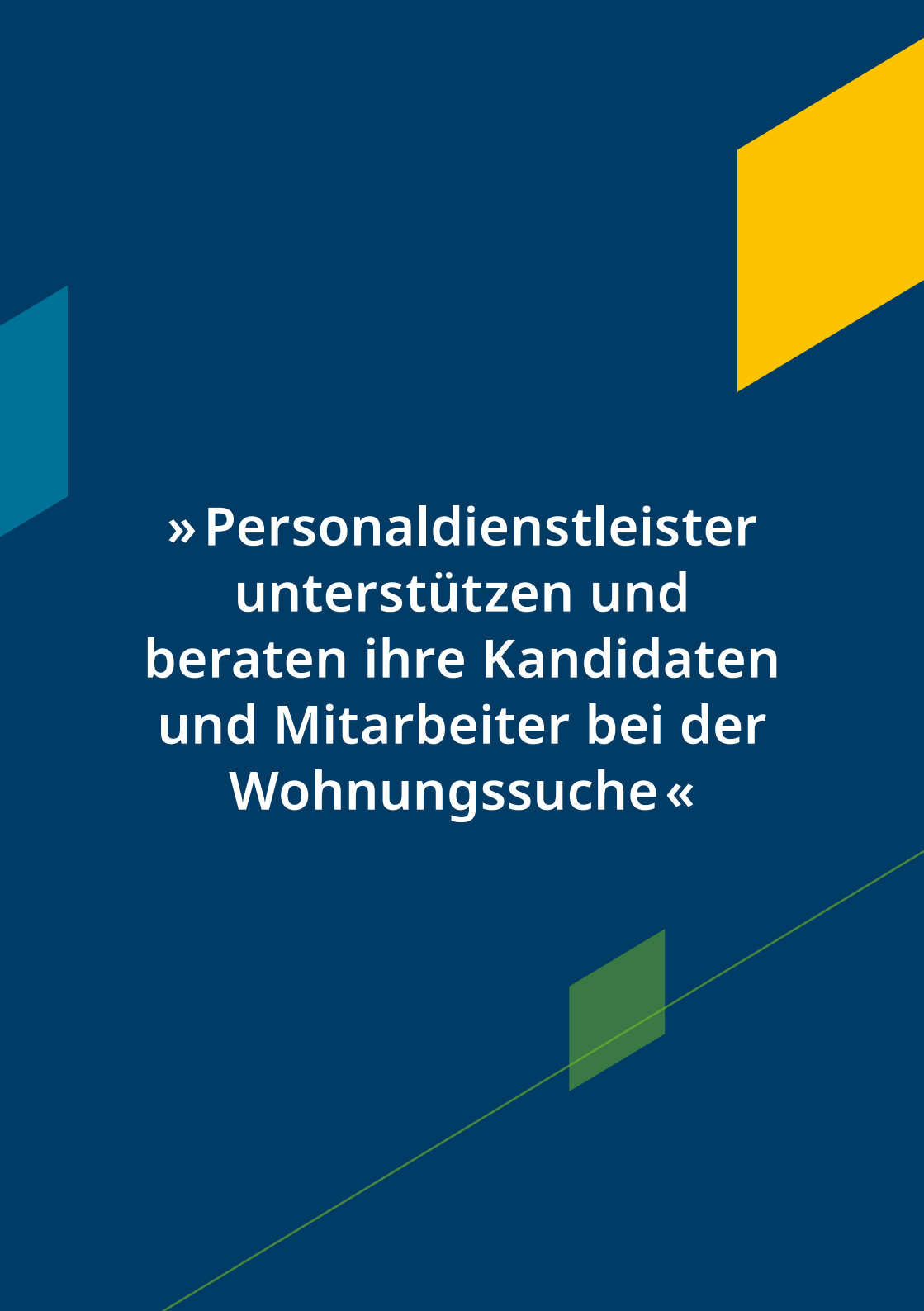
## 2. Mobilität

Für internationale Kandidaten hat das Thema Mobilität eine besondere Bedeutung. Dabei ist zwischen der Mobilität aus dem und in das Heimatland und zwischen deutschem Wohnort und Arbeitsstätte zu unterscheiden. In beiden Fällen ist mitunter die Hilfe des Arbeitgebers gefragt. Die Personaldienstleister unterstützen daher die internationalen Kandidaten (Zeitarbeit oder Personalvermittlung) bei deren Mobilität. Dabei kommt es insbesondere auf folgende Aspekte an:

- Beratung/Hilfe bei der Mobilität zwischen Wohnort in Deutschland und Arbeitsstätte.
- Beratung/Hilfe bei der Mobilität zwischen Heimatland und Wohnort in Deutschland.
- Falls die Mobilität durch Personaldienstleister organisiert wird: Volle Transparenz insbesondere in Bezug auf eventuelle Kosten.
- Transparente Zuschussregelungen für eigenorganisierte Anreisen/Abreisen.
- Klare Regelung für den Fall, dass das Arbeitsverhältnis vorzeitig endet. In der Personalvermittlung – in der Personaldienstleister nicht selbst Arbeitgeber sind – wirken sie auf entsprechende vertragliche Regelungen zwischen den Parteien hin.



**» Personaldienstleister  
unterstützen die inter-  
nationalen Kandidaten  
und Mitarbeiter bei deren  
Mobilität«**



**» Personaldienstleister  
unterstützen und  
beraten ihre Kandidaten  
und Mitarbeiter bei der  
Wohnungssuche«**

### 3. Unterkünfte

Eine Unterkunft in einem fremden Land zu finden, kann sich als besonders schwierig herausstellen. Deshalb unterstützen und beraten die Personaldienstleister ihre Kandidaten (Zeitarbeit oder Personalvermittlung) bei der Wohnungssuche. Wenn eine betriebliche Unterkunft vom Personaldienstleister zur Verfügung gestellt wird, gehen die Personaldienstleister über die gesetzlichen Standards (Technische Regeln für Arbeitsstätten – Unterkünfte ASR A4.4) hinaus. Das Ziel muss eigener Wohnraum für die internationalen Kandidaten (Zeitarbeit oder Personalvermittlung) sein, betriebliche Unterkünfte sollten nur als Zwischenlösung dienen. Bei dem Thema Wohnraum liegt das Augenmerk der Personaldienstleister insbesondere auf folgenden Aspekten:

- Sicherstellung einer angemessenen Unterkunft bei Ankunft in Deutschland.
- Beratung/Unterstützung beim Finden einer eigenen Unterkunft/Wohnung.
- Keine Verpflichtung für Zeitarbeitnehmer oder direkt vermittelte Kandidaten betriebliche Unterkünfte zu nutzen.
- Keine Gewinnerzielungsabsicht und angemessene Kostenbeteiligung bei betriebs-eigenen Unterkünften.
- Volle Transparenz über Miete und Betriebskosten sowie Vertragsgestaltung bei vom Personaldienstleister gestellten Wohnraum (z. B. geplante Belegung, Eigenanteil zur Miete und Fälligkeit sowie die Art der Begleichung, Kündigungsfristen des Wohnraums, Hausregeln, Haftungsfragen, Weiterberechnung von Zusatzkosten).
- Klare Regelung für den Fall, dass das Arbeitsverhältnis vorzeitig endet. In der Personalvermittlung – in der Personaldienstleister nicht selbst Arbeitgeber sind – wirken sie auf entsprechende vertragliche Regelungen zwischen den Parteien hin.

## 4. Betreuung

Die Betreuung von im Ausland rekrutierten Menschen gehört zu den Kernaufgaben der Personaldienstleister als Arbeitgeber und Personalvermittler. Für internationale Kandidaten (Zeitarbeit oder Personalvermittlung) ist die Bedeutung einer guten Betreuung hoch. Sie ist entscheidend für eine gelingende Zusammenarbeit zwischen Kandidaten (Zeitarbeit oder Personalvermittlung), Personaldienstleistern und Kundenunternehmen, aber auch für eine gelingende Integration ausländischer Mitarbeiter in Deutschland. Dies umfasst insbesondere folgende Aspekte:

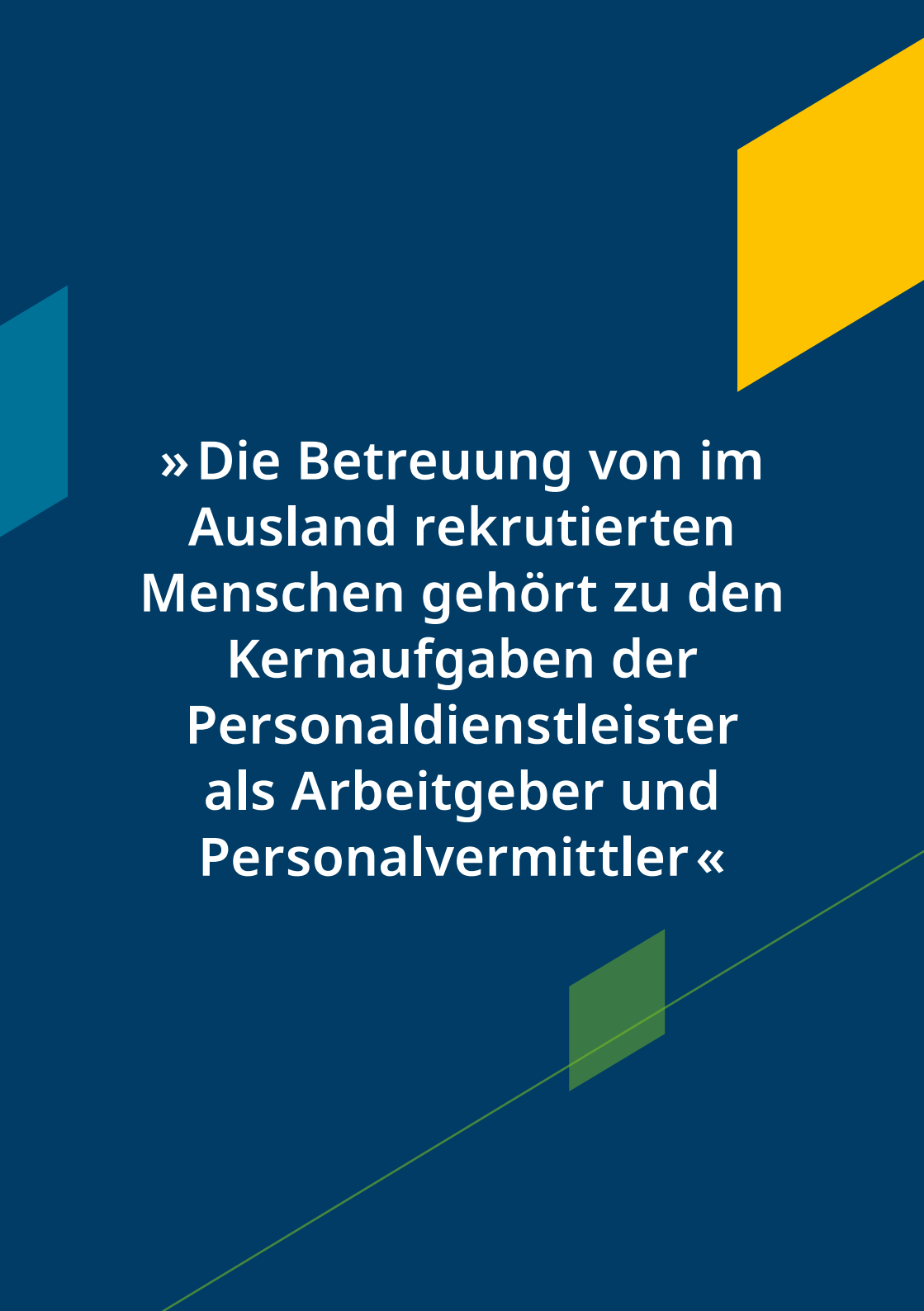
- Feste Ansprechpartner und eine verantwortliche Stelle für internationale Mitarbeiter und Kandidaten beim Personaldienstleister.
- Gut erreichbare, sprachlich und kulturell geeignete und geschulte Betreuer.
- Berücksichtigung kultureller und weltanschaulicher Besonderheiten.
- Organisation von geeigneten und möglichst flexiblen Sprach- und Integrationskursen, wo möglich auch bereits vor Abreise aus dem Heimatland.

### Bei internationalen Zeitarbeitskräften (gilt nur für Zeitarbeit)

- Transparente Lohnabrechnung und Beantwortung von Fragen durch sprachlich geeignete Betreuer.
- Unterstützung der internationalen Zeitarbeitskräfte im Umgang mit Behörden und anderen Institutionen (z.B. bei Kontoeröffnung, Krankenkassenanmeldung, Meldung beim Finanzamt, Begleitung zur Ausländerbehörde etc.).
- Unterstützung der internationalen Zeitarbeitskräfte bei der Orientierung in der täglichen Lebensroutine in Deutschland.
- Wenn gewünscht: Unterstützung beim Familiennachzug.

### Bei der Direktvermittlung von Kandidaten (gilt nur für Personalvermittlung)

- Die Personaldienstleister wirken auf die Kunden ein, die für internationale Zeitarbeitskräfte genannten Aspekte in ihren eigenen Betrieben ebenfalls umzusetzen.
- Auf Wunsch der Kunden übernehmen die Personaldienstleister die Organisation der für internationale Zeitarbeitskräfte genannten Aspekte.



» Die Betreuung von im  
Ausland rekrutierten  
Menschen gehört zu den  
Kernaufgaben der  
Personaldienstleister  
als Arbeitgeber und  
Personalvermittler «

## 5. Zusammenarbeit mit Kunden

Personaldienstleister bieten eine hochwertige Dienstleistung an. Die Zusammenarbeit zwischen Personaldienstleister und Kunden ist partnerschaftlich und basiert in der Regel auf einem gewachsenen Vertrauensverhältnis. In diesem Rahmen stellen Personaldienstleister von Beginn an maximale Transparenz her: Sie klären Kunden umfassend über den Ablauf, die voraussichtliche Dauer des Vermittlungsprozesses, die Zusammenarbeit mit Partnern in den jeweiligen Rekrutierungsländern sowie bei Direktvermittlung über die voraussichtliche Dauer des gesamten Prozesses auf. Ein zentraler Bestandteil dieser Partnerschaft ist die Kostentransparenz und faire Lastenverteilung.

Es gilt zudem, vorab zu klären, ob ein Einsatzbetrieb für internationale Kandidaten (Zeitarbeit oder Personalvermittlung) geeignet ist, und Kunden für spezifische Bedarfe dieser Kandidaten zu sensibilisieren.

Auf folgende Aspekte ist beim Einsatz und der Vermittlung von internationalen Mitarbeitern beim Kunden besonders zu achten:

- ▀ Nach Möglichkeit sind sprachlich und kulturell geeignete Ansprechpartner im Kundenbetrieb vorhanden.
- ▀ Der Kundenbetrieb ist von Diskriminierung frei.
- ▀ Die Integration im Kundenbetrieb wird in ständiger Abstimmung mit dem Kunden koordiniert (Onboarding, Willkommenskultur, Rücksichtnahme auf kulturelle Bedürfnisse der internationalen Kandidaten (Zeitarbeit oder Personalvermittlung), Arbeitsabläufe, Anweisungen/Unterweisungen durch sprachlich geschulte Mitarbeiter).
- ▀ Personaldienstleister sorgen dafür, dass internationale Zeitarbeitskräfte gemäß ihrer Qualifikationen eingesetzt werden.

### Bei Direktvermittlung (gilt nur für Personalvermittlung)

- ▀ Personaldienstleister stellen sicher, dass offene Stellen und die Qualifikationen der Kandidaten passgenau aufeinander abgestimmt sind. Die Vermittlung erfolgt konsequent in eine qualifikationsgerechte Beschäftigung.
- ▀ Zur Förderung einer nachhaltigen Besetzung wird Kunden bereits vor der Einreise der direkte Kontakt zu den Kandidaten in Direktanstellung ermöglicht. Eigene Gespräche zwischen Kunden und Kandidaten werden frühzeitig organisiert.

- Personaldienstleister schlüsseln anfallende Kosten idealerweise in klar abgegrenzten Modulen auf.
- Bei der Personalvermittlung wird sichergestellt, dass die Vermittlungskosten ausschließlich vom Kunden getragen werden. Kunden werden dahingehend beraten, dass diese Kostenübernahme lediglich eine Mindestverpflichtung darstellt. Durch die freiwillige Übernahme weiterer Kosten können Kandidaten gezielt entlastet und die Attraktivität des Angebots erhöht werden.

## 6. Evaluation und Qualitätssicherung

Eine systematische Evaluation ermöglicht es Personaldienstleistern, ihre Prozesse kontinuierlich zu verbessern, die Qualität ihrer Dienstleistungen nachhaltig zu sichern und die Zufriedenheit von Kunden, Kandidaten sowie Mitarbeitern zu erhöhen. Ziel ist eine evidenzbasierte und nachvollziehbare Weiterentwicklung der Dienstleistungen.

Auf folgende Aspekte ist bei Evaluation und Qualitätssicherung besonders zu achten:

**Kontinuierliche Qualitätsüberprüfung:** Personaldienstleister überprüfen regelmäßig die Qualität ihrer Dienstleistungen anhand geeigneter qualitativer und quantitativer Indikatoren und passen ihre Prozesse bei Bedarf an.

**Strukturierte Feedbacksysteme:** Die Zufriedenheit von Kunden, Kandidaten und Mitarbeitenden wird systematisch und in regelmäßigen Abständen erhoben (z. B. durch standardisierte Befragungen, Feedback-Tools oder Reviews). Partner in den jeweiligen Rekrutierungsländern werden in die Feedbacksysteme eingebunden.

**Dokumentation und Nutzung der Ergebnisse:** Ergebnisse der Evaluation werden transparent dokumentiert, ausgewertet und zur kontinuierlichen Verbesserung der Dienstleistungen sowie interner Prozesse genutzt.

**Akkreditierung:** Sofern es in den jeweiligen Rekrutierungsländern eine Akkreditierung von Dienstleistern für die Auslandsvermittlung gibt, arbeiten Personaldienstleister ausschließlich mit Partnern zusammen, die akkreditiert sind.

**Qualität bei Partnern:** Personaldienstleister wirken auf Partner in den jeweiligen Rekrutierungsländern hin, die Qualitätsstandards guter internationaler Mobilität einzuhalten.



**Gesamtverband der Personaldienstleister e. V. (GVP)**

Geschäftsstelle Berlin | Universitätsstraße 2–3a | 10117 Berlin

Geschäftsstelle Münster | Fridtjof-Nansen-Weg 3a | 48155 Münster

Telefon: +49 30 206098-0 | [info@personaldienstleister.de](mailto:info@personaldienstleister.de)

[www.personaldienstleister.de](http://www.personaldienstleister.de)



© Vervielfältigung und Veröffentlichung nur mit Zustimmung des GVP.

Gesamtverband der  
Personaldienstleister e. V. (GVP)  
[www.personaldienstleister.de](http://www.personaldienstleister.de)

