

Qualität, die sich auszahlt: Neue Standards in der Personalvermittlung

*JOHANNES RAMAZANI, NICO BENTHIEN | Mitglieder des Verbandsbereichs
Personalvermittlung*

Inhalte

- ▀ Verbandsbereich Personalvermittlung (VBPV)
- ▀ Reflektion – Aktueller Stand
- ▀ Qualität als Fundament nachhaltiger PV
- ▀ Zwischen Anspruch und Alltag – PV in der Praxis
- ▀ Gelebte Qualität – von der Theorie zur Umsetzung

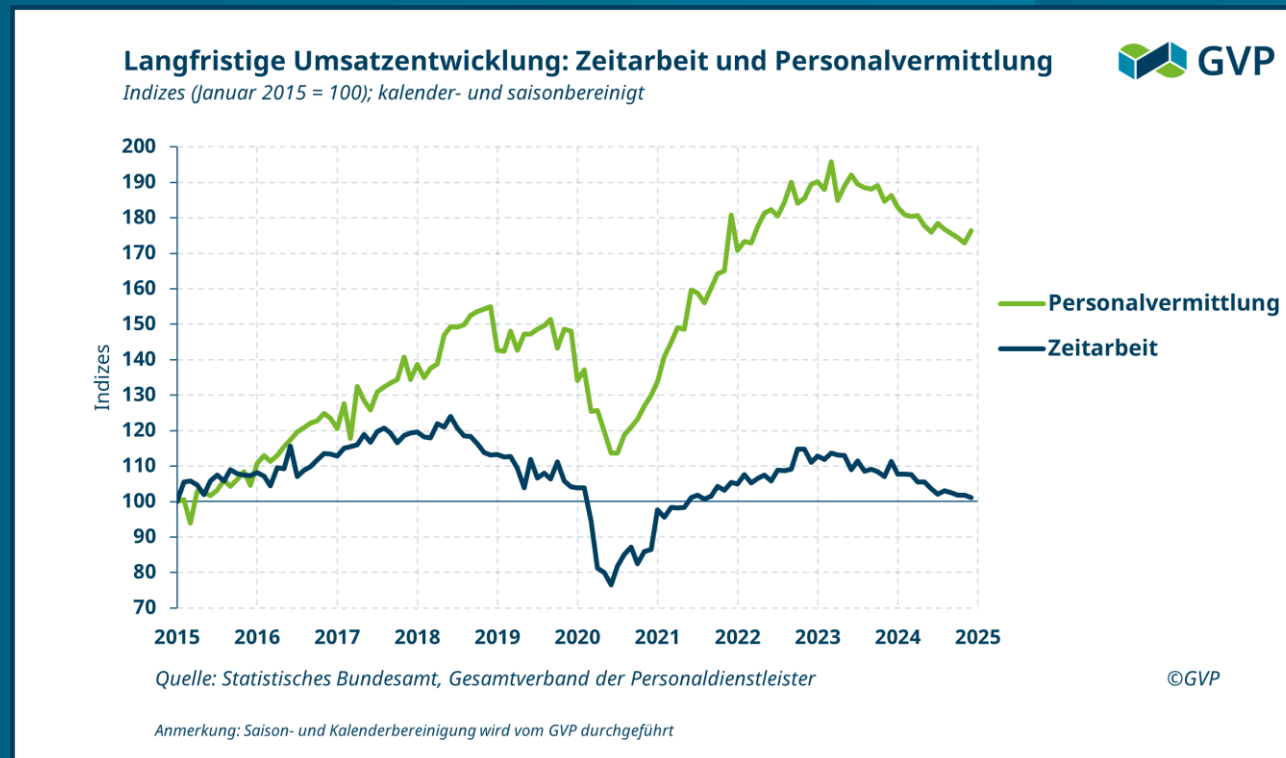
Verbandsbereich Personalvermittlung (VBPV)

- Gründung am 28.08.2024 in Berlin
- Der Verbandsbereich Personalvermittlung (VBPV) unterstützt die Arbeit des Verbandes aus der Perspektive der Personalvermittler. Die Mitglieder sind erste Ansprechpartner für Fragen rund um das Thema Personalvermittlung.



Verbandsbereich Personalvermittlung (VBPV)

- Personalvermittlung als zusätzliches Standbein
- Personalvermittlung gewinnt an Bedeutung



Was bedeutet *Qualität* in der PV für dich - in einem Wort?

Join at menti.com | use code 9805 9121

Mentimeter

Was bedeutet *Qualität* in der PV für dich – in einem Wort?

fast
creative
leader
transpiration
bold
focus
inspiration



Eigene Haltung zu Qualität in der PV

Qualität ist
überbewertet

Qualität ist
alles

-
- Findet euren Platz im Raum, der zu eurer persönlichen Haltung passt
 - Warum steht ihr da, wo ihr steht?

Qualitätsstandards - oder reicht Bauchgefühl?

„Ich schick dir den Lebenslauf kurz per WhatsApp – das geht schneller als über das System.“

„Morgen im Büro lade ich den Lebenslauf in unser sicheres Portal hoch. Du bekommst danach den Link zum Zugriff.“



Qualitätsstandards - oder reicht Bauchgefühl?

„Der Kunde will schnell Profile sehen, ich schicke einfach mal alles raus.“

„Wir müssen liefern statt beraten“

„Der Kandidat kann das bestimmt lernen, das passt schon.“

„Lieber vermittele ich die Kandidatin jetzt, sonst bekomme ich gar keine Provision.“

„Mir wurde etwas anderes versprochen.“

„Wir haben das mündlich geklärt.“

"Hauptsache Umsatz"

„Die Einwilligung zur DSGVO brauche ich nicht. Die Kandidatin hat mir gesagt das passt für Sie.“

„Um den Auftrag zu bekommen hab ich gesagt bis morgen schicken wir 3 Profile. Ist egal ob es passt oder nicht. Mach!“

„Die Besetzung war erfolgreich – was danach passiert, ist nicht mehr mein Thema.“

„Die Unterlagen sind zwar zwei Jahre alt, aber ich schick sie einfach trotzdem – besser als gar nichts.2

Qualitätsstandards als Fundament

Datensicherheit

- Schutz personenbezogener Daten
- Schulung & Verantwortlichkeiten
- DSGVO-konforme Prozesse

Kommunikation

- Transparenz und Beratung
- Einheitliche Sprache gegenüber Kunden & Kandidaten
- One-face-to-the-customer

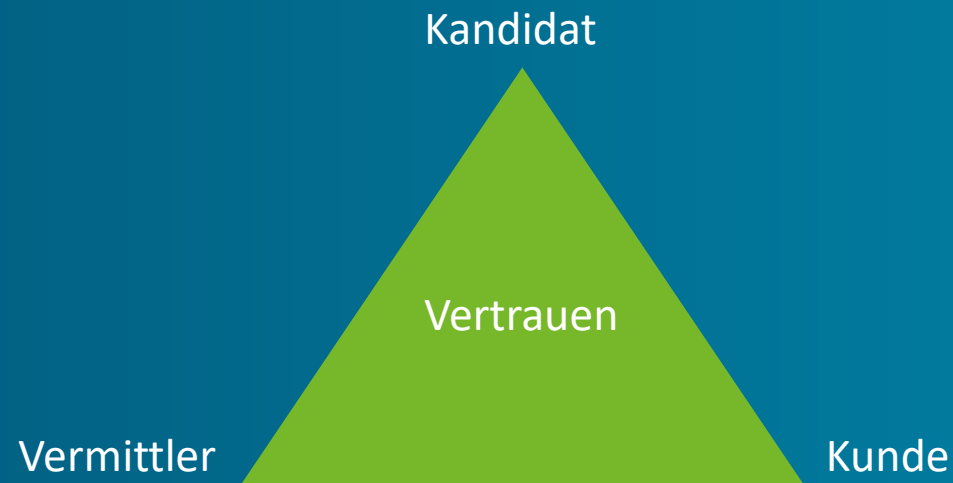
Qualitätskontrolle

- Regelmäßige Evaluation mit KPIs
- Branchenkenntnis & Spezialisierung
- Feedback als Lerninstrument

„Schnelligkeit besetzt Stellen – Qualität baut Vertrauen.“

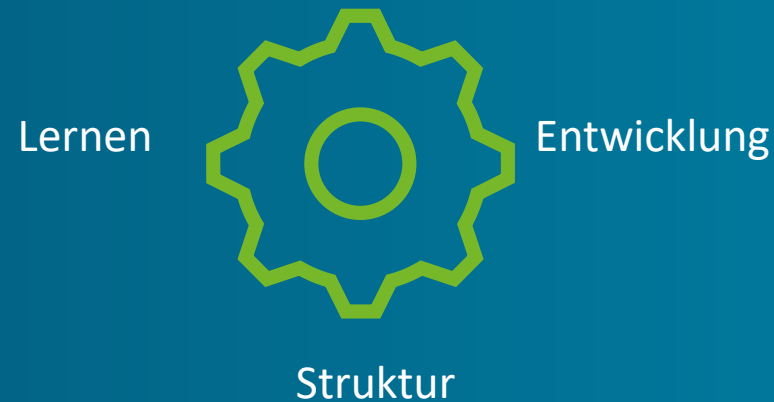
Die Qualitätsstandards guter Personalvermittlung

- Entwickelt vom GVP – für mehr Fairness, Transparenz und Professionalität
- Als Grundlage dienen die Prinzipien des ehrbaren Kaufmanns, Gleichstellung, Antidiskriminierung, Datenschutz
- Ziel ist eine Dienstleistung, die über gesetzliche Vorgaben hinausgeht



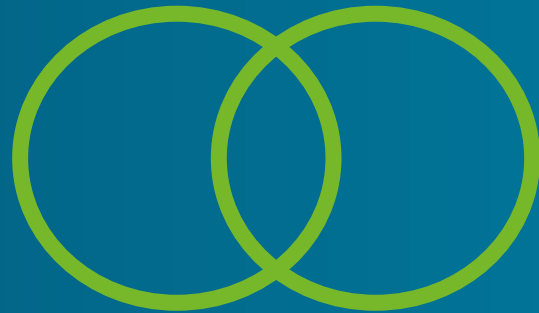
Qualität des Vermittlers

Personalvermittler müssen über fundierte Fach- und Methodenkompetenz verfügen, kontinuierlich ihre Fähigkeiten weiterentwickeln und ein starkes Netzwerk pflegen, um erfolgreich zu vermitteln.



Beziehungen zu Kunden und Kandidaten

Vermittler bauen vertrauensvolle und langfristige Beziehungen auf, basierend auf Offenheit und Respekt. Sie fördern nachhaltige Arbeitsverhältnisse und achten auf das Wohlbefinden der Kandidaten.



Transparente Kommunikation

Offene Kommunikation mit Kunden und Kandidaten ist essenziell. Vermittler führen Bedarfsanalysen durch und bieten regelmäßige Updates über den Vermittlungsfortschritt.



Sorgfältige Auswahl und Qualitätskontrolle

Die Auswahlprozesse berücksichtigen neben fachlicher Qualifikation auch Potenzial und kulturelle Passung. Unabhängiges Handeln und ethische Standards sind dabei unerlässlich. Durch kontinuierliche Qualitätskontrollen und Feedback wird die Dienstleistungsqualität optimiert. Kennzahlen wie Akzeptanzquote und Time-to-Fill werden zur Verbesserung genutzt.



Datensicherheit und DSGVO-Konformität

Der Schutz personenbezogener Daten hat höchste Priorität. Die Verarbeitung erfolgt gemäß Datenschutzgesetzen und alle Daten werden vertraulich behandelt.



Verpflichtung zu Qualität

Mitglieder, die sich schriftlich zur Einhaltung der Qualitätsstandards verpflichten, sind verbindlich an deren Umsetzung gebunden. Ein Siegel weist die Unterzeichner aus.

ANWENDER



**GVP
STANDARDS
PERSONAL-
VERMITTLUNG**



Zwischen Anspruch und Alltag – PV in der Praxis

Einblendung:



Zeitdruck



Kunde drängt



Kandidat zögert



Datenschutz? „Ach, das geht schon.“



„Wer kennt das?“

Zwischen Anspruch und Alltag – PV in der Praxis

Situationen aus dem Alltag der Personalvermittlung - Gruppenübung

- 4 Gruppen bilden - Durchzählen von 1 bis 4
- Jede Gruppe erhält eine Karte mit einer Alltagssituation
- 5 Minuten Diskussion in der Gruppe
- 2 Minuten Präsentation im Plenum Vorstellung
 - Kurze Beschreibung der Herausforderung
 - Wo ist der Konflikt entstanden? Kandidat vs. Kunde vs. Personalvermittler?
 - Wie hättet ihr die Situation gelöst und warum?
 - Was können andere aus eurer Lösung mitnehmen?

Zwischen Anspruch und Alltag – PV in der Praxis

Der schnelle Kunde

- Ein Kunde ruft an: „Bitte schicken Sie mir bis heute Nachmittag mindestens drei Profile. Die Prüfung der Unterlagen können wir uns sparen – Hauptsache jemand fängt morgen hier an.“
- Frage: Schnelligkeit liefern oder Qualität sichern?
- 2 Minuten Präsentation im Plenum Vorstellung
 - Kurze Beschreibung der Herausforderung
 - Wo ist der Konflikt entstanden? Kandidat vs. Kunde vs. Personalvermittler?
 - Wie hättet ihr die Situation gelöst und warum?
 - Was können andere aus eurer Lösung mitnehmen?

Zwischen Anspruch und Alltag – PV in der Praxis

Der geschönte Lebenslauf

- Ein Kandidat bittet Sie, Lücken im Lebenslauf zu „glätten“. Er sagt: „Alle machen das doch.“
- Frage: Wie reagieren Sie?
- 2 Minuten Präsentation im Plenum Vorstellung
 - Kurze Beschreibung der Herausforderung
 - Wo ist der Konflikt entstanden? Kandidat vs. Kunde vs. Personalvermittler?
 - Wie hätten Sie die Situation gelöst und warum?
 - Was können andere aus eurer Lösung mitnehmen?

Zwischen Anspruch und Alltag – PV in der Praxis

Kandidatin vs. Umsatz

- Eine Kandidatin passt von den Qualifikationen gut, hat nach dem Bewerbungsgespräch aber Bedenken wegen der Unternehmenskultur. Der Kunde drängt auf Einstellung.
- Frage: Empfehlen Sie der Kandidatin den Einstieg oder stellen Sie die Bedenken in den Vordergrund?
- 2 Minuten Präsentation im Plenum Vorstellung
 - Kurze Beschreibung der Herausforderung
 - Wo ist der Konflikt entstanden? Kandidat vs. Kunde vs. Personalvermittler?
 - Wie hättet ihr die Situation gelöst und warum?
 - Was können andere aus eurer Lösung mitnehmen?

Zwischen Anspruch und Alltag – PV in der Praxis

Feedback Kultur

- Nach einer erfolgreichen Besetzung gibt es keine Beschwerden – also ist doch alles gut, oder?
- Frage: Würden Sie trotzdem aktiv Feedback einholen? Warum (nicht)?
- 2 Minuten Präsentation im Plenum Vorstellung
 - Kurze Beschreibung der Herausforderung
 - Wo ist der Konflikt entstanden? Kandidat vs. Kunde vs. Personalvermittler?
 - Wie hättet ihr die Situation gelöst und warum?
 - Was können andere aus eurer Lösung mitnehmen?

Zwischen Anspruch und Alltag – PV in der Praxis

Der schnelle Kunde

- Ein Kunde ruft an: „Bitte schicken Sie mir bis heute Nachmittag mindestens drei Profile. Die Prüfung der Unterlagen können wir uns sparen – Hauptsache jemand fängt morgen hier an.“
- Frage: Schnelligkeit liefern oder Qualität sichern?
- 2 Minuten Präsentation im Plenum Vorstellung
 - Kurze Beschreibung der Herausforderung
 - Wo ist der Konflikt entstanden? Kandidat vs. Kunde vs. Personalvermittler?
 - Wie hätten ihr die Situation gelöst und warum?
 - Was können andere aus eurer Lösung mitnehmen?

1

Zwischen Anspruch und Alltag – PV in der Praxis

Der geschönte Lebenslauf

- Ein Kandidat bittet Sie, Lücken im Lebenslauf zu „glätten“. Er sagt: „Alle machen das doch.“
- Frage: Wie reagieren Sie?
- 2 Minuten Präsentation im Plenum Vorstellung
 - Kurze Beschreibung der Herausforderung
 - Wo ist der Konflikt entstanden? Kandidat vs. Kunde vs. Personalvermittler?
 - Wie hätten ihr die Situation gelöst und warum?
 - Was können andere aus eurer Lösung mitnehmen?

2

Zwischen Anspruch und Alltag – PV in der Praxis

Kandidatin vs. Umsatz

- Eine Kandidatin passt von den Qualifikationen gut, hat nach dem Bewerbungsgespräch aber Bedenken wegen der Unternehmenskultur. Der Kunde drängt auf Einstellung.
- Frage: Empfehlen Sie der Kandidatin den Einstieg oder stellen Sie die Bedenken in den Vordergrund?
- 2 Minuten Präsentation im Plenum Vorstellung
 - Kurze Beschreibung der Herausforderung
 - Wo ist der Konflikt entstanden? Kandidat vs. Kunde vs. Personalvermittler?
 - Wie hätten ihr die Situation gelöst und warum?
 - Was können andere aus eurer Lösung mitnehmen?

3

Zwischen Anspruch und Alltag – PV in der Praxis

Feedback Kultur

- Nach einer erfolgreichen Besetzung gibt es keine Beschwerden – also ist doch alles gut, oder?
- Frage: Würden Sie trotzdem aktiv Feedback einholen? Warum (nicht)?
- 2 Minuten Präsentation im Plenum Vorstellung
 - Kurze Beschreibung der Herausforderung
 - Wo ist der Konflikt entstanden? Kandidat vs. Kunde vs. Personalvermittler?
 - Wie hätten ihr die Situation gelöst und warum?
 - Was können andere aus eurer Lösung mitnehmen?

4

Gelebte Qualität – von der Theorie zur Umsetzung



Gesamtverband der Personalisten

Qualitätsstandards guter Personalvermittlung

des Gesamtverbandes der Personalisten e.V.



Stand: April 2025



Qualitätsstandards guter Personalvermittlung

Übersicht



Die Mitgliedsunternehmen des Gesamtverbandes der Personalisten e.V. (GVP) haben Qualitätsstandards für die Personalvermittlung entwickelt, um eine faire, effiziente und ethische Dienstleistung zu gewährleisten. Diese Standards basieren auf den Prinzipien des Ehrbaren Kaufmanns und gesetzlichen Vorgaben zu Gleichstellung, Antidiskriminierung und Datenschutz. Mit der Verpflichtung zur Einhaltung der Qualitätsstandards gehen Unterzeichner* über die gesetzlichen Vorgaben hinaus. Sie fördern transparente Prozesse und hohe Professionalität zwischen Personalvermittlern, Unternehmen und Bewerbern.

Kernpunkte der Qualitätsstandards:

- Qualität des Vermittlers:** Personalvermittler müssen über fundierte Fach- und Methodenkompetenz verfügen, kontinuierlich ihre Fähigkeiten weiterentwickeln und ein starkes Netzwerk pflegen, um erfolgreich zu vermitteln.
- Beziehungen zu Kandidaten und Kunden:** Vermittler bauen vertrauensvolle und langfristige Beziehungen auf, basierend auf Offenheit und Respekt. Sie fördern nachhaltige Arbeitsverhältnisse und achten auf das Wohlbefinden der Kandidaten.
- Transparente Kommunikation:** Offene Kommunikation mit Kunden und Kandidaten ist essenziell. Vermittler führen Bedarfsanalysen durch und bieten regelmäßige Updates über den Vermittlungsfortschritt.
- Sorgfältige Auswahl von Kandidaten:** Die Auswahlprozesse berücksichtigen neben fachlicher Qualifikation auch Potenzial und kulturelle Passung. Unabhängiges Handeln und ethische Standards sind dabei unerlässlich.
- Qualitätskontrolle und Feedback:** Durch kontinuierliche Qualitätskontrollen und Feedback wird die Dienstleistungsqualität optimiert. Kennzahlen wie Akzeptanzquote und Time-to-Fill werden zur Verbesserung genutzt.
- Datensicherheit und DSGVO-Konformität:** Der Schutz personenbezogener Daten hat höchste Priorität. Die Verarbeitung erfolgt gemäß Datenschutzgesetzen und alle Daten werden vertraulich behandelt.

Diese Standards stärken das Vertrauen zwischen den Parteien und fördern eine erfolgreiche, langfristige Zusammenarbeit.

GVP-Mitglieder können sich schriftlich zur Einhaltung der Qualitätsstandards verpflichten. Mitglieder, die dies tun, sind verbindlich an die Einhaltung der Standards gebunden. Eine Vignette weist sie als Unterzeichner der Qualitätsstandards aus.

Die vollständige Version der „Qualitätsstandards guter Personalvermittlung“ gibt es hier: 

*Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, natürlich beziehen sich die Angaben auf Angehörige aller Geschlechter.

Gesamtverband der Personalisten e.V. (GVP) | Geschäftsstelle Berlin | Unter den Eichen 2-3a | 10117 Berlin
Geschäftsführer: Dr. Ingrid Henning-Hag | Telefon: +49 30 263088-0 | info@personalisten.de

LEITFADEN:

Ethische Standards und Unabhängigkeit in der Personalvermittlung

Personalvermittler handeln im besten Interesse von Kunden und Kandidaten. Die Einhaltung ethischer Standards wie Integrität, Fairness und Transparenz, sowie ein unabhängiges, objektives Vorgehen sind grundlegende Prinzipien entlang des gesamten Vermittlungsprozesses – von der Machbarkeitsprüfung bis zum Feedbackgespräch. Die Einhaltung dieser Prinzipien ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal in der Personalvermittlung.

Fairness

Vor Annahme eines Auftrags wird eine Machbarkeitsprüfung durchgeführt, um die Realisierbarkeit zu sichern und unrealistische Erwartungen zu vermeiden.

Prüfkriterien:

- Besetzbarkeit zu marktüblichen Konditionen
- Klar definiertes und realistisches Anforderungsprofil
- Standardisierter Fragebogen zur Einschätzung der Machbarkeit (für jede Neuanfrage)

Transparenz

Eine gründliche Bedarfsanalyse dient der Qualitätssicherung und beugt Fehleinschätzungen vor. Sie umfasst Aufgaben, Arbeitsumfeld und Unternehmenskultur und bildet die Grundlage für ein belastbares Anforderungsprofil (Weitere Informationen zur Bedarfsanalyse finden Sie im Leitfaden „Auswahl und Prüfung von Kandidaten“). Ein strukturierter Briefing schafft Transparenz über den Leistungsumfang und richtet Erwartungen realistisch aus (Weitere Informationen dazu können Sie dem Leitfaden „Kommunikationsprozesse – Vertrauen und Transparenz schaffen“ entnehmen).

Objektivität wahren

Entscheidungen erfolgen unabhängig von Geschlecht, Herkunft, Alter oder anderen persönlichen Merkmalen. Es werden strukturierte Interviews sowie einheitliche Bewertungskriterien eingesetzt, um Fairness und Vergleichbarkeit sicherzustellen. Der Auswahlprozess wird lückenlos und nachvollziehbar dokumentiert. Alle am Auswahlprozess Beteiligten sind qualifiziert und werden regelmäßig zu kognitiven Verzerrungen (z.B. Ähnlichkeits- oder Sympathieeffekt) geschult. Es kommen validierte Bewertung- und Diagnostiktools, wie beispielsweise BIP oder NEO-PI-3, zum Einsatz; erkannte Grenzen einzelner Instrumente werden durch ergänzende Verfahren ausgeglichen. Einen Überblick zu möglichen Testverfahren gibt u.a. das „Handbuch wirtschaftspsychologischer Testverfahren“. Stellenausschreibungen sind neutral und diskriminierungsfrei formuliert.

Regelmäßige Updates und Kommunikation

Transparente, planbare Kommunikation ist ein Qualitätsindikator des Auswahlprozesses. Hierfür werden feste Rückmeldeschritte und klare Zeitpunkte für Kunden und Bewerber definiert und eingehalten. Weiterführende Hinweise finden sich im Leitfaden „Kommunikationsprozesse – Vertrauen und Transparenz schaffen“.

Nachhaltigkeit in der Vermittlung

Nachhaltigkeit reduziert Fluktuation und steigert die Qualität der Vermittlungen. Der Fokus liegt auf langfristiger Passung statt auf kurzfristigen Platzierungen. Feedbackgespräche werden nach vier bis acht Wochen terminiert. Die Zufriedenheit von Kandidaten und Kunden wird systematisch erfasst. Beziehungen zu Kandidaten und Kunden werden auch nach der Platzierung aktiv gepflegt.

Mitgliedschaften als Qualitätsmerkmal und Netzwerke pflegen

Mitgliedschaften in Berufsverbänden, wie beim Gesamtverband der Personalisten e.V. (GVP), stärken Vertrauen und sichern den Zugang zu fachlichen und rechtlichen Updates; die Zugehörigkeit wird sichtbar kommuniziert (z.B. auf Briefpapier, Angeboten, Webseite und in der Niederlassung). Netzwerke werden aktiv mit Bildungseinrichtungen, Fachgruppen und auf Branchveranstaltungen gepflegt. Die Nähe zu Markt und Community ermöglicht die frühzeitige Identifikation und Gewinnung geeigneter Kandidaten.

Verpflichtung zu Qualitätsstandards

Die freiwillige Selbstverpflichtung auf die GVP-„Qualitätsstandards guter Personalvermittlung“ bietet Orientierung, erhöht das Vertrauen von Auftraggebern und stärkt die Position am Markt. Durch gelebte Verbindlichkeit und kontinuierliche Qualitätskontrolle werden Professionalität und Integrität im gesamten Prozess sichergestellt.

CHECKLISTE:

Ethische Standards und Unabhängigkeit in der Personalvermittlung

Fairness

- ☐ Ist die Stelle zu marktüblichen Konditionen besetzbar?
- ☐ Ist das Anforderungsprofil realistisch? (Vgl. Checkliste „Sorgfältige Auswahl und Prüfung von Kandidaten“)
- ☐ Ist ein Fragebogen zur Einschätzung der Machbarkeit erstellt (standardmäßig bei jeder Neuanfrage)?

Transparenz

- ☐ Haben wir ein ausführliches Briefing durchgeführt?
- ☐ Liegt eine Profilskizze vor?
- ☐ Gibt es ausreichend Bewerber am Markt?

Wenn das nicht der Fall sein sollte:

- ☐ Gegebenenfalls Anpassungsvorschläge offen mit dem Kunden kommunizieren

Objektivität wahren

- ☐ Werden Bewertungskriterien einheitlich angewendet?
- ☐ Werden validierte Bewertungs- und Diagnostiktools eingesetzt?
- ☐ Sind alle beim Auswahlprozess beteiligten Personen qualifiziert/geschult?
- ☐ Sind kognitive Verzerrungen (z.B. Ähnlichkeits- und Sympathieeffekt) bekannt?
- ☐ Sind die Nutzungsmöglichkeiten und die Grenzen der Bewertungs- und Diagnostiktools bekannt?
- ☐ Sind Stellenausschreibungen neutral und diskriminierungsfrei formuliert?

Regelmäßige Updates und Kommunikation

- ☐ Gibt es feste Termine für Kandidaten- und Kundenfeedback?
- ☐ Wird der Status der Vermittlung transparent dokumentiert und regelmäßig berichtet?

Nachhaltigkeit in der Vermittlung

- ☐ Sind Feedbackgespräche nach vier bis acht Wochen terminiert?
- ☐ Wird die Zufriedenheit nach erfolgreicher Platzierung systematisch erhoben (beim Kunden und Kandidaten)?

Mitgliedschaften als Qualitätsmerkmal und Netzwerke pflegen

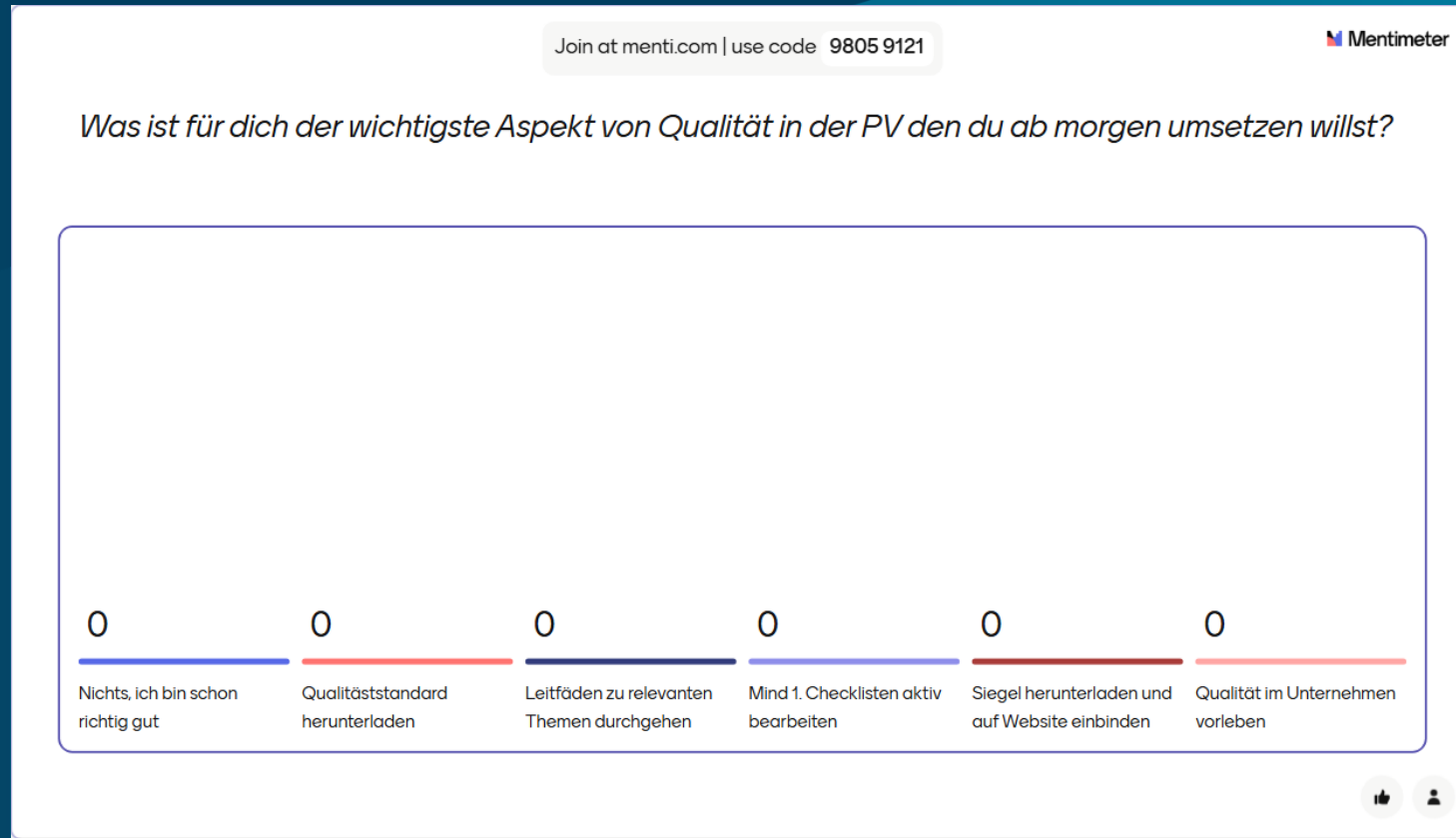
- ☐ Haben wir die GVP-„Qualitätsstandards guter Personalvermittlung“ bereits unterzeichnet?
- ☐ Sind alle Mitarbeiter darüber informiert und geschult?
- ☐ Nutzen wir die Angebote des GVP? (Weitere Informationen dazu finden Sie in dem Leitfaden „Fachliche Expertise und kontinuierliche Weiterbildung“)

Gelebte Qualität – von der Theorie zur Umsetzung



Damit Qualität nicht nur Thema bleibt, sondern gelebter Standard wird.

Qualität ist kein Extra – sie ist die Grundlage nachhaltiger Personalvermittlung



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

www.personaldienstleister.de