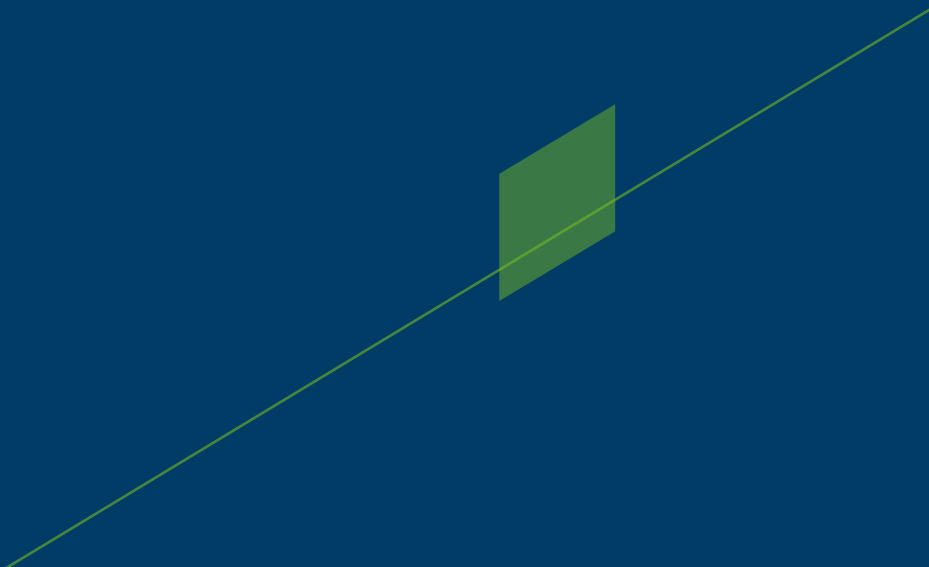


Qualitätsstandards guter Zeitarbeit im pädagogischen Bereich

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 Arbeit mit Kindern und Jugendlichen bzw. Menschen mit Beeinträchtigung aller Altersgruppen (im Folgenden Schutzbefohlene genannt) erfordert ein hohes Maß an Verantwortung und Empathie. Zeitarbeit im Bereich Pädagogik ist daher ein besonders sensibler Bereich. Aus dieser Verantwortung heraus erwächst auch eine besondere Verpflichtung zur Qualität der Personaldienstleistungen im pädagogischen Bereich.

Um gute Qualität von Zeitarbeit transparent zu machen, hat der GVP zusammen mit seinen Mitgliedern Qualitätsstandards für Zeitarbeit im pädagogischen Bereich definiert. Dabei werden die jeweils spezifischen Voraussetzungen in den unterschiedlichen Schwerpunktbereichen der frühkindlichen Bildung, der Kinder- und Jugendhilfe sowie in der Eingliederungshilfe berücksichtigt und adressiert. In sechs Artikeln zeigen diese Qualitätsstandards grundlegende Kriterien guter Zeitarbeit für den pädagogischen Bereich auf und sind Leitlinien des Verbandes.

Wir als Personaldienstleister sind uns der hohen Verantwortung und den besonderen Anforderungen im pädagogischen Bereich bewusst. Die Einhaltung dieser Qualitätsstandards empfinden wir als Verpflichtung und Auftrag, als guter Partner unsere Kunden zu unterstützen.



Inhalt

Einführung	4
1. Qualität der internen Beschäftigten (Zeitarbeitskräfte)	5
2. Auswahl und Qualifikation der Zeitarbeitnehmer	7
3. Entwicklung der Beschäftigten (intern und extern)	8
4. Geschäftsbeziehung zwischen der Zeitarbeitsfirma und dem Kunden	11
5. Spezielle Anforderungen im pädagogischen Bereich	12
6. Sicherung der Qualitätsziele	14

Einführung

Personaldienstleister im pädagogischen Bereich tragen sowohl die Fürsorgepflichten als auch die rechtlichen Pflichten für ihre Mitarbeiter* wie jeder gute Träger von Kindertagesstätten und Einrichtungen. Denn Zeitarbeitsunternehmen sind reguläre Arbeitgeber und Zeitarbeitnehmer haben dieselben Rechte und Pflichten wie alle anderen Arbeitnehmer auch. Grundlage der Arbeit sind die Vorgaben des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes, die von den Aufsichtsbehörden (Bundesagentur für Arbeit und Zoll) überwacht werden.

Die gesamten pädagogischen Einsatzorte sind besonders sensible Bereiche – von der frühkindlichen Bildung bis zur Eingliederungshilfe sowie der Kinder- und Jugendhilfe treffen die Mitarbeitenden auf besondere Anforderungen. Unterschiedliche Konzepte in den Einrichtungen erfordern ein hohes Maß an Fachkenntnissen. Die Unterstützung und Begleitung der Schutzbefohlenen steht im Mittelpunkt. Die Qualität der Arbeit von pädagogischen Mitarbeitenden, die von ihrer Qualifikation und Motivation abhängt, kommt insbesondere ihnen, aber auch dem Kunden zugute. Gut ausgebildete Zeitarbeitnehmer im pädagogischen Bereich leisten einen wichtigen Beitrag für einen verantwortungsvollen und reibungslosen Ablauf beim Kunden.

Die beste Grundlage für die Sicherung von hohen Qualitätsstandards im pädagogischen Bereich ist eine enge sowie professionelle Geschäftsbeziehung zwischen Zeitarbeitsunternehmen und Kunden. Diese Geschäftsbeziehung muss darauf basieren, dass sich die Verantwortlichen des Kunden, des Personaldienstleisters sowie die Mitarbeiter vertrauen. Vor allem im Hinblick auf gegenseitige Erwartungen, dem Qualitätsverständnis und der beidseitigen Fairness bleibt der menschliche Faktor entscheidend, der – bei allem begrüßenswerten Fortschritt der Digitalisierung – durch Technik allein nicht ersetzt werden kann.

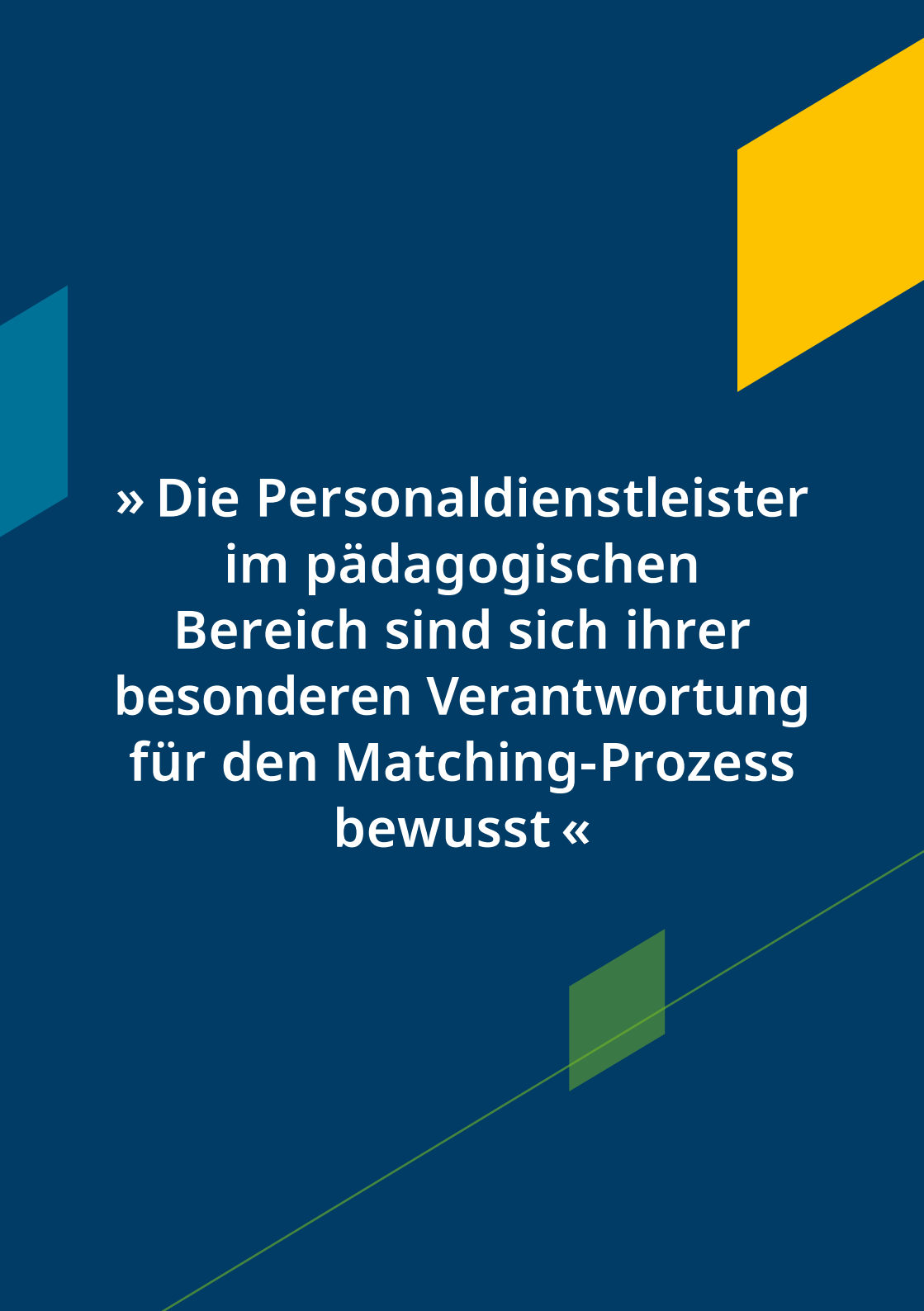
Das wahllose Bestellen von Zeitarbeitnehmern durch einen Kunden zum Füllen kurzfristig entstandener Lücken, noch dazu zum günstigsten Preis, wird immer problembehaftet sein. Träger und Einrichtungen tragen als Auftraggeber selbst Verantwortung dafür, wann und wie viele Zeitarbeitnehmer sie benötigen und einsetzen. Eine geplante Art sowie maßvolle Nutzung von Zeitarbeit seitens des Kunden tragen demnach maßgeblich zum Gelingen des Einsatzes eines Zeitarbeitnehmers bei.

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

1. Qualität der internen Beschäftigten

Der Personaldienstleister haftet für das Auswahlverfahren der Zeitarbeitskräfte (z.B. der Fach- und Ergänzungskräfte im Erziehungswesen) und prüft dazu unter anderem die Originalunterlagen von Examina etc. Um dies gewährleisten zu können, müssen die internen Beschäftigten wie beispielsweise Personaldisponenten folgende Kriterien erfüllen:

- Sie sind für pädagogische Belange sensibilisiert und mit den jeweiligen landesspezifischen Gesetzen sowie Verordnungen vertraut und kennen maßgebliche einrichtungsbezogene pädagogische Anforderungen.
- Sie können bei der Personalauswahl die relevanten Fachkräfte- und Ergänzungskräfte-Kriterien verstehen, bewerten und einordnen und haben grundsätzlich Erfahrung in der Disposition sowie im Bewerbermanagement.
- Sie verfügen über rechtssichere Kenntnisse im Personalbereich und kennen die gesetzlichen Grundlagen der Arbeitnehmerüberlassung. Darüber hinaus wissen sie um die Vorgaben der Tarifverträge der Zeitarbeitsbranche und wenden diese rechtskonform an. Ein weiteres Qualitätsmerkmal ist es, wenn sie die Ausbildung zum Personaldienstleistungskaufmann bzw. zur Personaldienstleistungskauffrau (PDK) abgeschlossen haben.
- Sie haben Organisationstalent, sind kommunikationsstark sowie dienstleistungs- und serviceorientiert und verfügen über eine hohe soziale Kompetenz und Empathie.



» Die Personaldienstleister
im pädagogischen
Bereich sind sich ihrer
besonderen Verantwortung
für den Matching-Prozess
bewusst «

2. Auswahl und Qualifikation der Zeitarbeitnehmer

Die Personaldienstleister im pädagogischen Bereich sind sich ihrer besonderen Verantwortung für den Matching-Prozess bewusst und verfügen über die notwendige hohe Sensibilität in der Auswahl von Zeitarbeitnehmern.

Zeitarbeitnehmer im pädagogischen Bereich müssen über die erforderliche Qualifikation verfügen. Das Zeitarbeitsunternehmen prüft deshalb im Rahmen des Einstellungsprozesses insbesondere

- die Originaldokumente von Urkunden, Zeugnissen (speziell das erweiterte Führungszeugnis), Weiterbildungen, Qualifikationen sowie Teilnahme an arbeitsmedizinischen Untersuchungen und
- die persönliche Eignung des Bewerbers und seinen Lebenslauf sowie bisherige Tätigkeiten.

Die Tätigkeit setzt zudem Offenheit und hohe Flexibilität voraus, um auch bei wechselnden Einsätzen (Diensten) eine gleichbleibende Qualität der pädagogischen Arbeit aufrecht zu erhalten.

Zeitarbeitnehmer benötigen daher

- Anpassungsbereitschaft an fremde Teams und wechselnde konzeptionelle Bedingungen,
- Empathie und Offenheit,
- Kontinuität in der Leistungserbringung und reflektiertes Handeln und
- tragen durch ihr Verhalten dazu bei, sozialen Unfrieden zu vermeiden.

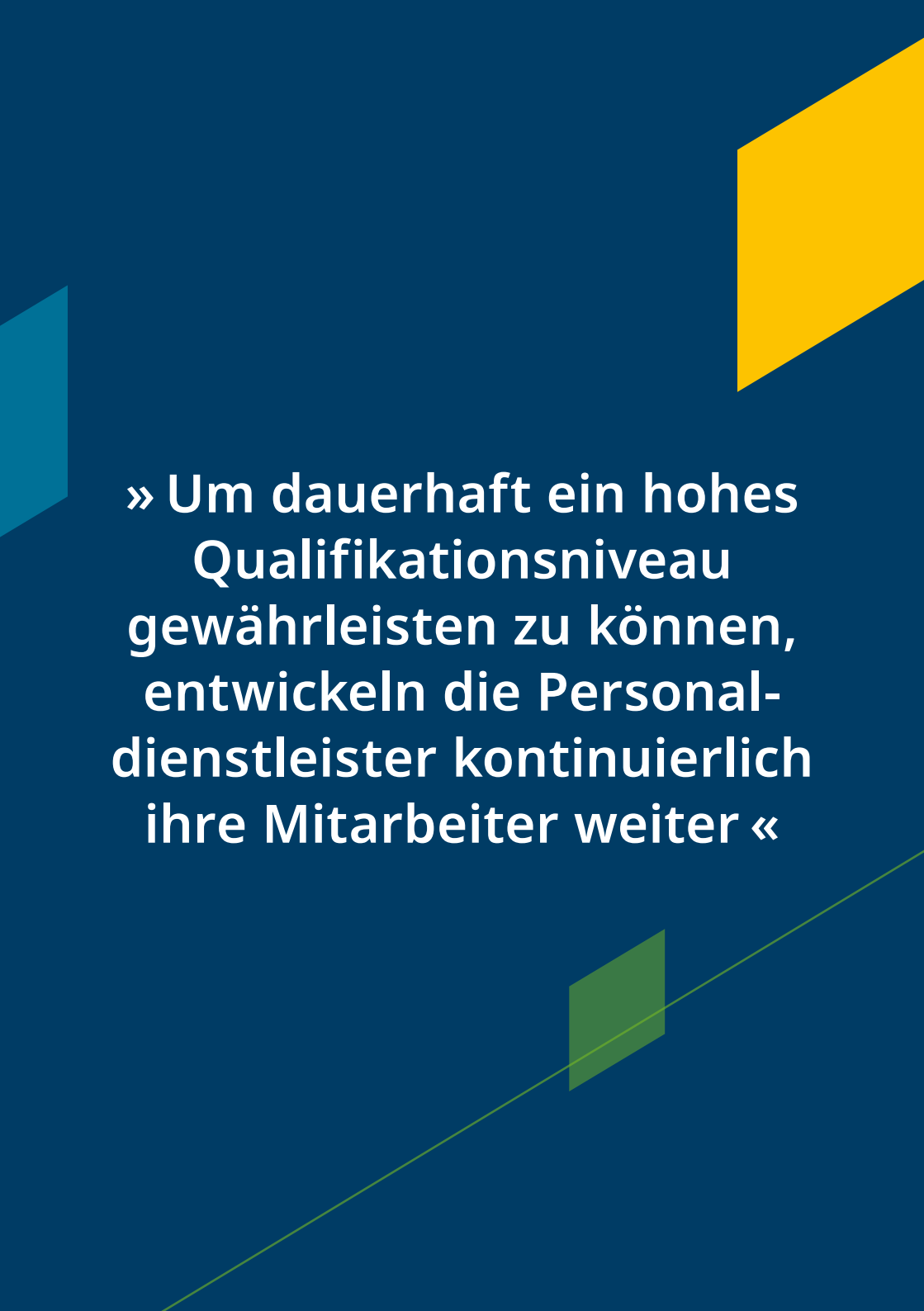
Bezüglich des Stillschweigens zu Gehältern und Betriebsinterna (Zeitarbeitsunternehmen und Kunde) sind Zeitarbeitnehmer sensibilisiert und teilweise im Rahmen des Arbeitsvertrags verpflichtet. Auch sind sie über datenschutzrechtlich relevante Vorgaben im Rahmen ihrer Tätigkeit informiert und geschult.

3. Entwicklung der Beschäftigten (intern und extern)

Zeitarbeitsunternehmen sichern das hohe Qualifikationsniveau ihrer Beschäftigten.

Um dauerhaft ein hohes Qualifikationsniveau der Zeitarbeitnehmer im pädagogischen Bereich gewährleisten zu können, entwickeln die Personaldienstleister kontinuierlich sowohl ihre internen als auch externen Mitarbeiter weiter. Dazu bieten Zeitarbeitsunternehmen:

- Supervision, Beratung, Coaching,
- Personalentwicklung, z. B. durch regelmäßige Mitarbeitergespräche (mit Feedbackgesprächen) und Leistungsbeurteilungen,
- Begleitung, z. B. durch Mentorenprogramme (fachliche Integration) und Patenprogramme (betrieblich-soziale Integration)



» Um dauerhaft ein hohes
Qualifikationsniveau
gewährleisten zu können,
entwickeln die Personal-
dienstleister kontinuierlich
ihre Mitarbeiter weiter «



» Die Zusammenarbeit
zwischen Kunden
und Dienstleister ist
partnerschaftlich «

4. Geschäftsbeziehung zwischen der Zeitarbeitsfirma und dem Kunden

Eine professionelle und vertrauensvolle Geschäftsbeziehung erfordert Transparenz über die Rahmenbedingungen des Zeitarbeitseinsatzes. Der Personaldienstleister stellt sicher, dass sowohl der Vertragspartner (meist der Träger) als auch der tatsächliche Einsatzbetrieb (die Einrichtung oder die Leitung vor Ort) über die wichtigsten Aspekte des Einsatzes informiert sind. Anwender der GVP-Qualitätsstandards „Guter Zeitarbeit im pädagogischen Bereich“ unterstützen deshalb aktiv die Weitergabe relevanter Informationen an den Einsatzbetrieb.

Die persönliche Vorstellung eines Kandidaten bzw. Zeitarbeitnehmers in der jeweiligen Einrichtung ist wichtig. Daher wird dem Kunden ein Angebot zur Kandidatenvorstellung unterbreitet.

Die Zusammenarbeit zwischen Kunden und Dienstleister ist partnerschaftlich, d.h. insbesondere: kein Ausnutzen von Notlagen, kein Personalabzug ohne Ersatz, keine Angebote zu Wucher oder Dumping, keine aggressiven Abwerbestrategien, volle Flexibilität bei den Dienstformen. Daher gilt:

- Beidseitige adäquate Einarbeitung in einrichtungsinterne Strukturen und Vorgehensweisen. Orientierung an regionalen Gegebenheiten des Kunden.
- Entgelt: Kein Preiswucher zum Nachteil des Kunden und letztlich der Solidargemeinschaft.
 - Bei der Preisgestaltung werden die Entgelte der Einsatzbranche, ergänzt um einen Flexibilitätszuschlag, berücksichtigt.
- Sicherstellung, dass Zeitarbeitnehmer in das örtliche Schutzkonzept eingewiesen sind.
- Hohe Flexibilität, professionelle prozessuale Standards (vom Buchungsvorgang bis zur Abrechnung - intern wie extern).
- Feedback und Reflexion des Kunden machen die Dienstleistung bewertbar und transparent.
- Fürsorge: Beide Seiten bemühen sich um eine vollumfängliche Integration von externem Personal beim Kunden.
- Gleichstellung: Gleiche Rahmenbedingungen für Zeitarbeitnehmer beim Kunden.
- Falls vorhanden, interne Angebote der Einrichtung zur Fort- und Weiterbildung nutzen.

5. Spezielle Anforderungen im pädagogischen Bereich

Pädagogische Berufe stellen an das Personal, aber auch an die Einrichtungen spezifische Anforderungen. Um Gesundheit und Sicherheit nicht nur der Kinder und Jugendlichen mit bzw. ohne Beeinträchtigung, sondern auch der Zeitarbeitnehmer zu gewährleisten, ist ein gemeinsames Verständnis von dem, was Zeitarbeit leisten kann, sowie eine enge Abstimmung der Personaldienstleister mit dem Kunden bei folgenden Punkten vonnöten:

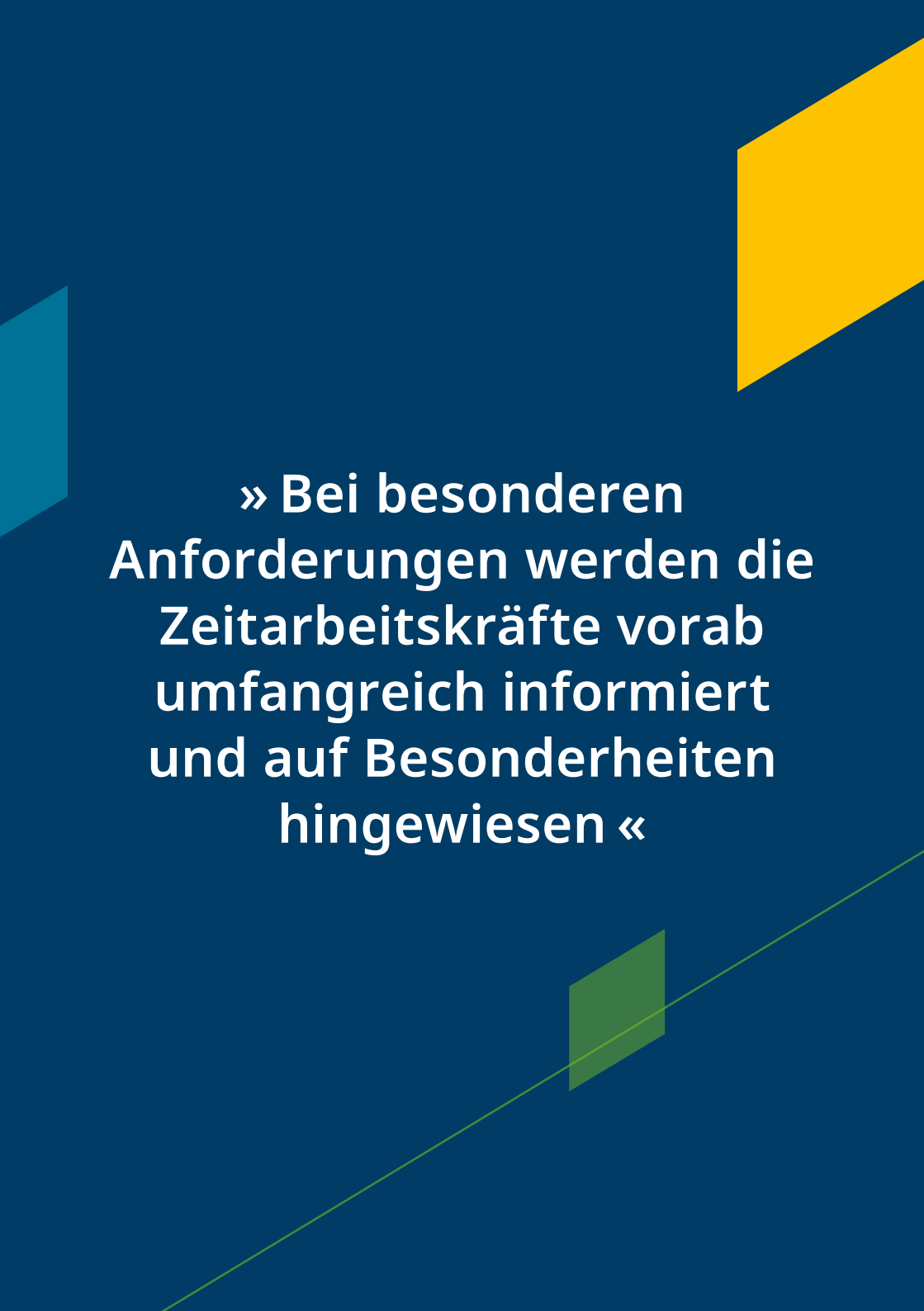
5.1. Spezifische Anforderungen in der frühkindlichen Bildung

Kindertagesstätten sind Schutzräume von Kindern und Eltern. Zeitarbeitnehmer sind für das Bewusstsein um diesen Schutzraum und den Eintritt darin sensibilisiert und kennen die Bedeutung des gesellschaftlichen Auftrags. Ihnen ist abhängig von den Einrichtungen und Gegebenheiten des Einsatzes bewusst, bis zu welchem Grad die Beziehungs- und Bindungsarbeit am Kind möglich ist. Darüber hinaus erfüllen Zeitarbeitnehmer Folgendes:

- Konsequente Umsetzung der Schutzkonzeptvorgaben der Einrichtung.
- Unterschiedliche Größen und Konzepte der Einrichtungen kennen und sich darauf einlassen.
- Erste Hilfe am Kind.
- Aktuelles und einwandfreies erweitertes polizeiliches Führungszeugnis ist vorhanden und wird konsequent nachgehalten.
- Teilnahme an arbeitsmedizinischen Untersuchungen bzw. Belehrungen und Nachweis von Schutzimpfungen.

5.2. Ergänzende Anforderungen in der Kinder- und Jugendhilfe sowie der Eingliederungshilfe

Bei besonderen Anforderungen wie z. B. in der Kinder- und Jugendhilfe werden die Zeitarbeitskräfte vorab umfangreich informiert und auf Besonderheiten hingewiesen. Sollten hierdurch zusätzliche Qualifikationen erforderlich sein, werden diese bei der Einsatzplanung berücksichtigt.



» Bei besonderen
Anforderungen werden die
Zeitarbeitskräfte vorab
umfangreich informiert
und auf Besonderheiten
hingewiesen «

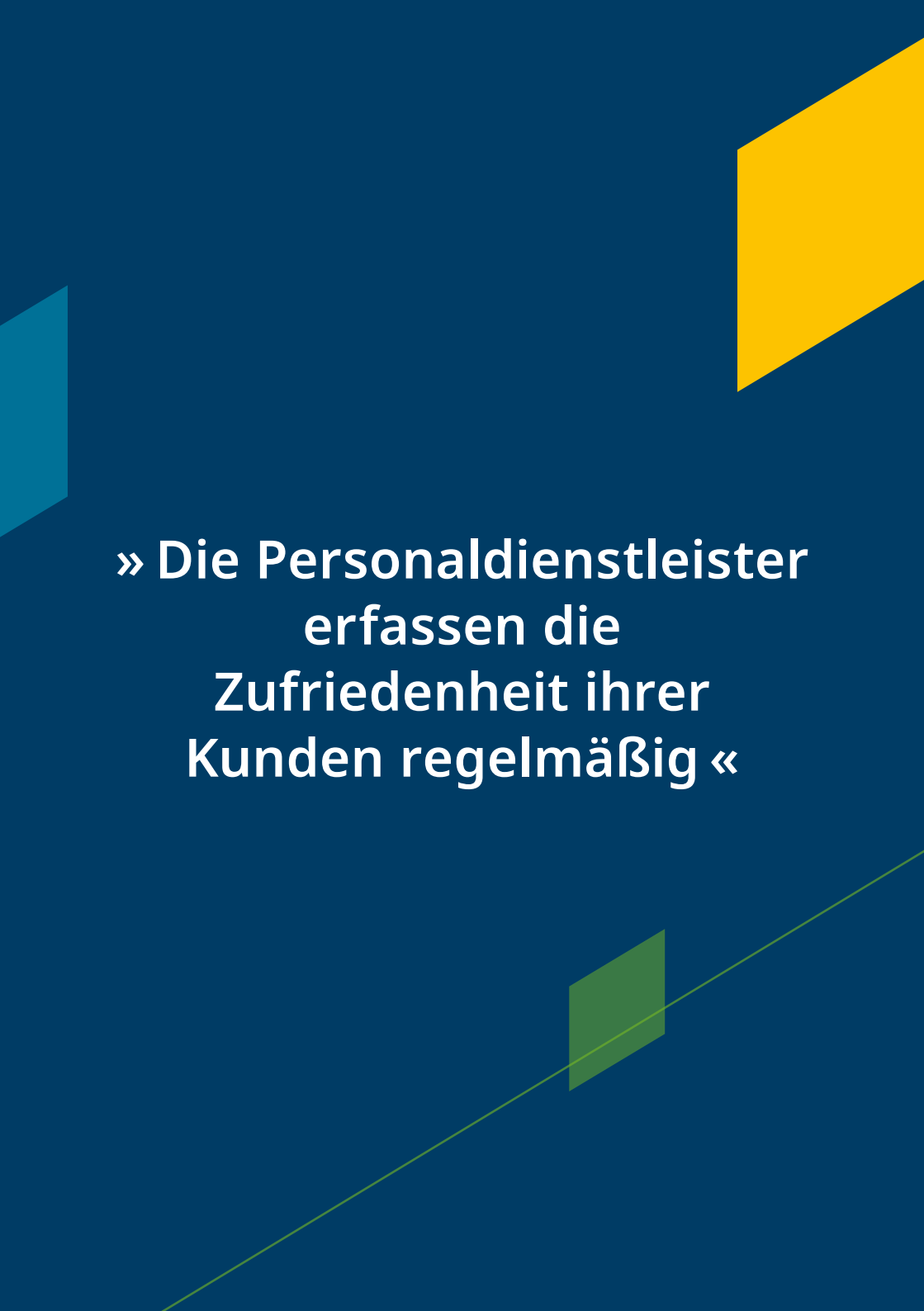
Besonderheiten bei der Überlassung in der Kinder- und Jugendhilfe sowie der Eingliederungshilfe sind stets zu berücksichtigen. Wesentliche besondere Anforderungen sind:

- Die Arbeit mit anderen Altersgruppen,
- ggf. pflegerische und besondere rechtliche Vorgaben berücksichtigen,
- Besonderheiten der Arbeitszeiten (bspw. Nachtbereitschaft),
- die konsequente Umsetzung der Schutzkonzeptvorgaben der Einrichtung befolgen.

6. Sicherung der Qualitätsziele

Qualitätssicherung bei einer Dienstleistung, bei der es um Personal geht, darf nie den Menschen aus dem Blick verlieren. Dies gilt umso mehr bei pädagogischer Arbeit mit Schutzbefohlenen, weil in diesem Bereich der menschliche Faktor von entscheidender Bedeutung ist. Deshalb ist der persönliche Kontakt zwischen Zeitarbeitsunternehmen und Kunden die wichtigste Voraussetzung, um Qualitätsziele gemeinsam zu erreichen. Daher gilt:

- Personaldienstleister sind sich der Verantwortung für einen geregelten Ablauf beim Kunden bewusst. Sie sind ein vertrauensvoller Partner bei Veränderungen und tragen dazu durch eine proaktive Kommunikation bei.
- Die Personaldienstleister erfassen die Zufriedenheit ihrer Kunden regelmäßig. Dabei wird das Feedback aktiv eingeholt.
- Digitalisierung von Prozessschritten, aber nicht des gesamten Dienstleistungsprozesses.
- Verbindliche Verträge in Bezug auf die individuelle Personaldienstleistung.
- Selbstverpflichtung zur Einhaltung der Qualitätsstandards guter Zeitarbeit im pädagogischen Bereich.



» Die Personaldienstleister
erfassen die
Zufriedenheit ihrer
Kunden regelmäßig «

Notizen

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



Gesamtverband der
Personaldienstleister e. V. (GVP)
www.personaldienstleister.de

