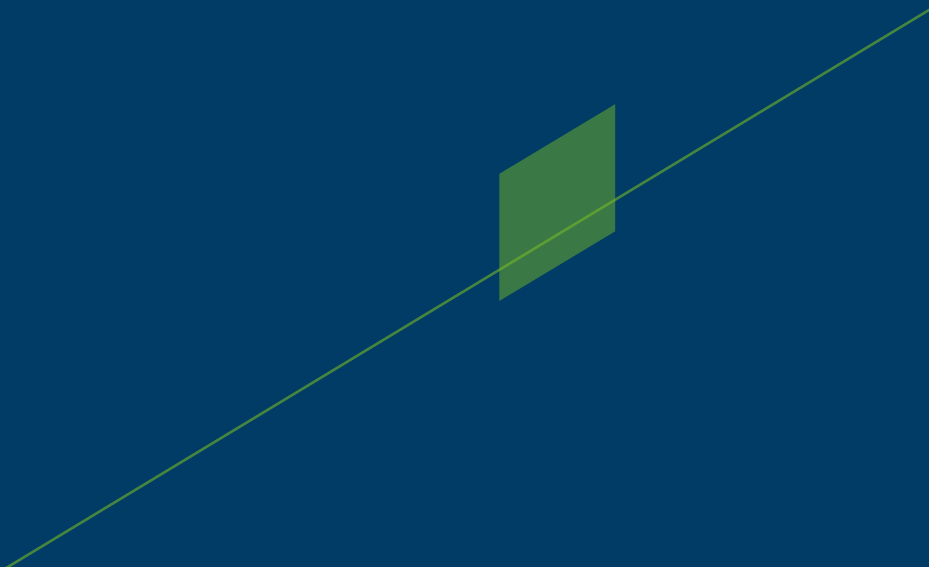


Qualitätsstandards guter Personalvermittlung

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.

Personalvermittler* agieren im Spannungsfeld zwischen den Interessen von Kunden und Kandidaten, sie arbeiten mit Menschen und deren personenbezogenen Daten. Dies gelingt nachhaltig nur auf der Grundlage von Vertraulichkeit und Integrität. Als Mittler zwischen Kandidaten und Kundenorganisationen gewährleisten sie, dass alle beteiligten Parteien – Unternehmen, Vermittler und Bewerber – auf transparente Prozesse und hohe Professionalität vertrauen können.

Aus diesem Grund hat der GVP Qualitätsstandards für die Personalvermittlung entwickelt. Diese Qualitätsstandards zeigen grundlegende Kriterien guter Personalvermittlung 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

Einführung	4
1. Qualität des Vermittlers	5
2. Qualität der Beziehungen zu Kandidaten und Kunden	8
3. Datensicherheit und DSGVO-Konformität	14

Einführung für die Qualitätskriterien in der Personalvermittlung

Personalvermittlung, als ein wesentlicher Teil der Personaldienstleistungen, ist aus der heutigen modernen, sich stetig wandelnden Arbeitswelt nicht mehr wegzudenken. Diese Dienstleistung nutzen Kundenorganisationen und Kandidaten gleichermaßen. Angesichts der demografischen Entwicklungen und daraus resultierender Arbeitskräfteengpässe gewinnt Personalvermittlung auch gesamtgesellschaftlich an Bedeutung: Personalvermittler stellen sicher, dass Kandidaten dort eine Tätigkeit finden, wo sie dringend gebraucht werden.

Die GVP-Qualitätsstandards setzen Maßstäbe für eine faire, effiziente und ethische Dienstleistung. Sie schaffen klare Rahmenbedingungen für die professionelle Suche und Vermittlung von Kandidaten in eine beim Kunden zu besetzende Festanstellung, die über die bloße Vermittlung von Talenten hinausgehen. Die Standards basieren auf den Prinzipien des Ehrbaren Kaufmanns, den Handlungsempfehlungen des GVP sowie gesetzlichen Vorgaben zu Gleichstellung, Antidiskriminierung und Datenschutz. Mit den Qualitätsstandards gewährleisten die Unterzeichner einen transparenten, respektvollen und verantwortungsbewussten Vermittlungsprozess. Die Qualitätsstandards für Personalvermittlung stärken das Vertrauen zwischen Personalvermittlern, Unternehmen und Bewerbern und bilden die Grundlage für eine langfristige, erfolgreiche Zusammenarbeit.

Durch die Sicherung fachlicher und methodischer Kompetenzen, eine offene Kommunikation und eine kontinuierliche Weiterentwicklung etablieren sich die Unterzeichner der Qualitätsstandards als verlässliche Partner am Arbeitsmarkt. Diese Standards fördern nicht nur die Qualität der Vermittlung, sondern leisten auch einen Beitrag zur nachhaltigen Stärkung des Branchenansehens und zur positiven Gestaltung des Wandels der Arbeitswelt.

1. Qualität des Vermittlers

Professionelle Personalvermittler sind ein essenzielles Bindeglied zwischen Unternehmen, die qualifizierte Mitarbeiter suchen, und Kandidaten, die neue berufliche Perspektiven anstreben. Sie agieren nicht nur als Vermittler, sondern auch als Ausgleich der Interessen von Kandidaten und Unternehmen, wobei die Qualität ihrer Arbeit maßgeblich von ihrer Fachkompetenz, Methodik und Integrität bestimmt wird.

Um den Qualitätsstandards gerecht zu werden, verpflichten sich Personalvermittler dazu, ihre Kompetenzen kontinuierlich zu entwickeln und auszubauen. mitterler dazu, ihre Kompetenzen kontinuierlich zu entwickeln und auszubauen.

I. Fach- und Methodenkompetenz

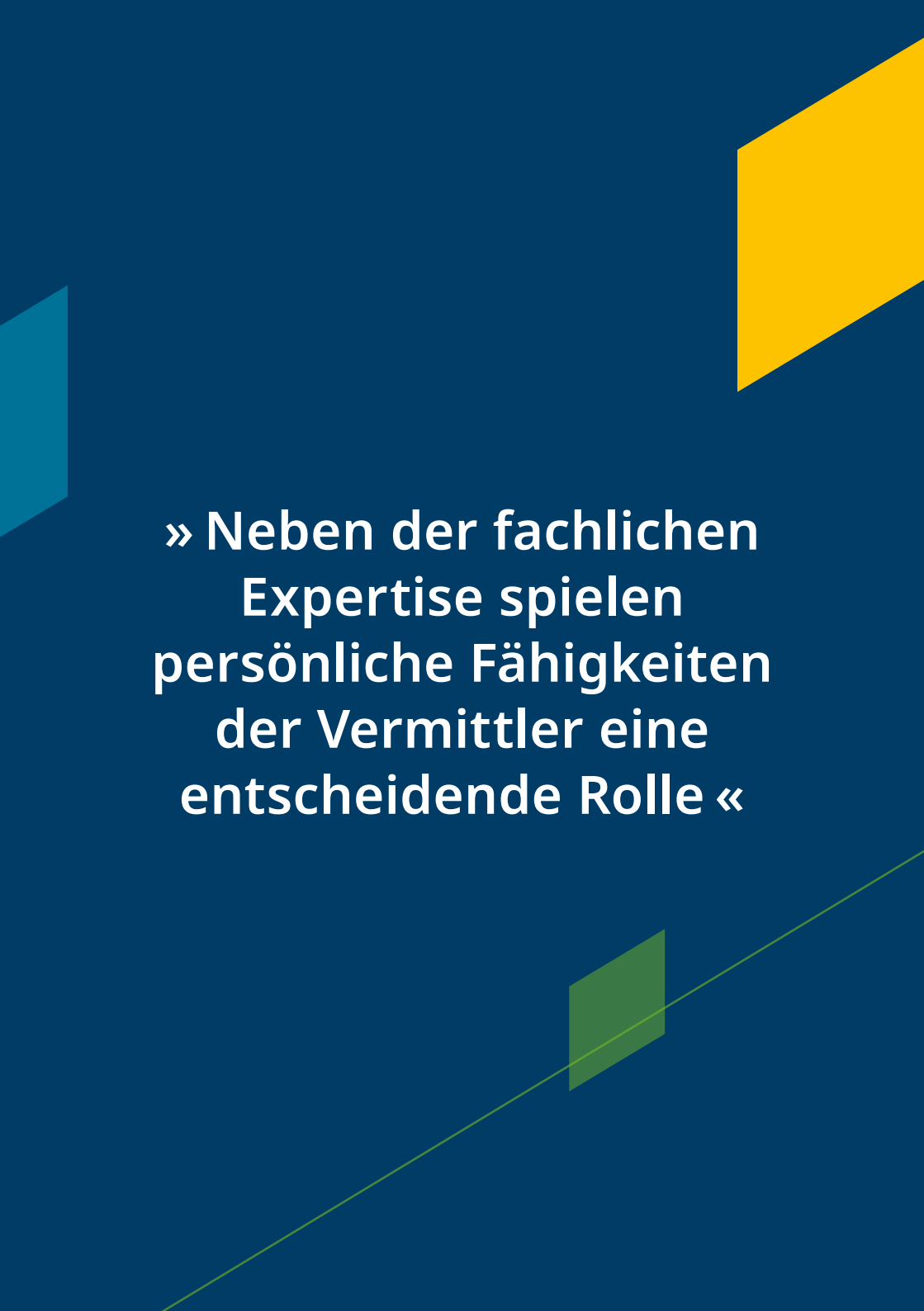
Die fundierte Fach- und Methodenkompetenz bildet eine zentrale Grundlage für die Qualität in der Personalvermittlung.

- Vermittler haben tiefgehende Kenntnisse zu Unternehmensstrukturen, Arbeitsrecht sowie arbeits- und organisationspsychologischen Themen.
- Idealerweise verfügen Vermittler über relevante Berufserfahrung, z. B. in den Bereichen Personalwesen, Vertrieb oder Verwaltung.
- Vermittler haben Kenntnisse der Recruiting-Methoden, Interviewtechniken und Auswahlverfahren sowie rechtlicher Themen wie Datenschutz, Persönlichkeitsrechten und Antidiskriminierung.

II. Soft Skills und interkulturelle Kompetenz

Neben der fachlichen Expertise spielen persönliche Fähigkeiten der Vermittler eine entscheidende Rolle.

- Vermittler beraten und unterstützen sowohl Kandidaten als auch Kunden durch ihre Kommunikations- und Verhandlungskompetenz effektiv. Dies fördert das Vertrauen und den Erfolg des Vermittlungsprozesses.
- Personalvermittler verstehen es, mit Menschen unterschiedlicher kultureller Herkunft wertschätzend zu interagieren.



» Neben der fachlichen
Expertise spielen
persönliche Fähigkeiten
der Vermittler eine
entscheidende Rolle «

III. Netzwerkkompetenz

Ein starkes und gepflegtes Netzwerk ist essenziell für erfolgreiche Personalvermittlung. Der Wissens- und Erfahrungsaustausch innerhalb der Branche fördert die eigene Weiterentwicklung und ermöglicht den Zugang zu wertvollen Ressourcen.

- Vermittler pflegen aktiv ihr Netzwerk durch regelmäßige Teilnahme an Branchentreffen, Messen, Konferenzen sowie Mitgliedschaften in Fachverbänden.
- Auch bestehende Kundenbeziehungen werden kontinuierlich betreut.
- Vermittler pflegen auch Kontakt zu branchenübergreifenden Institutionen und Unternehmen, um Bedürfnisse und Erwartungen umfassend zu verstehen und vertrauensvolle Beziehungen aufzubauen.

IV. Fachliche Expertise und kontinuierliche Weiterbildung

Die kontinuierliche Weiterentwicklung der fachlichen Kompetenzen der Personalvermittler gewährleistet, dass sie stets auf dem neuesten Stand sind und qualitativ hochwertige Dienstleistungen anbieten können.

- Regelmäßige Fortbildungen und das Verfolgen von Markttrends sowie rechtlichen Entwicklungen sind wesentlicher Bestandteil der Arbeit.
- Vermittler absolvieren regelmäßig Weiterbildungen in Bereichen wie Gesprächsführung, Verhandlungstechniken und arbeitspsychologischen Ansätzen.
- Vermittler erhalten regelmäßige Schulungen und Entwicklungsmöglichkeiten, um ein hohes Qualitätsniveau zu gewährleisten.
- Personalvermittler halten sich über neue Recruiting-Technologien auf dem Laufenden.

2. Qualität der Beziehungen zu Kandidaten und Kunden

Die Qualitätsstandards gelten für alle Beziehungen von Personalvermittlern, sowohl zu Kunden als auch zu Kandidaten und Mitarbeitern. Personalvermittler messen zudem auch externe Partner an diesen Qualitätsstandards, sofern sie in den Vermittlungsprozess einbezogen werden. Ziel ist es, eine hohe Qualität in allen Aspekten der Dienstleistung zu gewährleisten und langfristige, vertrauensvolle Beziehungen zu fördern.

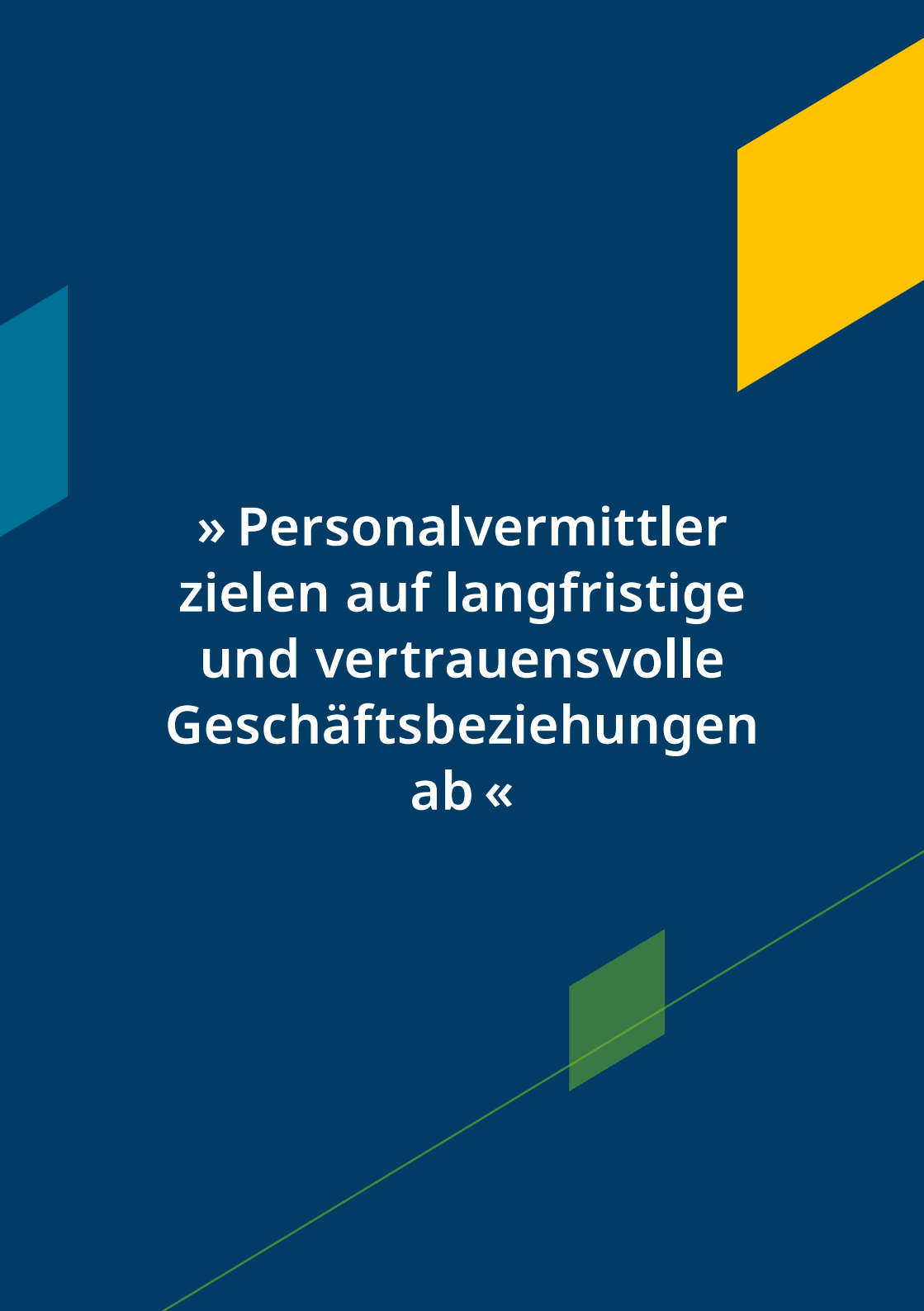
I. Vertrauensvolle und langfristige Kunden- und Kandidatenbeziehungen

Die Personalvermittlung bewegt sich stets im Spannungsfeld zwischen den Interessen von Kunden und Kandidaten, obwohl die Kosten für die Dienstleistung ausschließlich vom Kundenunternehmen getragen werden.

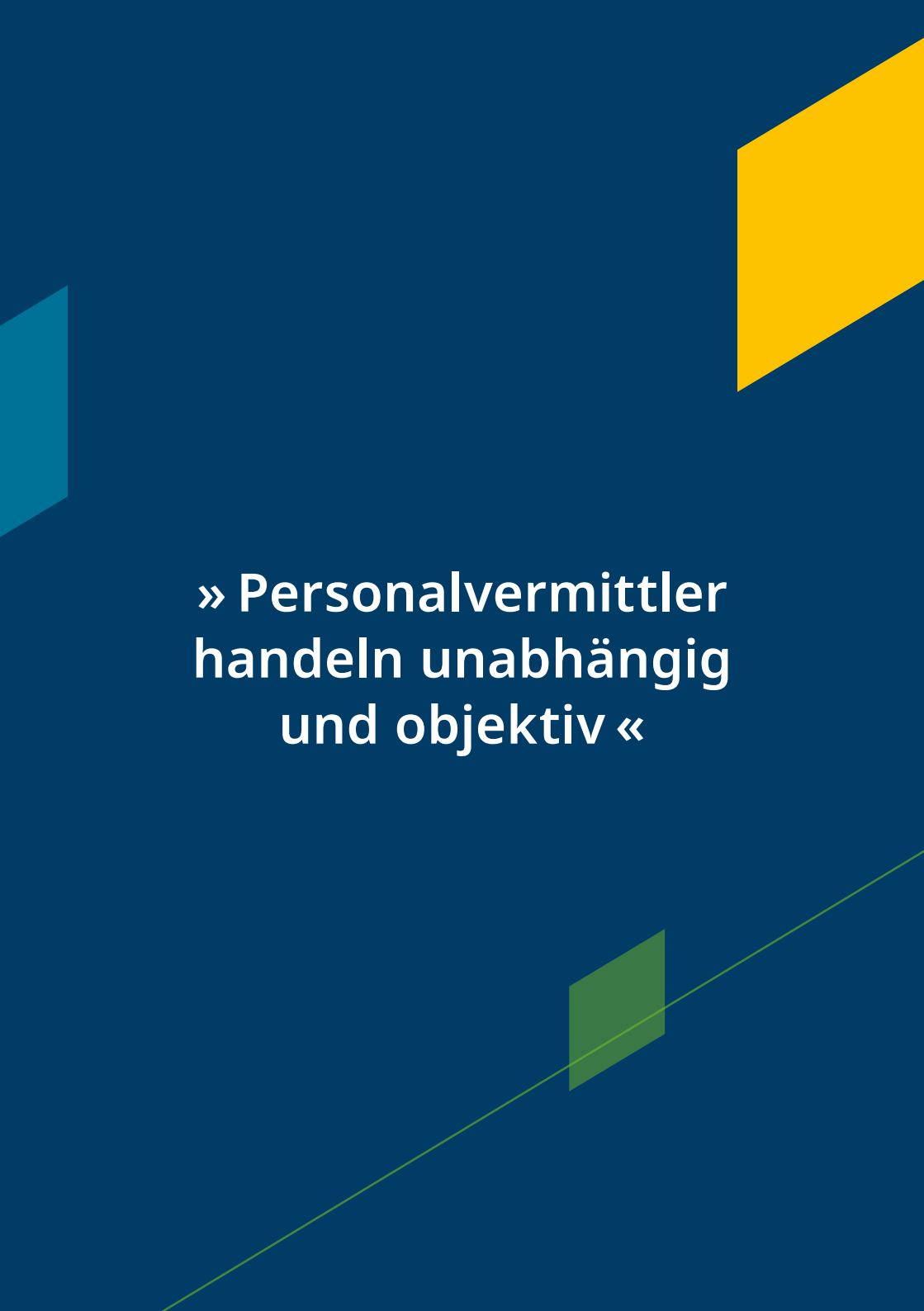
- Personalvermittler bauen sowohl zu ihren Kunden als auch zu den Kandidaten eine vertrauensvolle Beziehung auf. Diese basiert auf Offenheit, Ehrlichkeit und gegenseitigem Respekt, um langfristigen Erfolg und Zufriedenheit zu sichern.
- Personalvermittler streben nicht nur kurzfristige Erfolge an, sondern zielen auf langfristige und vertrauensvolle Geschäftsbeziehungen ab.
- Eine enge und persönliche Beziehung zwischen Vermittler und Kunde bzw. Kandidat ist entscheidend für die Sicherstellung der Qualitätsziele.
- Personalvermittler streben eine möglichst hohe Passung zwischen Kandidaten und Kundenunternehmen an.
- Personalvermittler fördern nachhaltige Arbeitsverhältnisse und achten auf das Wohlbefinden der vermittelten Kandidaten.
- Die Auswahlprozesse berücksichtigen die Prinzipien von Vielfalt und Inklusion, um Chancengleichheit zu gewährleisten.

II. Transparente und offene Kommunikation

Durch eine klare und offene Kommunikation wird sichergestellt, dass sowohl Kunden als auch Kandidaten während des gesamten Vermittlungsprozesses informiert und einbezogen sind.



» Personalvermittler
zielen auf langfristige
und vertrauensvolle
Geschäftsbeziehungen
ab «



**» Personalvermittler
handeln unabhängig
und objektiv «**

- Vor jeder Vermittlung wird eine detaillierte Bedarfsanalyse mit dem Kunden durchgeführt, sodass Anforderungen und Erwartungen klar definiert sind.
- Der Vermittler sorgt für eine transparente Kommunikation mit Kunden und Kandidaten bezüglich der Anforderungen, Erwartungen und möglichen Herausforderungen.
- Regelmäßige Updates über den Fortschritt der Vermittlung sowie eine ehrliche Einschätzung der Chancen und Herausforderungen sind fester Bestandteil der Zusammenarbeit.
- Ein fester Ansprechpartner beim Vermittler begleitet den gesamten Vermittlungsprozess und sorgt bei Kunden und Kandidaten für Klarheit und Vertrauen (One-Face-to-the-Customer/Candidate).

III. Sorgfältige Auswahl und Prüfung von Kandidaten

Eine gründliche Prüfung und Auswahl der Kandidaten stellt sicher, dass sie den Anforderungen der Kunden entsprechen und erfolgreich in die Unternehmenskultur integriert werden können.

- Kandidaten werden sorgfältig ausgewählt und auf ihre Eignung geprüft. Dies umfasst strukturierte Interviews, Referenzprüfungen und gegebenenfalls Eignungstests.
- Neben der fachlichen Qualifikation der Kandidaten wird auch deren Potenzial und die Passung zur Unternehmenskultur des Kunden berücksichtigt.
- Der Vermittler stellt sicher, dass die Qualifikationen der Kandidaten vollständig und transparent dokumentiert sind, einschließlich Referenzen und Weiterbildungsnachweisen.

IV. Unabhängigkeit und ethische Standards

Unabhängiges Handeln und die Einhaltung hoher ethischer Standards sind unerlässlich, um im besten Interesse von Kunden und Kandidaten zu agieren und Vertrauen aufzubauen.

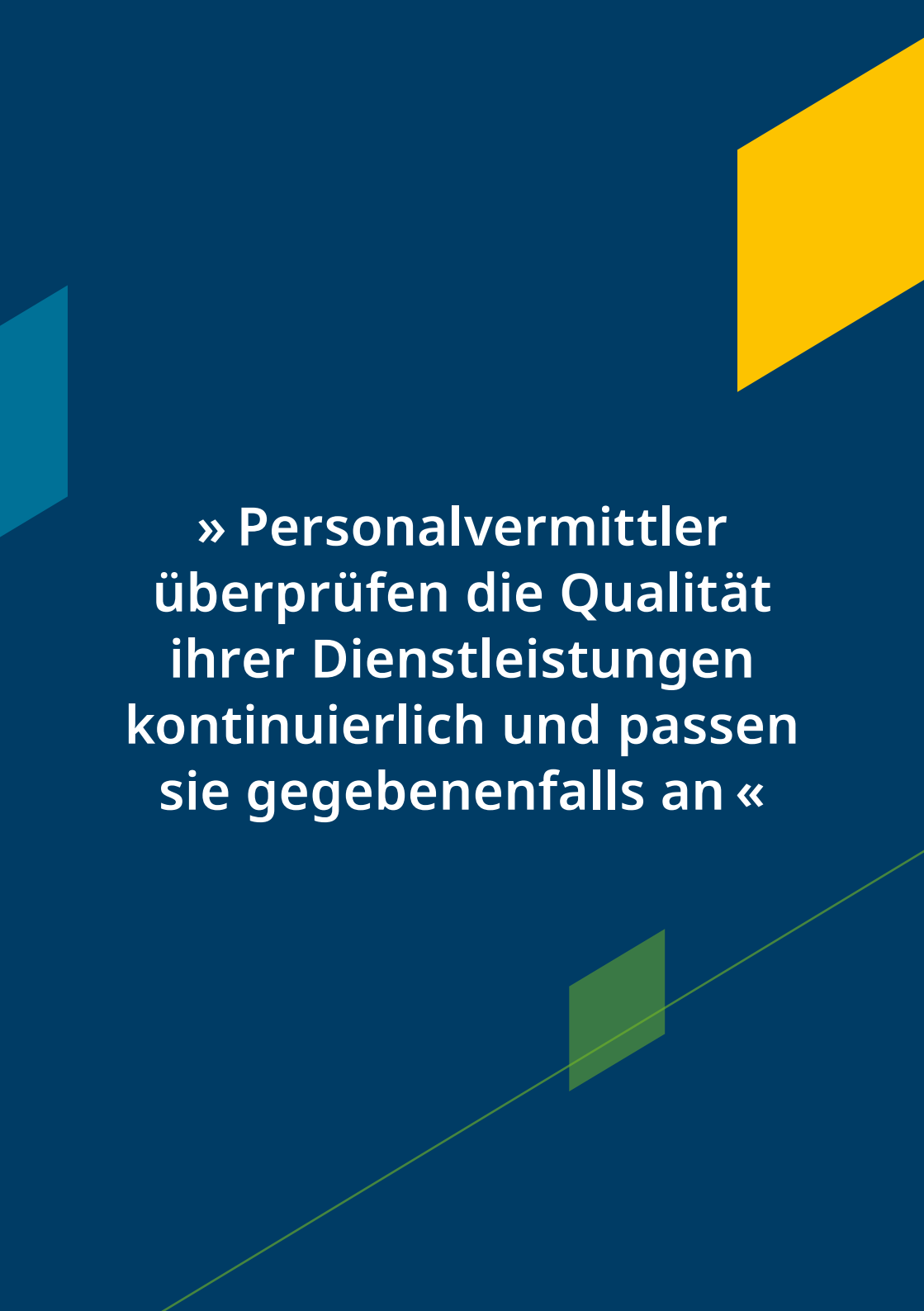
- Personalvermittler handeln unabhängig und objektiv, ohne sich von Dritten beeinflussen zu lassen.

- Vor Annahme eines Auftrags wird eine Machbarkeitsprüfung durchgeführt, um sicherzustellen, dass der Auftrag realistisch umsetzbar ist.
- Auch im Hinblick auf den technischen Fortschritt bleiben Vermittler den ethischen Grundsätzen verpflichtet und kombinieren technologische Innovationen mit persönlicher Kompetenz.
- Personalvermittler übernehmen nur Aufträge, für die sie oder ihr Team über die erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Ressourcen verfügen.

V. Qualitätskontrolle und Feedback

Durch kontinuierliche Qualitätskontrollen und das Einholen von Feedback können Personalvermittler ihre Prozesse optimieren, die Qualität der Dienstleistung gewährleisten und die Zufriedenheit von Kunden und Kandidaten sicherstellen. Ziel ist ein schneller und gleichzeitig qualitativ hochwertiger Prozess.

- Personalvermittler überprüfen die Qualität ihrer Dienstleistungen kontinuierlich und passen sie gegebenenfalls an.
- Personalvermittler erfassen die Zufriedenheit ihrer Kunden und Kandidaten regelmäßig durch strukturierte Umfragen oder Feedback-Tools. Die Ergebnisse werden dokumentiert und zur kontinuierlichen Verbesserung der Dienstleistungen verwendet. Dabei wird das Feedback aktiv eingeholt.
- Nach jeder erfolgreichen Vermittlung wird bei Kunden und Kandidaten gleichermaßen nachgefragt, um eine kontinuierliche Zufriedenheit sicherzustellen und ggf. frühzeitig bei Missständen eingreifen zu können.
- Personalvermittler nutzen Kennzahlen zur Qualitätskontrolle, wie zum Beispiel:
 - Die Akzeptanzquote, wie oft Kandidaten nach einer Vorstellung die angebotene Position annehmen (Acceptance Rate).
 - Die Zeitspanne, die zur Besetzung einer offenen Position benötigt wird (Time-to-Fill / Time-to-Hire).
- Bewertungen für die Personalvermittler auf Portalen werden herangezogen, um die Qualitätswahrnehmung zu analysieren und die Vermittlungsprozesse gezielt zu verbessern.

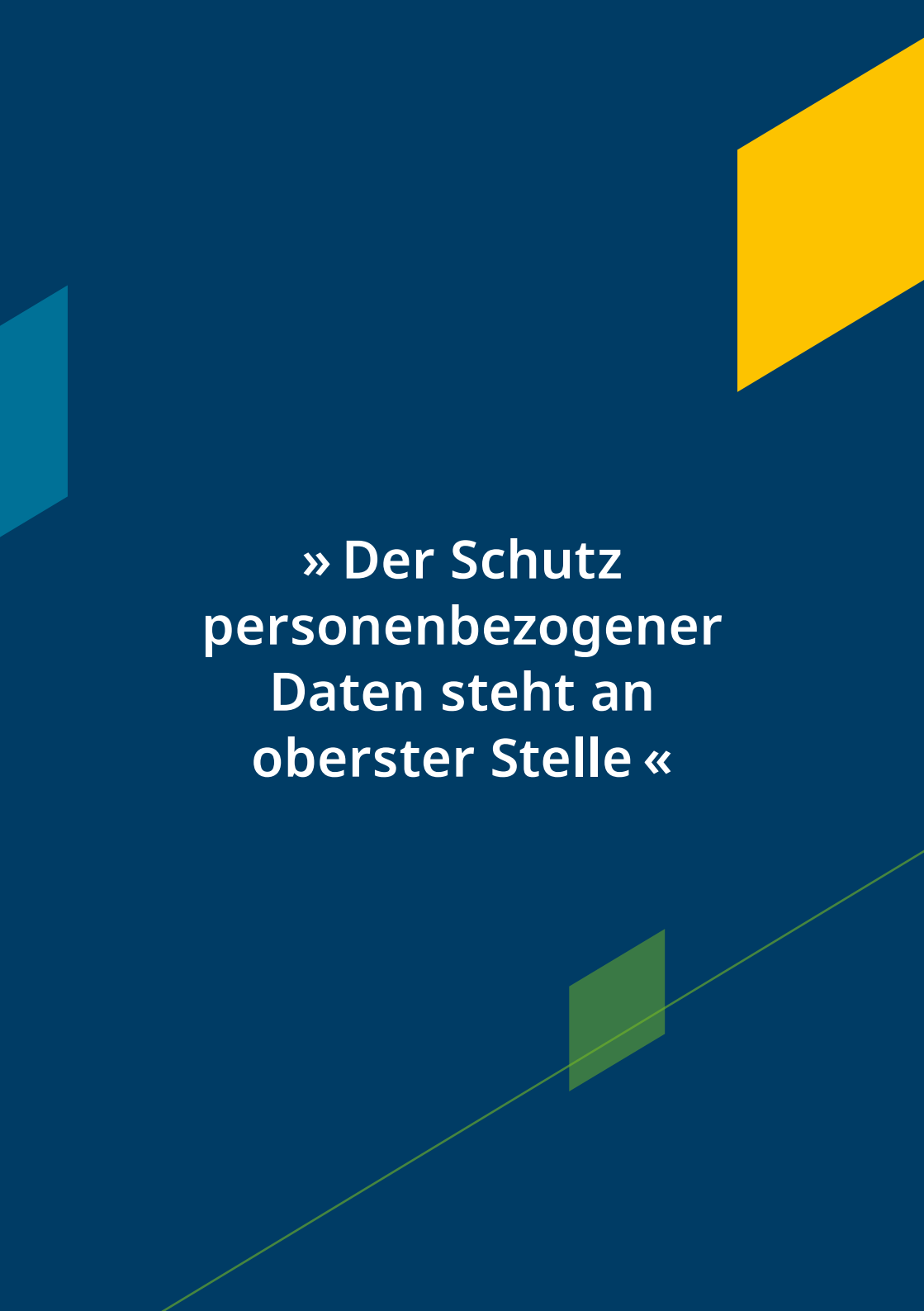


**» Personalvermittler
überprüfen die Qualität
ihrer Dienstleistungen
kontinuierlich und passen
sie gegebenenfalls an «**

3. Datensicherheit und DSGVO-Konformität

Der Schutz personenbezogener Daten steht an oberster Stelle, und die Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ist essenziell, um die Vertraulichkeit und Sicherheit der Informationen von Kunden und Kandidaten zu gewährleisten.

- Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt ausschließlich mit Zustimmung der Betroffenen und im Einklang mit den geltenden Datenschutzgesetzen.
- Personalvermittler behandeln sämtliche Daten von Kunden und Kandidaten sicher und vertraulich. Alle Mitarbeiter werden regelmäßig zum Thema Datensicherheit geschult, um Verstöße zu vermeiden.
- Alle gesammelten Informationen werden strikt vertraulich behandelt, um die Interessen von Kunden und Kandidaten zu schützen.



» Der Schutz
personenbezogener
Daten steht an
oberster Stelle «

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

