

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.