



Qualitätsstandards im Bereich Personalmanagement

Das Personalmanagement ist in sozialen Dienstleistungen der wichtigste Qualitätsfaktor.

Die Mitglieder der Fachgruppe Berliner Wohnungslosenhilfe verpflichten sich,

- **in ihrem Personalmanagement die folgenden Mindeststandards einzuhalten**
- **und den Umsetzungsstand auf der Website der QSD e.V. in geeigneter Weise zu veröffentlichen.**

„Qualifizierte und engagierte Mitarbeiter ist die wichtigste Ressource der Bürgerhilfe Kultur des Helfens gGmbH.“ (aus unserem Leitbild)

Die Bürgerhilfe KdH gGmbH ist seit 1989 im Bereich der Suchtkranken- und Wohnungslosehilfe tätig.

In allen Einrichtungen unseres Trägers arbeiten wir - auf der Basis der gesetzlichen Grundlagen - nach einheitlichen Qualitätsstandards, gemäß DIN EN ISO 9001 fach- und standortübergreifend zusammen.

Das Personalmanagement (im Rahmen unseres Qualitätsmanagements) mit den etablierten Qualitätsstandards, welche sich in den formulierten Standards der Fachgruppe wiederfinden, werden kontinuierlich weiterentwickelt und in der Umsetzung überprüft und verbessert. Der jeweilige Umsetzungsstand ist im Text durch gelb hervor gehobene Textstellen dokumentiert.

Stellenbesetzung:

- für frei werdende Stellen wird aus Gründen der Personalentwicklung zunächst eine interne Ausschreibung durchgeführt
- strukturiertes Bewerbungsverfahren (definierte Beteiligungen und Entscheidungsprozesse)
- definiertes Anforderungsprofil, Erfüllung der fachlichen Anforderungen und formalen Qualifikationen (Fachkräfte bzw. gleichgestelltes Personal)
- Berücksichtigung der Teamprofile (Schwerpunkte, Zusatzausbildungen etc.)

Alle freien Stellen werden grundsätzlich zunächst intern ausgeschrieben.

Interne und externe Stellenausschreibungen beinhalten grundsätzlich das Anforderungsprofil und die fachlichen Anforderungen der Stelle sowie die benötigte formale Qualifikation.

Das Teamprofil wird bei der Ausschreibung berücksichtigt.

Die freien Stellen werden auf unserer Website veröffentlicht.

Vertragliche Rahmenbedingungen:

- Bezugnahme auf aktuelles Stellen-/Aufgabenprofil
- Möglichkeiten zur Teilzeitarbeit (Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben etc.)
- bei belegungsabhängigen Arbeitszeitmodellen beträgt der feste Sockel mindestens 80 % des Gesamtstellenumfangs
- Verzicht auf finanzielle Anreizsysteme für individuelle Fallakquise

Die Bürgerhilfe legt großen Wert auf die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben. Sie ermöglicht Ihren MitarbeiterInnen je nach individuellen Bedürfnissen und Wünschen jede Art von Teilzeitbeschäftigung, die flexibel angepasst werden kann. Es gibt keine belegungsabhängigen Verträge und auch keine finanziellen Anreizsysteme.

Transparenz arbeitsvertraglicher Bedingungen:

- Anwendung eines öffentlich einsehbaren Tarifvertrages (z.B. TV-L, TVöD, TV-EKBO, AVR Caritas bzw. DWBO)
oder
- Veröffentlichung der hausinternen Bestimmungen mind. mit folgenden Angaben: Bruttogehalt für eine Vollzeitstelle für sozialpädagogische Fachkräfte bei Neueinstellung; Bruttogehalt für eine Vollzeitstelle für sozialpädagogische Fachkräfte bei dreijähriger Berufserfahrung in der Wohnungslosenhilfe des Anstellungsträgers; Urlaubsanspruch

Bei der Bürgerhilfe gilt: Vergleichbare Arbeit wird vergleichbar vergütet. Das Bruttogehalt für eine Vollzeitstelle beginnt bei 2680,-€. Für alle Beschäftigten gibt es zusätzlich 255,-€ Urlaubsgeld und eine Jahressonderzahlung im November i.H.v. 85 % der Oktobervergütung.

Urlaubsanspruch:

- bei einer 5-Tage-Woche mind. 25 Jahresurlaubstage

26 Tage bei Beschäftigung von unter 3 Jahren beim Träger.
28 Tage nach 3 Jahren Beschäftigung.
30 Tage nach 6 Jahren.

Ressourcen:

- Klarheit von Arbeitsprofilen, Abläufen und Schnittstellen
- Klarheit von Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Entscheidungsstrukturen
- Gewährleistung fachlichen Austausches durch regelmäßige Teamsitzungen, kollegiale Fallberatungen sowie Kommunikations- und Informationssysteme
- Gewährleistung einer Qualitätsmanagement-Grundstruktur durch Qualitätsmanagementbeauftragte mit entsprechend zugeordnetem Stellenanteil, Qualitätszirkel und ein Qualitätshandbuch bzw. vergleichbare Strukturen
- Angebot von Teamsupervision durch Supervisoren mit Anerkennung durch einen Berufsverband, mind. neun mal neunzig Minuten jährlich mit einer geklärten und transparenten Auftragsstruktur im Dreieck Träger - Team - Supervisor
- Zugänglichkeit von Fachinformationen und Arbeitsgrundlagen (z. B. Qualitätshandbuch, Intranet, Informationsmanagement bzgl. aktueller Entwicklungen)
- angemessene Ausstattung des Arbeitsplatzes in Bezug auf Funktionalität, Arbeitssicherheit und Ergonomie
- angemessene Raumanzahl zur Gewährleistung einer vertraulichen Gesprächssituation
- angemessene technische Ausstattung zur Erreichbarkeit

Sind alle erfüllt.

Gewährleistung von Leitungsfunktionen:

- mit ausgewiesenen Stellenanteilen
- mit definierten Tätigkeitsmerkmalen (inkl. Fach- und Dienstaufsicht)
- mit geregelten Weisungsbefugnissen

Die Leitungsfunktionen sind alle vertraglich mit Stellenanteilen geregelt mit ausgewiesenen detaillierten Stellenbeschreibungen, in denen Tätigkeitsmerkmale wie Weisungsbefugnisse geregelt sind.

Personaleinarbeitung:

- verbindlicher Einarbeitungsplan
- gezielte Einweisung in Sonderanforderungen (z.B. Software-Schulungen)
- regelmäßige Anleitungs- und Reflexionsgespräche

Es liegen einrichtungs- und leistungstypspezifisch individuelle und detaillierte Einarbeitungspläne vor, die bei jeder Neueinstellung Grundlage für eine professionelle und qualifizierte Einarbeitung sind.

Anleitungs- und Reflexionsgespräche sind dabei fester Bestandteil.

Personalentwicklung:

- verbindliche Struktur für Personalentwicklungsgespräche bezogen auf Arbeitsleistung, Zusammenarbeit, Arbeitszufriedenheit, Entwicklungsbedarfe und Entwicklungsperspektiven
 - Beteiligungs- und Entfaltungsmöglichkeiten (Projekte, Qualitätsentwicklung, Organisationsentwicklung); adäquate und transparente Freistellungsregelungen bei übertragenen Sonderaufgaben außerhalb der entgeltfinanzierten Fallarbeit
 - Fortbildungsplanung auf Träger-, Bereichs- bzw. Einrichtungsebene (Definition von Bedarfen und Ressourcen)
 - Förderung individueller Fort- und Weiterbildung (z.B. durch Freistellung und Bezuschussungen)
 - Gesundheitsförderung (z.B. Eingliederungsplanung, Burnout-Prävention, Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben)
- Mitarbeitergespräche (Entwicklungsgespräche) und Personalbeurteilungsgespräche sind fester Bestandteil im Personalmanagement der Bürgerhilfe KdH gGmbH.
- Jede Einrichtung wird durch einen QMB im regelmäßig tagenden QM-Zirkel (i.d.R. alle 2 Monate) vertreten. Unser QMBZ hat für die Leitung und Durchführung seiner Aufgaben einen Stundenumfang von 1,7 h/Woche zur Verfügung, der zusätzlich neben der entgeltfinanzierten Fallarbeit entlohnt wird.
- Jede Einrichtung erstellt am Jahresanfang einen Fortbildungsplan für ihre Einrichtung (mit konkreten Fortbildungsbedarfen und -wünschen der Mitarbeiter) die in Abstimmung mit dem GF umgesetzt werden.
- Des Weiteren finden jährlich Inhouseschulungen als fester Bestandteil des Fortbildungskonzeptes der Bürgerhilfe KdH gGmbH statt:
- So wurden in den letzten Jahren einrichtungsübergreifend u.a. zusätzlich Schulungen in den Bereichen: Schuldnerberatung, Mietrecht, SGB II und SGB XII angeboten
- Längerfristige Qualifizierungen (Zusatzstudium, Weiterbildungen, Zertifikatskurse etc.), soweit diese auch im fachlichen Interesse des Trägers liegen, werden vom Träger finanziell unterstützt.
- Der Bereich der Gesundheitsförderung ist noch im Aufbau.

Transparenz, Partizipation, Mitbestimmung:

- angemessene Transparenz bzgl. wirtschaftlicher Daten und Unternehmenslage, Gesellschafts- und Gesellschafterstruktur (z.B. durch Beitritt zur Initiative Transparente Zivilgesellschaft)
- Aufnahme / Bearbeitung / Beantwortung von Beiträgen / Anregungen / Erwartungen der Mitarbeiter (z.B. Ideenmanagement, Beschwerdemanagement, Zufriedenheitsmessung)
- Förderung einer Form betrieblicher Mitbestimmung zur Vertretung und Einbeziehung der Arbeitnehmerinteressen (z.B. Betriebsrat, Mitarbeitervertretung)

- Die Angaben im Rahmen der ITZ sind veraltet und werden aktualisiert. Die grundsätzlichen Angaben und Verpflichtungen werden jedoch eingehalten.
- Im Rahmen des QMS ist das Beschwerdemanagement etabliert und wird jährlich ausgewertet.
- Zusätzlich besteht für jede(n) MitarbeiterIn die Möglichkeit, sich jederzeit mit seinem Anliegen direkt an die Geschäftsführung zu wenden.
- Die Mitarbeiterbefragung fand in der Vergangenheit regelmäßig statt und wurde im Rahmen unserer Betriebsratsversammlungen jeweils vorgestellt.
- In 2017 erfolgt die nächste Mitarbeiterbefragung
- Die Bürgerhelfemitarbeiter werden seit 1993 durchgängig von einem Betriebsrat vertreten

Stand: 27.2.2017