



## 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.



Kreisverband  
Berlin-Mitte e. V.



Der Träger AWO KV Berlin-Mitte e.V. ist als sozialer Dienstleister seit 2008 nach DIN EN ISO 9001 und den spezifischen [AWO Normen](#) (hier: Führung und Organisation) zertifiziert (Tandemzertifikat).

Im Qualitätsmanagement-Handbuch (QMH BAND I) des Trägers und den bereichsbezogenen Handbüchern (QMH Band II für: Kindertagesstätten, Behindertenhilfe, Wohnungslosenhilfe, unterschiedliche Beratungsstellen, Altenhilfe und Flüchtlingsarbeit) fließen die sich aus der DIN EN ISO 9001 und den AWO Normen ergebenden Anforderungen ein und sind für alle Mitarbeitenden des Kreisverbandes verbindliche Arbeitsgrundlage. Die Umsetzung der QSD Anforderungen wird im Folgenden als Textbaustein erfasst und farblich gekennzeichnet.

### Stellenbesetzung:

- für frei werdende Stellen wird aus Gründen der Personalentwicklung zunächst eine interne Ausschreibung durchgeführt  
Im Kapitel Stellenausschreibung ist hinterlegt, dass frei werdende Stellen vorerst intern in der Geschäftsstelle zum Aushang gebracht und auf der Internetpräsenz des Kreisverbandes eingestellt werden.
- strukturiertes Bewerbungsverfahren (definierte Beteiligungen und Entscheidungsprozesse)  
Im Prozess Personalbeschaffung ist das Gesamtverfahren von der Stellenausschreibung bis zur Einstellung über die Mitwirkung des Betriebsrates und der Einbindung der Einrichtungen erfasst. Gesetzliche Anforderungen, die sich aus dem [AGG](#) ergeben, finden dabei Berücksichtigung.
- definiertes Anforderungsprofil, Erfüllung der fachlichen Anforderungen und formalen Qualifikationen (Fachkräfte bzw. gleichgestelltes Personal)  
Ergibt sich aus externen Anforderungen und dem internen Verfahren Stellenbeschreibung: „Bei der Erstellung von Stellenbeschreibungen werden die Mitarbeitenden aktiv einbezogen. Nach der erstmaligen Erstellung werden die Inhalte mit den Mitarbeitenden im Personalentwicklungsgespräch besprochen. Bei Einstellungen wird ein Exemplar bereits abgestimmter Stellenbeschreibungen jeder neuen Mitarbeiterin, jedem neuen Mitarbeiter ausgehändigt. Die Inhalte der Stellenbeschreibungen werden mit den Erwartungen an die neue Mitarbeiterin, den neuen Mitarbeiter abgeglichen und sind Bestandteil der Einarbeitung“.
- Berücksichtigung der Teamprofile (Schwerpunkte, Zusatzausbildungen etc.)  
siehe oben und sind Bestandteil in individuellen Personalentwicklungsgesprächen (PEG)

### **Vertragliche Rahmenbedingungen:**

- Bezugnahme auf aktuelles Stellen-/Aufgabenprofil  
Im Verfahren Einarbeitung von Mitarbeiter\*innen sind regelmäßige Austauschgespräche zu den Inhalten der Tätigkeit vereinbart.
- Möglichkeiten zur Teilzeitarbeit (Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben etc.)  
im Manteltarifvertrag §11a (TV AWO Berlin) geregelt und auch Bestandteil im regelmäßigen PEG.
- bei belegungsabhängigen Arbeitszeitmodellen beträgt der feste Sockel mindestens 80 % des Gesamtstellenumfangs  
Existiert nicht im Kreisverband. Mitarbeitende bekommen die vereinbarte Wochenarbeitszeit vom 1. Arbeitstag an vergütet.
- Verzicht auf finanzielle Anreizsysteme für individuelle Fallakquise  
Existiert nicht im Kreisverband.

### **Transparenz arbeitsvertraglicher Bedingungen:**

- Anwendung eines öffentlich einsehbaren Tarifvertrages (z.B. TV-L, TVöD, TV-EKBO, AVR Caritas bzw. DWBO)  
Anwendung eines Mantel-Tarifvertrages (TV AWO Berlin), der für alle Mitarbeitenden über ein internes Netzlaufwerk und auf der Webseite des Kreisverbandes zugänglich ist.

#### 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

### **Urlaubsanspruch:**

- bei einer 5-Tage-Woche mind. 25 Jahresurlaubstage  
Alle Mitarbeitenden erhalten bei einer 5 Tage Woche 30 Tage Erholungsurlaub.

### **Ressourcen:**

- Klarheit von Arbeitsprofilen, Abläufen und Schnittstellen  
Geregelt in individuellen Stellenbeschreibungen und in den Verfahrensbeschreibungen der Qualitätsmanagement-Handbücher der Dienstleistungsbereiche (hier: QMH Band II WLH)
- Klarheit von Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Entscheidungsstrukturen  
In Stellenbeschreibungen erfasst.
- Gewährleistung fachlichen Austausches durch regelmäßige Teamsitzungen, kollegiale Fallberatungen sowie Kommunikations- und Informationssysteme  
Im Austausch zwischen Einrichtung und Träger existiert eine Kommunikationsmatrix und eine Liste der verbandlichen Gremienstruktur. Weitere Kommunikationssysteme sind in den Handbüchern auf Bereichsebene geregelt.
- Gewährleistung einer Qualitätsmanagement-Grundstruktur durch Qualitätsmanagementbeauftragte mit entsprechend zugeordnetem Stellenanteil, Qualitätszirkel und ein Qualitätshandbuch bzw. vergleichbare Strukturen  
QM-Beauftragte für den Kreisverband – Einbindung auch aus Organigramm ersichtlich.
- 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  
In den Bereichen Behinderung, Beratung, Wohnungslosenhilfe wird regelmäßig Supervision durchgeführt, hier werden auch externe Anforderungen (z.B. aus Leistungsbeschreibungen) berücksichtigt und erfüllt. In allen anderen Bereichen wird Supervision bedarfsbezogen angeboten.
- Zugänglichkeit von Fachinformationen und Arbeitsgrundlagen (z. B. Qualitätshandbuch, Intranet, Informationsmanagement bzgl. aktueller Entwicklungen)

Interne Netzlaufwerke sichern gesetzliche Anforderungen (aushangpflichtige Gesetze und Tarifvertrag) und die Zugänglichkeit auf die QM-Handbücher, die auch externe Dokumente ausweisen. Fachinformationen und Fachliteratur wird in den Einrichtungen vor Ort bereitgehalten und zur Verfügung gestellt.

- angemessene Ausstattung des Arbeitsplatzes in Bezug auf Funktionalität, Arbeitssicherheit und Ergonomie  
regelmäßige Begehungen der Einrichtungen, auch zur Ausstattung der Arbeitsplatzbedingungen erfolgen über die externe Fachkraft für Arbeitssicherheit, bei Bedarf auch durch den Betriebsarzt. Prüfung der Arbeitsplätze erfolgt auch durch Fragelisten (Gefährdungsbeurteilungen).
- angemessene Raumanzahl zur Gewährleistung einer vertraulichen Gesprächssituation  
Vorgaben werden erfüllt.
- angemessene technische Ausstattung zur Erreichbarkeit  
Vor Einstellung neuer Mitarbeiter\*innen wird in Zusammenarbeit mit dem externen Dienstleister die notwendige Technik mit den individuellen Zugangsdaten erfasst und zur Verfügung gestellt

#### **Gewährleistung von Leitungsfunktionen:**

- mit ausgewiesenen Stellenanteilen
- mit definierten Tätigkeitsmerkmalen (inkl. Fach- und Dienstaufsicht)
- mit geregelten Weisungsbefugnissen  
Alle Anforderungen sind in der Stellenbeschreibung geregelt

#### **Personaleinarbeitung:**

- verbindlicher Einarbeitungsplan
- gezielte Einweisung in Sonderanforderungen (z.B. Software-Schulungen)
- regelmäßige Anleitungs- und Reflexionsgespräche  
Die Einarbeitung erfolgt zentral bei Vertragsunterschrift (hier finden auch erste Einweisungen und Unterweisungen statt) und wird dann in den Einrichtungen fortgeführt. Regelmäßige Gespräche sind mit Aufgaben terminiert. Liste kann mit definierten Einschränkungen auch für Zusatzkräfte eingesetzt werden.

#### **Personalentwicklung:**

- verbindliche Struktur für Personalentwicklungsgespräche bezogen auf Arbeitsleistung, Zusammenarbeit, Arbeitszufriedenheit, Entwicklungsbedarfe und Entwicklungsperspektiven  
Verfahren, Leitfaden zur Umsetzung, Protokoll des Gesprächs und Vorbereitungsbögen für Mitarbeitende und Vorgesetzte sind für alle zugänglich (QMH).
- Beteiligungs- und Entfaltungsmöglichkeiten (Projekte, Qualitätsentwicklung, Organisationsentwicklung); adäquate und transparente Freistellungsregelungen bei übertragenen Sonderaufgaben außerhalb der entgeltfinanzierten Fallarbeit  
Wird gelebt und ist Bestandteil der qualitätspolitischen Ausrichtung des Trägers.
- Fortbildungsplanung auf Träger-, Bereichs- bzw. Einrichtungsebene (Definition von Bedarfen und Ressourcen)  
Für alle Einrichtungen existiert ein abgestimmtes Verfahren zur jährlichen Bedarfsplanung.
- Förderung individueller Fort- und Weiterbildung (z.B. durch Freistellung und Bezuschussungen)  
Dokumente zur Beantragung von Fort- und Weiterbildung beinhalten Fragen nach Freistellung, Kosten, Reisekosten u.a. und werden systematisch angewandt.
- Gesundheitsförderung (z.B. Eingliederungsplanung, Burnout-Prävention, Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben)  
Verfahren betriebliches Eingliederungsmanagement wird angewandt.

#### **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)  
Kontinuierliche Verbesserung (durch Ideen, Verbesserungsvorschläge, Beschwerdemanagement, Befragungen, u.a.) ist Grundlage der Qualitätspolitik und wird gelebt.
- Förderung einer Form betrieblicher Mitbestimmung zur Vertretung und Einbeziehung der Arbeitnehmerinteressen (z.B. Betriebsrat, Mitarbeitervertretung)  
Betriebliche Interessensvertretung ist durch den Betriebsrat geregelt.

*Stand: 08.12.2016, AWO Berlin-Mitte im April 2017, ergänzt Juli 2018*