



## **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.

*Als Lukas-Gemeinde e.V. / Wohnhilfe Pflügerstraße und Mitglied der QSD Fachgruppe Wohnungslosenhilfe liegt uns Qualität am Herzen. Die Mitarbeit an der Entwicklung dieser Standards sowie die Anpassung und teilweise Neugestaltung unserer eigenen Abläufe war und ist uns – gerade als kleinem Träger der Wohnungslosenhilfe - Herausforderung und Gewinn zugleich. Wir richten uns nach diesen Standards und haben sämtliche Umsetzungsverfahren an einem zentralen Ort auf unserem Server für die Mitarbeitenden einsehbar und damit auch überprüfbar gemacht.*

*Umsetzungsstand: 19.01.2017, aktualisiert 13.12.2018*

*gez. Hartmut Heidt  
Bereichsleiter und Qualitätsmanagementbeauftragter (EQ ZERT)*

### **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.)

[\*\*Ablaufplan und Bedarfsermittlung\*\*](#)

[\*\*Bewerbungsverfahren\*\*](#)

[\*\*Stellenbeschreibung Bereichsleitung\*\*](#)

[\*\*Stellenbeschreibung Fachkräfte\*\*](#)

### **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

### **Arbeitsvertragliche Grundsätze**

### **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

### **Tarif AVR DWBO**

### **Urlaubsanspruch**

### **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

### **Konzeption BEW**

### **Konzeption BGW**

### **Konzeption WuW**

### **Stellenbeschreibung Bereichsleitung**

### **Stellenbeschreibung Fachkräfte**

### **Organigramm**

## Instrumente und Verfahren zur Qualitätssicherung

### Supervision

### Interne Kommunikation

### Arbeitsplatz und Arbeitssicherheit

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

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

### Einsatz Mitarbeiter

### Stellenbeschreibung Bereichsleitung

### Konzeption BEW

### Konzeption BGW

### Konzeption WuW

### Befugnisse und Verfügungsberechtigungen

#### **Personaleinarbeitung:**

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

### Grundsätze Einarbeitung

### Lernziele

### Lerninhalte

### Einarbeitungsleitfaden

#### **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)

## Grundsätze Personalentwicklungsgespräche

### Leitfaden Personalentwicklungsgespräch

### Projektarbeit, Sonderaufgaben, Freistellungen und Partizipation

### Fortbildungsplanung und -dokumentation

### Fort- und Weiterbildung Bezuschussung und Freistellung

### Gesundheitsförderung

### Leitfaden Rückkehrgespräch

#### **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)

### Transparenz wirtschaftliche Daten

### Ideenmanagement, Beschwerdemanagement und Zufriedenheitsmessung

### Projektarbeit, Sonderaufgaben, Freistellungen und Partizipation

### Betriebliche Mitbestimmung

Stand: 08.12.2016 (Personalstandards der QSD)