



## **Qualitätsstandards im Bereich Personalmanagement**

---

**Umsetzungsstand bei der Universal-Stiftung Helmut Ziegner im Bereich der Wohnungslosenhilfe (Stand 1.3.2017)  
(Umsetzung ist gelb hinterlegt)**

**Das Personalmanagement ist in sozialen Dienstleistungen der wichtigste Qualitätsfaktor.**

**Die Mitglieder der Fachgruppe Berliner Wohnungslosenhilfe verpflichten sich,**

- **in ihrem Personalmanagement die folgenden Mindeststandards einzuhalten wurde seit 2014 auch in den bis dahin noch nicht angepassten Regelungen sukzessive umgesetzt.**
- **und den Umsetzungsstand auf der Website der QSD e.V. in geeigneter Weise zu veröffentlichen.  
Ist hiermit geschehen, auf der Website der Universal-Stiftung wird es 2016 noch veröffentlicht.**

### **Stellenbesetzung:**

- für frei werdende Stellen wird aus Gründen der Personalentwicklung zunächst eine interne Ausschreibung durchgeführt  
Wird schon seit mind. 10 Jahren so umgesetzt, zusätzlich wird der Betriebsrat (BR) informiert.
- strukturiertes Bewerbungsverfahren (definierte Beteiligungen und Entscheidungsprozesse)  
Die Verfahren sind in den einzelnen Bereichen und Einrichtungen noch unterschiedlich geregelt. Hier wird gerade eine einheitliche Prozessbeschreibung mit der Personalverwaltung entwickelt.
- definiertes Anforderungsprofil, Erfüllung der fachlichen Anforderungen und formalen Qualifikationen (Fachkräfte bzw. gleichgestelltes Personal)  
Das Anforderungsprofil entspricht den im Berliner Rahmenvertrag und den jeweiligen Anlagen vereinbarten Standards und den Ausführungen in der mit der Senatsverwaltung abgestimmten Konzeption.
- Berücksichtigung der Teamprofile (Schwerpunkte, Zusatzausbildungen etc.)  
Die Teams in den Einrichtungen werden in das Bewerbungsverfahren mit eingebunden und haben Mitspracherecht. Der BR wird über die Einstellung von Mitarbeiter\*innen informiert und hat ein Mitspracherecht.

### **Vertragliche Rahmenbedingungen:**

- Bezugnahme auf aktuelles Stellen-/Aufgabenprofil  
Stellen- und Tätigkeitsbeschreibungen sind bis 2016 im Rahmen der Prozessbeschreibung von Personalentwicklungsgesprächen erstellt worden. Diese werden in den vertraglichen Rahmenbedingungen Berücksichtigung finden.
- Möglichkeiten zur Teilzeitarbeit (Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben etc.)  
Ist grundsätzlich bei Einstellung gegeben und später auch anpassbar.
- bei belegungsabhängigen Arbeitszeitmodellen beträgt der feste Sockel

mindestens 80 % des Gesamtstellenumfangs

Trifft so bei der Universal-Stiftung Helmut Ziegner nicht zu. Die Mitarbeiter\*innen werden in der Regel mit 30Std./Woche eingestellt und haben je nach Belegung die Möglichkeit auf 39 Std./Woche zu erhöhen. Hierbei ist die Zustimmung der Mitarbeiter\*innen Voraussetzung. Das Interesse der Mitarbeiter\*innen wird bei der Personalplanung vorrangig beachtet.

- Verzicht auf finanzielle Anreizsysteme für individuelle Fallakquise  
Bei der Universal-Stiftung Helmut Ziegner gibt es keine finanziellen Anreizsysteme für individuelle Fallakquise.

### 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  
Bruttogehalt bezogen auf eine Vollzeitstelle für sozialpädagogische Fachkräfte bei Neueinstellung: 2570 €  
Bruttogehalt bezogen auf eine Vollzeitstelle für sozialpädagogische Fachkräfte nach 2 jähriger Beschäftigung bei der Universal-Stiftung Helmut Ziegner : 2840€  
Weitere Steigerungsmöglichkeiten in Anlehnung an den TV-L sind in Abhängigkeit von der Entwicklung des\*der Mitarbeiters\*in möglich aber nicht zwingend vorgesehen.

### Urlaubsanspruch:

- bei einer 5-Tage-Woche mind. 25 Jahresurlaubstage  
Bei der Universal-Stiftung Helmut Ziegner beträgt der Urlaubsanspruch bei einer 5 Tageweche 30 Tage.

### Ressourcen:

- Klarheit von Arbeitsprofilen, Abläufen und Schnittstellen  
Prinzipiell ja, die Mitarbeiter\*innen fühlen sich bei Befragungen grundsätzlich gut darüber informiert. Aber in den einzelnen Standorten wird es unterschiedlich schriftlich formuliert und dokumentiert. Für einige Standorte existiert ein differenziertes Qualitätsmanagementsystem mit einem umfangreichen Nutzerhandbuch, das regelmäßig aktualisiert wird und allen Mitarbeiter\*innen mit dem neuesten Stand zur Verfügung steht.
- Klarheit von Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Entscheidungsstrukturen  
Ist für alle Mitarbeiter\*innen in der Stellenbeschreibung schriftlich dokumentiert.
- Gewährleistung fachlichen Austausches durch regelmäßige Teamsitzungen, kollegiale Fallberatungen sowie Kommunikations- und Informationssysteme  
In allen Standorten werden regelmäßig Teamsitzungen und „kollegiale Fallberatungen“ durchgeführt. Darüber hinaus existieren in den unterschiedlichen Standorten auf die jeweiligen Bedürfnisse abgestimmte Kommunikations- und Informationssysteme. Jede\*r Mitarbeiter\*in hat einen eigenen PC oder Laptop mit den entsprechenden vorinstallierten Programmen, eine eigene betriebliche Emailadresse mit einem persönlichen Password, ein eigenes Telefon und/oder Mobiltelefon. Informationen (wie z.B. Informationen über Fortbildungen) werden zentral als Sammelmail an alle Mitarbeiter\*innen verschickt oder weitergeleitet.
- Gewährleistung einer Qualitätsmanagement-Grundstruktur durch Qualitätsmanagementbeauftragte mit entsprechend zugeordnetem Stellenanteil, Qualitätszirkel und ein Qualitätshandbuch bzw. vergleichbare Strukturen  
Für einige Standorte existiert ein differenziertes Qualitätsmanagementsystem mit einem umfangreichen Nutzerhandbuch, das regelmäßig aktualisiert wird und allen

Mitarbeiter\*innen mit dem neuesten Stand zur Verfügung steht. Hierzu gibt es auch Qualitätszirkel, die mit Einrichtungsleitung, Qualitätsbeauftragten und Mitarbeiter\*innen besetzt sind. In den restlichen Standorten wird die Einführung mit den Einrichtungsleiter\*innen und den Mitarbeiter\*innen diskutiert.

- Angebot von Teamsupervision durch Supervisor\*innen mit Anerkennung durch einen Berufsverband, mind. neun mal neunzig Minuten jährlich mit einer geklärten und transparenten Auftragsstruktur im Dreieck Träger - Team – Supervisor\*in. Hierzu gibt es eine Arbeitsvorgabe von der Geschäftsleitung, die über die oben genannten Voraussetzungen auch die Standards und Regeln zur Supervision beinhaltet.
- Zugänglichkeit von Fachinformationen und Arbeitsgrundlagen (z. B. Qualitätshandbuch, Intranet, Informationsmanagement bzgl. aktueller Entwicklungen) Je nach Standort und Qualitätskonzept sind die Informationen online für alle Mitarbeiter\*innen abrufbar oder in Papierform am Standort zugänglich.
- angemessene Ausstattung des Arbeitsplatzes in Bezug auf Funktionalität, Arbeitssicherheit und Ergonomie  
Wird regelmäßig von einem zentralen Sicherheitsbeauftragten in Zusammenarbeit mit den dezentralen Sicherheitsbeauftragten an jedem Standort überprüft. Hierüber wird ein umfangreicher Bericht verfasst. Darüber hinaus können sich die Mitarbeiter\*innen über einen externen Dienstleister in ergonomischen Fragen zum Arbeitsplatz oder gesundheitlichen Fragen zu Arbeitsabläufen an eine\*n Betriebsarzt\*ärztin wenden.
- angemessene Raumanzahl zur Gewährleistung einer vertraulichen Gesprächssituation.  
Jede\*r Mitarbeiter\*in hat entweder ein Einzelbüro (Regelfall) oder bei Doppelbüros (Ausnahme) ein extra Beratungszimmer zur Verfügung.
- angemessene technische Ausstattung zur Erreichbarkeit  
Jede\*r Mitarbeiter\*in hat einen eigenen PC oder Laptop mit den entsprechenden vorinstallierten Programmen, eine eigene betriebliche Emailadresse mit einem persönlichen Passwort, ein eigenes Telefon und/oder Mobiltelefon. Alle Mitarbeiter\*innen haben eine Telefonliste von allen Beschäftigten der Universal-Stiftung Helmut Ziegner.

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

- mit ausgewiesenen Stellenanteilen  
Ja (siehe monatliche Abrechnungsdatei, die allen Mitarbeiter\*innen zugänglich ist.)
- mit definierten Tätigkeitsmerkmalen (inkl. Fach- und Dienstaufsicht)  
Ja (siehe Stellenbeschreibung und Tätigkeitsbeschreibung)
- mit geregelten Weisungsbefugnissen  
Ja (siehe Stellenbeschreibung und Tätigkeitsbeschreibung)

#### **Personaleinarbeitung:**

- verbindlicher Einarbeitungsplan  
liegt im Nutzerhandbuch für alle Mitarbeiter\*innen einsehbar vor.
- gezielte Einweisung in Sonderanforderungen (z.B. Software-Schulungen)  
wird durchgeführt
- regelmäßige Anleitungs- und Reflexionsgespräche  
ist mit im Einarbeitungsplan verankert.

#### **Personalentwicklung:**

- verbindliche Struktur für Personalentwicklungsgespräche bezogen auf Arbeitsleistung, Zusammenarbeit, Arbeitszufriedenheit, Entwicklungsbedarfe und Entwicklungsperspektiven  
Ist ausformuliert und liegt der Geschäftsführung zur Entscheidung vor.
- Beteiligungs- und Entfaltungsmöglichkeiten (Projekte, Qualitätsentwicklung, Organisationsentwicklung); adäquate und transparente Freistellungsregelungen bei übertra-

genen Sonderaufgaben außerhalb der entgeltfinanzierten Fallarbeit

Ist organisiert und wird in den monatlichen Abrechnungen separat ausgewiesen.

- Fortbildungsplanung auf Träger-, Bereichs- bzw. Einrichtungsebene (Definition von Bedarfen und Ressourcen)  
Wird zurzeit Einrichtungs- bzw. Standortbezogen organisiert und geplant. Bei Interessenunterschieden zwischen Einrichtungsleitung und Mitarbeiter\*innen kann die Bereichsleitung klärend hinzugezogen werden.
- Förderung individueller Fort- und Weiterbildung (z.B. durch Freistellung und Bezuschussungen)  
Ist gewährleistet.
- Gesundheitsförderung (z.B. Eingliederungsplanung, Burnout-Prävention, Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben)  
Ist fest verankert in dem Konzept zum Personalentwicklungsgespräch. Die Umsetzung ist in den einzelnen Standorten unterschiedlich und wird von den Einrichtungsleitungen unter Einbeziehung und Beteiligung der Teams festgelegt.

### **Transparenz, Partizipation, Mitbestimmung:**

- angemessene Transparenz bzgl. wirtschaftlicher Daten und Unternehmenslage, Gesellschafts- und Gesellschafterstruktur (z.B. durch Beitritt zur Initiative Transparente Zivilgesellschaft)  
Soweit die Informationen nicht über die Website und den jährlichen öffentlichen Geschäftsbericht der Universal-Stiftung Helmut Ziegner zur Zufriedenheit geklärt werden können, werden sie in den Teamsitzungen, an denen auch regelmäßig ein Mitglied der Geschäftsleitung (Bereichsleitung) teilnimmt, geklärt.
- Aufnahme / Bearbeitung / Beantwortung von Beiträgen / Anregungen / Erwartungen der Mitarbeiter (z.B. Ideenmanagement, Beschwerdemanagement, Zufriedenheitsmessung)  
Das Beschwerdemanagement ist über alle Bereiche in der Universal-Stiftung Helmut Ziegner einheitlich geregelt. Darüber hinaus gibt es betriebliche Ansprechpartner\*innen für Konflikte und die Organisation von Mediation. Für besondere Fälle, die intern nicht geklärt werden konnten, steht auch ein externer Ansprechpartner zur Verfügung. Die regelmäßig durchzuführenden Personalentwicklungsgespräche und die Personalgespräche sind inhaltlich auch besonders auf Anregungen und Erwartungen der Mitarbeiter\*innen und deren Zufriedenheit ausgerichtet. Darüber hinaus führt der Betriebsrat auch regelmäßige Befragungen zur Mitarbeiter\*innenzufriedenheit durch.
- Förderung einer Form betrieblicher Mitbestimmung zur Vertretung und Einbeziehung der Arbeitnehmerinteressen (z.B. Betriebsrat, Mitarbeitervertretung)  
In der Universal-Stiftung Helmut Ziegner werden die Mitarbeiter\*innen durch den Betriebsrat vertreten.

Stand: 01.03.2017