

## **swissstaffing Qualitätsstandards**

### **Allgemeines**

In seinem Zweckartikel garantiert swissstaffing seinen Marktpartnern unter anderem durch klar formulierte Richtlinien und Standards

*Transparenz, Sicherheit, Qualität und Professionalität*

in den Geschäftstätigkeiten seiner Mitglieder.

swissstaffing setzt sich zum Ziel, die Qualitätsanforderungen an seine Mitglieder höher anzusetzen, als dies die einschlägigen Gesetze verlangen. Die Mitgliedschaft bei swissstaffing soll den Marktpartnern das Einhalten eines erhöhten Qualitätsniveaus der Dienstleistungen garantieren. swissstaffing hat deshalb Qualitätsstandards geschaffen, um sicherzustellen, dass seine Mitglieder ihre Geschäftstätigkeiten ethisch korrekt und nach hohen professionellen Branchen-Standards ausüben und dass innerhalb des Verbandes ein Verhältnis gegenseitiger Achtung herrscht.

Die Qualitätsstandards sind für alle Mitglieder bindend, ebenso für Filialen, Beteiligungsgesellschaften und Franchisenehmer. Verstösse dagegen werden in einem verbandsinternen Verfahren geahndet. swissstaffing-Mitglieder verpflichten sich, rechtskräftige Schiedssprüche zu akzeptieren und notwendige Massnahmen so schnell wie möglich einzuleiten.

Die Verfahrensvorschriften und die dazugehörigen Sanktionen sind in einem Reglement festgehalten.

swissstaffing-Mitglieder kommunizieren ihre Mitgliedschaft in ihren Geschäftsunterlagen und in ihrem Auftritt nach aussen in geeigneter Weise. Falls gegen swissstaffing-Mitglieder ein Verfahren auf Entzug der AVG-Bewilligung eröffnet wurde, verzichten diese bis zum definitiven Abschluss des Verfahrens auf die Kommunikation ihrer swissstaffing-Mitgliedschaft.

Mit diesen Massnahmen trägt swissstaffing massgeblich zu einer Verbesserung des Branchenimages bei.

## Professionalitäts-Standards

Die Professionalitäts-Standards regeln die *Arbeitsweise* der Mitglieder und sollen die Qualität der Dienstleistung garantieren.

### a) Mitgliedschaft

swissstaffing-Mitglieder, welche die beiden nachstehenden Dienstleistungen ausüben, erfüllen die gesetzlichen Voraussetzungen für die Personalvermittlung und/oder den Personalverleih, verfügen über die AVG-Bewilligung und halten die Vorschriften gemäss OR, ArG und alle GAVs, im Besonderen den GAV Personalverleih, ein.

Interessenten, die noch nicht über die Mitgliedschaft verfügen, jedoch ein Aufnahmegesuch gestellt haben, sind zur Teilnahme an den Veranstaltungen berechtigt, allerdings ohne Stimm- und Wahlrechte. Im Übrigen verfügen sie über die gleichen Rechte und Pflichten wie swissstaffing-Mitglieder.

Die Mitgliedschaft wird dem Geschäftsführer der Mitgliedfirma gewährt. Für die Aufnahme in den Verband werden deshalb der Hauptsitz, eine bestimmte Anzahl Filialen sowie sämtliche Beteiligungsgesellschaften und Franchisenehmer einzeln geprüft.

### b) Ausbildung

swissstaffing-Mitglieder verfügen über in der Personalarbeit qualifizierte und dem Dienstleistungsangebot entsprechend ausgebildete Mitarbeiter.

- Der Geschäftsstellenleiter weist mindestens eine abgeschlossene Berufslehre und 5 Jahre Ausbildungs- und Berufserfahrung in einer Branche aus, für die er seine Dienstleistung anbietet.
- Die Mitarbeiter weisen mindestens eine abgeschlossene Berufslehre oder mehrjährige Berufserfahrung im Gebiet der angebotenen Dienstleistung auf.
- Der Geschäftsführer sorgt für das Erreichen und Halten des benötigten Ausbildungsstandards der Mitarbeiter.

### c) Abläufe

swissstaffing-Mitglieder arbeiten nach ihren eigenen klar definierten Abläufen. Diese sind nachvollziehbar, stabil, personenunabhängig und dokumentiert. Es müssen insbesondere folgende Mindestanforderungen erfüllt sein:

### Suchmandate

- Die Vakanz ist erfasst; das Anforderungsprofil ist bekannt, ebenso Firma, Produkte, Führungsstil und Besonderheiten.
- Der Kunde ist im Besitz einer Auftragsbestätigung mit Leistungsumfang und AGBs.
- Die Bewerber sind erfasst und haben entweder Empfangsbestätigung oder Absage.
- Der Inhalt der Gespräche mit den Bewerbern ist in den wesentlichen Punkten schriftlich festgehalten.
- Aussagekräftige Dossiers sind - nach Zustimmung des Bewerbers - an den Kunden übermittelt.
- Die Zustimmung des Bewerbers zum Einholen von Referenzen liegt vor.
- Kunde und Bewerber sind regelmässig über den Fortschritt der Suche informiert.
- Das Mandat ist administrativ sauber und gemäss Auftragsbestätigung und AGBs abgewickelt. Die Unterlagen der nicht berücksichtigten Bewerber sind an diese zurückgegeben oder in Absprache mit diesen aufbewahrt. Die Forderungen des Datenschutzgesetzes bezüglich Aufbewahrung vertraulicher Dokumente werden vollumfänglich beachtet.

### Vermittlungen

- Die Vakanz ist erfasst; das Anforderungsprofil und die Firma sind bekannt.
- Der Kunde ist im Besitze der AGBs.
- Ein Interview mit dem Kandidaten hat stattgefunden, die Stelle ist besprochen, der Inhalt des Gesprächs ist in den wesentlichen Punkten schriftlich festgehalten.
- Aussagekräftige Dossiers sind - nach Zustimmung des Bewerbers - an den Kunden übermittelt.
- Die Zustimmung des Bewerbers zum Einholen von Referenzen liegt vor.
- Die Unterlagen der nicht berücksichtigten Bewerber sind an diese zurückgegeben oder in Absprache mit diesen aufbewahrt. Die Forderungen des Datenschutzgesetzes bezüglich Aufbewahrung vertraulicher Dokumente werden vollumfänglich beachtet

### Personalverleih

- Die Vakanz ist erfasst; das Anforderungsprofil und die Firma sind bekannt.
- Der Kunde besitzt eine Auftragsbestätigung mit Leistungsumfang und AGBs.
- Ein Interview mit dem Kandidaten hat stattgefunden, die Stelle ist besprochen, der Inhalt des Gesprächs ist in den wesentlichen Punkten schriftlich festgehalten.
- Ein Rahmenarbeitsvertrag mit dem/r MitarbeiterIn besteht, ebenso wie ein individueller Einsatzvertrag. Im Einsatzvertrag sind insbesondere geregelt
  - Art der zu leistenden Arbeit
  - Arbeitsort sowie Beginn und Ende des Einsatzes inkl. Kündigungsfrist
  - Lohn, Nebenleistungen, Abzüge, Spesen inkl. Auszahlungstermine
  - Versicherungen (Prämien und Leistungen)
  - Leistungen bei besonderen Bedingungen wie Militärdienst, Mutterschaft etc.
  - Arbeitszeiten
  - allfällige besondere Vereinbarungen
- Die Lohnabrechnung erfolgt sauber und gesetzeskonform (SUVA-konformes Lohnprogramm). Die BVG-Vorschriften werden eingehalten. Die Lohn und Sozialabgaben werden ebenfalls vorschriftsgemäss eingehalten, abgerechnet und überwiesen.
- Aussagekräftige Dossiers sind - nach Zustimmung des Bewerbers - an den Kunden übermittelt.
- Die Zustimmung des Bewerbers zum Einholen von Referenzen liegt vor.
- Der Einsatz ist administrativ sauber und gemäss Auftragsbestätigung und AGBs abgewickelt. Die Unterlagen der nicht berücksichtigten Bewerber sind an diese zurückgegeben oder in Absprache mit diesen aufbewahrt. Die Forderungen des Datenschutzgesetzes bezüglich Aufbewahrung vertraulicher Dokumente werden vollumfänglich beachtet

### **Outplacementmandate**

- Aufträge für Outplacement werden nur von Firmen entgegengenommen oder von Kandidaten, die in einem gekündigten Arbeitsverhältnis stehen.
- Ein Berater darf nicht individuelle Outplacement-Mandate und Rekrutierungsmandate betreuen.
- Der Berater kennt die Sachlage (Kündigungsgrund).
- Es besteht ein schriftlicher Vertrag mit dem Auftraggeber, mit Leistungsumfang (strukturiertes Programm) und AGBs.
- Eine zweckmässige Infrastruktur steht dem Kandidaten zur Verfügung.
- Der Auftraggeber wird regelmässig über die Fortschritte im Programm informiert, die Vertraulichkeit persönlicher Informationen ist jedoch sichergestellt.
- Über die Gespräche werden schriftliche Notizen erstellt.
- Das Mandat ist administrativ sauber und gemäss Auftragsbestätigung und AGBs abgewickelt. Die Forderungen des Datenschutzgesetzes bezüglich Aufbewahrung vertraulicher Dokumente und Informationen werden vollumfänglich beachtet

### **d) Informationen**

swissstaffing-Mitglieder unterstützen den Verband in seinen Bestrebungen zu einer umfassenden Informationspolitik gegen aussen wie auch gegen innen. Sie stellen einer neutralen Stelle die nötigen Informationen und Daten zur Verfügung, die der Verband benötigt und die von einer GV gutgeheissen wurden. Zu diesem Zwecke verfügen swissstaffing-Mitglieder über eine Administration sowie über die nötigen Unterlagen, die das Erheben von Daten zuhanden von beispielsweise interessierten Medien und Behörden oder zur internen Informationsverbreitung zulassen.

### **e) Finanzielle Verpflichtungen der Mitglieder**

swissstaffing-Mitglieder kommen ihren vertraglichen und sozialversicherungsrechtlichen, finanziellen Verpflichtungen pünktlich nach. Zuwiderhandlungen haben den Ausschluss aus dem Verband zur Folge. Überdies erfolgt Meldung an die zuständigen Behörden.

### **f) Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGBs)**

Es müssen mindestens geregelt sein:

#### **für Suchmandate**

- Leistungsumfang
- Konditionen
- Kosten Dritter
- Dauer des Auftrages
- Kündigung des Auftrages
- Einstellung nach Vertragsablauf (Schutzklausel)
- Garantie

**für Vermittlungen**

- Tarife
- Garantie

**für Temporäraufträge**

- Leistungsumfang
- Aufsichtspflicht des Einsatzbetriebes
- Konditionen und Tarife
- Lohn- und Arbeitszeitbestimmungen nach GAV Personalverleih bzw. allgemein verbindlich erklärten GAVs (Art. 20 AVG)
- Zeiterfassung
- Kündigung der Einsätze
- Try and Hire
- Haftung bei Nichtantritt der Stelle
- Auftragsänderungen (schriftlich)

**für Outplacementmandate**

- Leistungsumfang
- Konditionen
- Dauer des Auftrages

**g) Audits**

swissstaffing-Mitglieder stimmen sowohl bei der Aufnahme wie auch bei periodischen Audits einer externen Prüfung der Einhaltung der Professionalitäts-Standards zu und erteilen die nötigen Auskünfte. Sie setzen die Empfehlungen des Auditors innerhalb der vereinbarten Frist um. Die Nicht-Umsetzung der Empfehlungen wird als Verstoß gegen die Professionalitäts-Standards betrachtet und vom Auditor an die Q-Kommission gemeldet.

Den swissstaffing-Mitgliedern stehen verschiedene Checklisten zur Verfügung, aufgrund derer sie sich aufs Audit vorbereiten können.

- **Das Aufnahme-Audit:**  
Ein Unternehmen, das den Beitrittsantrag stellt, unterzieht sich einem Aufnahme-Audit. Dabei werden insbesondere die Professionalitäts-Kriterien überprüft. Die Aufnahme erfolgt nur nach bestandenem Audit. Zu diesem Zwecke berichtet das Audit-Team an den QS-Leiter über die Ergebnisse des Audits. Der QS-Leiter stellt Antrag auf Aufnahme oder Ablehnung an den Vorstand.  
Bei *Unternehmen mit bis zu fünf Filialen* wird in der Regel der Hauptsitz auditiert. Bei *Unternehmen mit sechs bis zehn Filialen* gelangt zusätzlich eine zweite Filiale zur Überprüfung, bei *Unternehmen mit 11 bis 15 Filialen* eine dritte usw.
- **Das Wiederhol-Audit:**  
Nach 3 Jahren muss ein Wiederhol-Audit durchgeführt werden.
- Bei *ISO-zertifizierten* Unternehmen wird ein administratives Verfahren angewendet.

## **Ethik-Standards**

Die Ethik-Standards regeln das *Verhalten* der Mitglieder untereinander und gegenüber den Marktpartnern. Ethik-Standards sind Ansprüche, die der Verband an seine Mitglieder stellt, die aber primär in den einzelnen Mitgliedfirmen gelebt und in internen Regelungen festgehalten werden sollten.

### **a) Faires Verhalten und offene Kommunikation der swissstaffing-Mitglieder**

swissstaffing-Mitglieder verpflichten sich, in ihren Arbeitsverträgen die orts- und branchenüblichen Lohn- und Arbeitszeitregeln sowie die Mindestlohnbestimmungen nach dem GAV Personalverleih bzw. allgemeinverbindlich erklärten Gesamtarbeitsverträge einzuhalten. swissstaffing-Mitglieder betreiben kein Lohndumping.

swissstaffing-Mitglieder enthalten sich im Markt und untereinander unlauteren Methoden.

swissstaffing-Mitglieder pflegen bei der Übernahme von Personal einer andern swissstaffing-Verleihfirma eine offene und vollständige Informationspolitik, d.h.:

- Übernehmende swissstaffing-Mitglieder informieren die abgebende swissstaffing-Verleihfirma zum frühestmöglichen Zeitpunkt über eine geplante Übernahme. Die abgebende Verleihfirma informiert ihrerseits ihre Mitarbeiter umfassend über die sich daraus ergebenden arbeitsrechtlichen Folgen.
- Die beteiligten Parteien halten sich beim Vollzug der Übernahme an die arbeitsrechtlichen Bestimmungen und streben an, die übernommenen Mitarbeiter zu mindestens gleichen Lohnbedingungen und gleichem Sozialversicherungsschutz weiter zu beschäftigen.

swissstaffing-Mitglieder werben aktiv keine Personalberater von andern Verbandsmitgliedern ab.

swissstaffing-Mitglieder setzen in ihren Arbeitsverträgen das Konkurrenzverbot nur sehr zurückhaltend ein.

swissstaffing-Mitglieder erteilen untereinander vollständige und wahrheitsgetreue Referenzauskünfte über Kandidaten bzw. Mitarbeiter.

### **b) Förderung des Branchen-Images in der Öffentlichkeit**

Der Verband unternimmt in der Öffentlichkeit angemessene Anstrengungen zur Image-Pflege für die Branche.

swissstaffing-Mitglieder verpflichten sich, alles zu unterlassen, was das Branchen-Image schädigen kann.

swissstaffing-Mitglieder melden belegbare Verstösse gegen Q-Standards sowohl von Mitgliedern als auch von Nicht-Mitgliedern an die zuständige Q-Kommission.

Von der Q-Kommission gefällte Entscheide bei Verstössen gegen die Q-Standards werden anonymisiert, Ausschlüsse dagegen namentlich im Verbandsorgan veröffentlicht.

## Verfahren und Sanktionen

### a) Verfahren

- **Klagelegitimation:**  
Zur Klage legitimiert sind sowohl Mitglieder als auch der Verband durch seine Organe
- **Zuständige Qualitätskommission:**  
Zuständig bei Klagen ist die Q-Kommission. Einzureichen sind Klagen an die Q-Kommission, c/o swissstaffing-Sekretariat.
- **KlägerIn:**  
Die Klage ist schriftlich einzureichen und ausführlich zu begründen. Die darin erwähnten Unterlagen und Beweismittel sind gleichzeitig einzureichen.
- **Beklagte/r:**  
Die Q-Kommission stellt dem Beklagten die Klageschrift mit sämtlichen Unterlagen und Beweismitteln innert 30 Tagen zu. Der Beklagte hat vom Zeitpunkt der Kenntnisnahme der Klage 30 Tage Zeit, schriftlich dazu Stellung zu nehmen und allfällige verwendete Unterlagen und Beweismittel beizulegen.
- **Erste Anhörung beider Parteien:**  
Die Q-Kommission kann beide Parteien zu einem ausführlichen Gespräch einladen mit dem Ziel, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen.
- **Zweite Anhörung der Parteien:**  
Ist es nicht möglich, in einer ersten Anhörung einen Entscheid zu fällen, so haben beide Parteien die Möglichkeit, innerhalb einer Frist von 10 Tagen weitere Unterlagen und Beweismittel einzureichen, die bei der zweiten Anhörung berücksichtigt werden.
- **Unentschuldigtes Fernbleiben:**  
Bleibt eine Partei unentschuldig der Verhandlung fern oder unterlässt es der Beklagte, eine ausführliche schriftliche Stellungnahme abzugeben, so entscheidet die Q-Kommission anhand der vorliegenden Akten.

- **Entscheid:**  
Die Q-Kommission entscheidet innert 30 Tagen und stellt den begründeten schriftlichen Bescheid den Parteien zu.
- **Rekurs:**  
Gegen den Entscheid der Q-Kommission kann unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen der zuständige Schiedsrichter angerufen werden. Die Schiedsrichterentscheide sind statutengemäss endgültig und können nicht mehr weitergezogen werden.
- **Kostenregelung:**  
Die unterliegende Partei kommt für die entstehenden Kosten auf.

## **b) Sanktionen**

- Verstösse gegen die Q-Standards können mit Bussen bis max. Fr. 20'000 belegt werden.
- Geringfügige Verstösse gegen die Q-Standards können mit einem schriftlichen Verweis geahndet oder mit einer Busse von bis zu Fr. 1'000 belegt werden.
- Verstösst ein swissstaffing-Mitglied mehrmals und/oder in schwerwiegender Weise gegen die Q-Standards, kann die Q-Kommission den Ausschluss des betreffenden Mitglieds aus dem Verband beantragen.
- Ignoriert ein swissstaffing-Mitglied einen verfahrenskonformen Entscheid der Q-Kommission, kann diese den Ausschluss des betreffenden Mitglieds aus dem Verband beantragen.
- Ein swissstaffing-Mitglied kann frühestens zwei Jahre nach rechtskräftigem Ausschluss aus dem Verband ein Gesuch für Wiedereintritt stellen. Die Q-Kommission prüft das Wiederaufnahmegesuch in Bezug auf ausstehende Bussen und beim Ausschluss gefällte Sanktionen und stellt einen begründeten Antrag auf Annahme oder Ablehnung des Gesuchs an den Vorstand.

## **c) Inkrafttreten**

Die Q-Standards treten mit deren Annahme durch die GV von swissstaffing in Kraft.

8. September 2014