

vlp- Qualitätsstandards

Allgemeines

Der vlp garantiert seinen Kunden, unter anderem durch klar formulierte Richtlinien und Standards, Transparenz, Sicherheit, Qualität und Professionalität in den Geschäftstätigkeiten seiner Mitglieder. Der vlp setzt sich zum Ziel, die Qualitätsanforderungen an seine Mitglieder höher anzusetzen, als dies die einschlägigen Gesetze verlangen. Die Mitgliedschaft im vlp soll den Kunden das Einhalten eines erhöhten Qualitätsniveaus der Dienstleistungen garantieren. Der vlp hat deshalb Qualitätsstandards geschaffen, um sicherzustellen, dass die vlp-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. vlp-Mitglieder verpflichten sich, rechtskräftige Schiedssprüche zu akzeptieren und notwendige Massnahmen so schnell wie möglich einzuleiten.

Vlp-Mitglieder kommunizieren ihre Mitgliedschaft in ihren Geschäftsunterlagen und in ihrem Auftritt nach aussen in geeigneter Weise.

Mit diesen Massnahmen trägt der vlp 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

vlp-Mitglieder, welche die beiden nachstehenden Dienstleistungen ausüben, erfüllen die gesetzlichen Voraussetzungen für die Personalvermittlung und/oder den Personalverleih, verfügen seit mindestens zwei Jahren über die AVG-Bewilligung und halten die Vorschriften gemäss Arbeitsgesetz und Arbeitsvermittlungsgesetz sowie der Gesamtarbeitsverträge (GAV) des Liechtensteiner an.

Interessenten, die noch nicht über die zweijährige Bewilligung verfügen, können als Hospitanten dem Verband beitreten. Dieser Status berechtigt zur Teilnahme an den Veranstaltungen, allerdings ohne Stimm- und Wahlrechte.

Für neu gegründete Unternehmen, deren Geschäftsführer bereits bei einem vlp-Mitglied in leitender Stellung tätig war, dauert der Hospitanten-Status ein Jahr.

Die Mitgliedschaft wird dem Geschäftsführer der Mitgliedfirma gewährt.

b) Ausbildung

vlp-Mitglieder verfügen über in der Personalarbeit qualifizierte und dem Dienstleistungsangebot entsprechend ausgebildete MitarbeiterInnen.

- 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 MitarbeiterInnen.

c) Abläufe

vlp-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, 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 nichtberücksichtigten Bewerber sind an diese zurückgegeben oder in Absprache mit diesen aufbewahrt. Die Forderungen des Datenschutzgesetzes bzgl. Aufbewahrung vertraulicher Dokumente werden vollumfänglich beachtet

Vermittlungen

- Die Vakanz ist erfasst, das Anforderungsprofil und die Firma 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 nichtberücksichtigten Bewerber sind an diese zurückgegeben oder in Absprache mit diesen aufbewahrt. Die Forderungen des Datenschutzgesetzes bzgl. Aufbewahrung vertraulicher Dokumente werden vollumfänglich beachtet

Personalverleih

- Die Vakanz ist erfasst, das Anforderungsprofil und die Firma 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
 - Lohn- und Protokollvereinbarungen der AVE GAV müssen eingehalten werden
 - Versicherungen (Prämien und Leistungen)
 - Leistungen bei besonderen Bedingungen wie Mutterschaft etc.
 - Arbeitszeiten
 - allfällige besondere Vereinbarungen
- Die Lohnabrechnung erfolgt sauber und gesetzeskonform, die BVG-Vorschriften werden eingehalten, Lohn und Sozialabgaben vorschriftsgemäss einbehalten, 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 nichtberücksichtigten Bewerber sind an diese zurückgegeben oder in Absprache mit diesen aufbewahrt. Die Forderungen des Datenschutzgesetzes bzgl. Aufbewahrung vertraulicher Dokumente werden vollumfänglich beachtet

Outplacementmandate

- Aufträge für Outplacement werden nur von Firmen entgegengenommen oder von Kandidaten, die in einem gekündigten Arbeitsverhältnis stehen
- 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 bzgl. Aufbewahrung vertraulicher Dokumente und Informationen werden vollumfänglich beachtet

d) Informationen

vlp-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 vlp-Mitglieder über eine Administration sowie die nötigen Unterlagen, die das Erheben von Daten zu Handen von beispielsweise interessierten Medien, Behörden oder zur internen Informationsverbreitung zulassen.

e) Finanzielle

Verpflichtungen der Mitglieder vlp-Mitglieder kommen ihren vertraglichen und sozial-versicherungsrechtlichen 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 | <ul style="list-style-type: none">○ Leistungsumfang○ Konditionen○ Kosten Dritter○ Dauer des Auftrages○ Kündigung des Auftrages○ Einstellung nach Vertragsablauf (Schutzklausel) - Garantie |
| für Vermittlungen | <ul style="list-style-type: none">○ Tarife○ Garantie |
| für Temporäraufträge | <ul style="list-style-type: none">○ Leistungsumfang○ Aufsichtspflicht des Einsatzbetriebes○ Konditionen und Tarife○ Arbeitszeit (Berücksichtigung GAVs und Art. 20 AVG)○ Zeiterfassung○ Kündigung der Einsätze○ Try and Hire○ Haftung bei Nichtantritt der Stelle○ Auftragsänderungen (schriftlich) |
| für Outplacement | <ul style="list-style-type: none">○ Leistungsumfang Mandate○ Konditionen○ Dauer des Auftrages |

g) QS-Zertifikat Audits

vlp-Mitglieder müssen sich einem externen, durch die Liechtensteinische Gesellschaft für Qualitätssicherungs-Zertifikate AG durchgeführte QS-Zertifizierung unterziehen.

Das Aufnahme-Audit:

Ein Unternehmen, welches das vlp-QS Zertifikat erlangen will, unterzieht sich einem Aufnahme-Audit. Dabei werden insbesondere die Professionalitäts-Kriterien überprüft. Der QS-Leiter stellt Antrag auf Ausstellung, Ablehnung oder Hospitantenstatus an den Vorstand.

Das Wiederhol-Audit:

Nach 3 Jahren muss ein Wiederhol-Audit durchgeführt werden.

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 vlp-Mitglieder

- vlp-Mitglieder verpflichten sich, in ihren Arbeitsverträgen die orts- und branchenüblichen Lohn- und Arbeitszeitregeln sowie die Mindestlohnbestimmungen aus dem Gesamtarbeitsvertrag einzuhalten. vlp-Mitglieder betreiben kein Lohndumping.
- vlp-Mitglieder werben sich gegenseitig keine Kandidat/Innen gegen das Versprechen von Leistungen irgendwelcher Art ab.
- vlp-Mitglieder pflegen bei der Übernahme von Personal einer anderen vlp-Verleihfirma eine offene und vollständige Informationspolitik, d.h.:
 - übernehmende vlp-Mitglieder informieren die abgebende vlp-Verleihfirma zum frühestmöglichen Zeitpunkt über eine geplante Übernahme. Die abgebende Verleihfirma informiert ihrerseits ihre Mitarbeiter/Innen umfassend über die daraus sich ergebenden arbeitsrechtlichen Folgen.
 - die beteiligten Parteien halten sich beim Vollzug der Übernahme an die arbeitsrechtlichen Bestimmungen und streben an, die übernommenen Mitarbeiter/Innen zu mindestens gleichen Lohnbedingungen und gleichem Sozialversicherungsschutz weiter zu beschäftigen.
- vlp-Mitglieder werben aktiv keine Personalberater/Innen von anderen Verbandsmitgliedern ab.
- vlp-Mitglieder setzen in ihren Arbeitsverträgen das Konkurrenzverbot nur sehr zurückhaltend ein.
- vlp-Mitglieder geben untereinander vollständige und wahrheitsgetreue Referenzauskünfte über Kandidat/Innen / Mitarbeiter/Innen.

b) Förderung des Branchen-Images in der Öffentlichkeit

- Der Verband unternimmt in der Öffentlichkeit angemessene Anstrengungen zur Image-Pflege für die Branche.
- vlp-Mitglieder verpflichten sich, alles zu unterlassen, was das Branchen-Image schädigen kann.
- vlp-Mitglieder melden belegbare Verstöße gegen Q-Standards sowohl von Mitgliedern wie 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 einerseits Mitglieder oder der Verband durch seine Organe
- **Zuständige Qualitätskommission**
Zuständig bei Klagen ist die Q-Kommission. Einzureichen sind Klagen an die Q-Kommission, c/o vlp-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 Rekurs erhoben werden. Für die letztinstanzliche Behandlung wird eine Vollversammlung innerhalb einer Frist von 3 Monaten an Rekurseingang einberufen.
- **Kostenregelung**
Die unterliegende Partei kommt für die entstehenden Kosten auf

b) Sanktionen

- Verstösst ein vlp-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 vlp-Mitglied einen verfahrenskonformen Entscheid der Q-Kommission, kann diese den Ausschluss des betreffenden Mitglieds aus dem Verband beantragen.

- Ein vlp-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.

Inkrafttreten

Die Q-Standards treten mit deren Annahme durch die GV des vlp in Kraft.