

Der persona service-Verhaltenskodex

Präambel

persona service wurde 1967 in Hagen/Westfalen gegründet.

persona service zählt zu den ersten Zeitarbeitsunternehmen in Deutschland. 1967 griffen Brigitta und Werner Müller die Geschäftsidee der Personalüberlassung auf, um in einer Branche tätig zu werden, die sich ihren Markt in Deutschland erst noch schaffen musste.

Heute sind wir einer der führenden Anbieter von maßgeschneiderten Personallösungen bundesweit. Innovationskraft und Flexibilität des Unternehmens haben uns in den zurückliegenden Jahrzehnten zeitweise deutlich schneller als die Branche wachsen lassen. Wir entwickeln uns ständig weiter, um steigenden Anforderungen des Marktes mit leistungsfähigen Konzepten zu begegnen.

Seit fast fünf Jahrzehnten ist persona service überdurchschnittlich erfolgreich.

Wir expandieren kontinuierlich aus eigener Kraft und sind heute einer der größten Dienstleister im Bereich der Arbeitnehmerüberlassung in Deutschland. Laut Lünendonk-Liste® sind wir seit Jahren unter den Top 5.

Der Erfolg von persona service basiert ganz wesentlich auf den Fähigkeiten und dem Leistungswillen unserer Mitarbeiter in den Kundenbetrieben, in den Niederlassungen und im Kompetenzcenter.

Unsere Mitarbeiter sind es, die mit ihrem Einsatz, ihrem Wissen, ihrer Kreativität und Fähigkeit zur Veränderung unser Unternehmen gestaltet haben und weiterhin gestalten. Expertise, Empathie und überdurchschnittlicher Einsatz zeichnen persona service-Mitarbeiter aus. Dies spiegelt sich auch in den persona service-Leitbildern wieder.

Um unseren Unternehmenserfolg langfristig zu sichern, ist es unser Ziel, unternehmensinterne und -externe Richtlinien einzuhalten.

Prinzipien unseres Handelns

	Seite
1. Verantwortungsvolles Handeln im Sinne unserer Leitlinien Wir leben unsere Leitlinien an jedem Tag.	4
2. Prozessorientiertes Qualitätsdenken zum Nutzen unserer Kunden Wir legen Wert auf zertifizierte Arbeits- und Verwaltungsabläufe.	4
3. Strikte Einhaltung von Gesetzen und gesellschaftlichen Normen als Grundlage unserer Geschäftstätigkeit Wir halten uns an das Arbeitnehmerüberlassungsgesetz (AÜG) und den DGB/iGZ e.V-Tarifvertrag.	5
4. Respektvoller Umgang miteinander Wir schaffen Vertrauen zwischen Mitarbeitern, Führungskräften und Geschäftsleitung.	5
5. Konsequente Beachtung von Sicherheits- und Gesundheitsschutz Wir verpflichten uns zum Schutz von Mensch und Umwelt.	6
6. Kooperativer Umgang mit Geschäftspartnern, Behörden und anderen Interessenvertretern Wir arbeiten an kooperativen Geschäftsbeziehungen zur Qualitätssicherung.	7
7. Faires Verhalten am Markt und im Wettbewerb Wir beachten die kartellrechtlichen Vorschriften und vermeiden Korruption.	8
8. Konstruktive Vermeidung von Interessenkonflikten Wir vermeiden jegliche Interessenkonflikte zwischen Geschäfts- und Privatsphäre.	8
9. Aktives Engagement für Mensch und Gesellschaft Wir engagieren uns für unsere Mitarbeiter sowie für Kinder und Jugendliche in unserer Gesellschaft.	9

1. Verantwortungsvolles Handeln im Sinne unserer Leitlinien

Die persona service-Leitlinien stellen eine wichtige Grundlage unseres Unternehmenserfolges dar. Jeder einzelne Mitarbeiter lebt sie jeden Tag: gegenüber unseren Kunden, unseren Mitarbeitern im Kundenbetrieb und innerhalb des eigenen Teams.

Die persona service-Leitlinien sind im Unternehmen fest verankert und finden sich in jedem unserer Standorte in ganz Deutschland und in der Schweiz sowie im Kompetenzzentrum und in der persona service-Akademie wieder.

Dies ist uns wichtig ...

- Der Mensch im Mittelpunkt
- Begeistern
- Unsere Vision leben
- Vertrauen schaffen
- Sicherheit geben
- Gemeinsam in die Zukunft
- Verantwortung übernehmen
- Miteinander reden
- Für andere da sein

Unsere Leitlinien machen uns stark für den Erfolg.



2. Prozessorientiertes Qualitätsdenken zum Nutzen unserer Kunden

Unser Ziel ist es, alle Leistungen zur vollsten Zufriedenheit unserer Kunden zu erbringen. Das Qualitätsdenken ist somit die Grundlage für unsere Geschäftstätigkeit und wird von jedem Mitarbeiter mitgetragen. Wir legen viel Wert auf Qualität.

Diese lassen wir regelmäßig von unabhängiger externer Seite sowie durch interne Revisionen überprüfen und auch zertifizieren. Dabei kristallisieren sich unsere Stärken sowie Chancen und Risiken heraus.

Wir haben zertifizierte Arbeits- und Verwaltungsabläufe seit 1996 installiert, sowohl in den Niederlassungen als auch im Kompetenzzentrum. Kundenzufriedenheitsumfragen, die stetige Qualifizierung des gesamten Personals sowie ein Höchstmaß an Eigenleistungen gehören ebenso dazu.

Durch die Unterschrift und Freigabe des Leiters Qualitätsmanagement aus der Geschäftsleitung sind die Qualitätsmanagement-Verfahrensanweisungen in Kraft gesetzt. Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, die in diesen Verfahrensanweisungen festgelegten Vorgaben zur Erfüllung der Anforderungen der Norm DIN EN ISO 9001:2015 ständig zu beachten.

Die Erfüllung von Kundenanforderungen prägt die Weiterentwicklung unseres Unternehmens und stellt sie als kontinuierlichen Optimierungsprozess sicher.



3. Strikte Einhaltung von Gesetzen und gesellschaftlichen Normen als Grundlage unserer Geschäftstätigkeit

Kunden und Geschäftspartner schenken uns Vertrauen durch unseren gewissenhaften Umgang mit Gesetzen und Richtlinien. Wir handeln nach den Vorschriften des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes (AÜG). Seit 01.01.2004 besteht zwischen dem Interessenverband Deutscher Zeitarbeitsunternehmen (iGZ e.V.) und den Mitglieds- gewerkschaften des DGB ein Tarifvertragswerk für die Zeitarbeitsbranche, dem sich persona service angeschlossen hat. Somit kommen unsere Mitarbeiter in den Genuss fair ausgehandelter Löhne und aller rechtlichen und sozialen Vorteile eines Tarifvertrages.

Durch das zentrale Rechnungswesen in Lüdenscheid werden über 20.000 Mitarbeiter des Gesamtunternehmens durch unsere qualifizierten Angestellten korrekt abgerechnet. Somit stellen wir sicher, dass alle Abrechnungen und Zahlungen pünktlich ausgeführt werden.

Wir diskriminieren und belästigen niemanden aufgrund seines Geschlechts, seiner Religion, seiner Rasse, seiner Behinderung, seiner Krankheit, seines Alters oder seines Aussehens.



4. Respektvoller Umgang miteinander

Respekt und Wertschätzung sind in unseren Augen für ein produktives gemeinschaftliches Zusammenarbeiten unerlässlich. Dies gilt für den Umgang im Unternehmen miteinander sowie für den Umgang mit Kunden und Geschäftspartnern.

Unsere Geschäftspartner und Kunden stehen im Mittelpunkt aller Aktivitäten. Mit Recht erwarten sie von uns Ehrlichkeit, Toleranz, Wertschätzung, Respekt und Fairness. Dazu gehört, dass alle Entscheidungen für und mit unseren Kunden/Geschäftspartnern transparent und nachvollziehbar getroffen werden.

Wir vertrauen uns gegenseitig und versetzen uns in die Lage des anderen, um ihn zu verstehen.

Die oberste Führungsebene des Unternehmens ist verpflichtet, die Umsetzung des persona service-Verhaltenskodex regelmäßig schriftlich zu dokumentieren.



5. Konsequente Beachtung von Sicherheits- und Gesundheitsschutz

Verantwortung übernehmen bedeutet für persona service, höchste Ansprüche an Gesundheitsschutz und Sicherheitsstandards zu stellen.

Sicherheit am Arbeitsplatz

Sicherheit am Arbeitsplatz ist für uns ein elementarer Grundsatz. Mit einem unternehmenseigenen, umfassenden Arbeitsschutzkonzept stellen wir sicher, dass die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften für uns eine Selbstverständlichkeit ist. Die Prävention steht dabei im Vordergrund: von Arbeitsmedizin bis Zusatzunterweisung. Wir wollen damit auch gewährleisten, dass die Gesundheit unserer Mitarbeiter nachhaltig erhalten bleibt.

Unser Arbeitsschutzkonzept

Drei Sicherheitsingenieure sorgen federführend dafür, dass unsere Kunden und Mitarbeiter eine korrekte und schnelle Beratung erhalten. Unterstützt werden unsere Ingenieure von über 50 Sicherheitsfachkräften in unseren Niederlassungen. Mit der UVEX ARBEITSSCHUTZ GMBH haben wir einen Lieferanten gefunden, der unsere Standorte bundesweit mit hochwertiger Persönlicher Schutzausrüstung, Arbeitskleidung und Sonderausstattung beliefert.



Wir meinen: Qualität bedeutet ein Höchstmaß an Sicherheit und Vorbeugung.

Jeder Vorgesetzte ist für den Schutz seiner Mitarbeiter verantwortlich und hat sie entsprechend einzuweisen, zu schulen und zu beaufsichtigen. Von allen Mitarbeitern wird die Einhaltung der Sicherheitsvorschriften erwartet.

Bei Fragen rund um das Thema Arbeitssicherheit ist die Fachabteilung für unsere Mitarbeiter stets erreichbar.

Gesundheit und Vorsorge für unsere Mitarbeiter

Die arbeitsmedizinische Betreuung und Beratung der persona service-Gruppe wird bundesweit durch die Werksarztzentrum Deutschland GmbH gewährleistet. Wir haben mit der Werksarztzentrum Deutschland GmbH ein präventives Gesundheitsmanagement entwickelt, das Maßstäbe in der Zeitarbeit setzt.

Die Betreuung unserer Mitarbeiter bezieht sich nicht nur auf Belastungen während der Arbeit, sondern auf alle Lebensbereiche.

Das persona service-Medical Service Center in Kooperation mit der Werksarztzentrum Deutschland GmbH ist während und außerhalb der Arbeitszeit für unsere Mitarbeiter telefonisch erreichbar. Fragestellungen, die nicht warten können, finden hier eine schnelle und kompetente Beantwortung.

6. Kooperativer Umgang mit Geschäftspartnern, Behörden und anderen Interessenvertretern

Die Geschäftsbeziehung zu Personen, Unternehmen, Behörden, Institutionen und allen anderen Organisationen, die mit uns kooperieren, basiert auf Qualität und Zuverlässigkeit.

Unterstützung unserer Geschäftspartner

Wir streben im täglichen Kontakt mit Geschäftspartnern, staatlichen und kommunalen Einrichtungen sowie weiteren Organisationen ein kooperatives und offenes Verhältnis an.

Die Unterstützung unserer Geschäftspartner erfolgt durch ein Team von kompetenten und motivierten Spezialisten. Sie besteht nicht nur in einer Antwort auf direkte Fragestellungen des Geschäftspartners, sondern auch in der Erarbeitung individueller Fachlösungen und der Weiterentwicklung bestehender Verfahren oder Prozesse.

Jeder Vorgesetzte ist für seine Mitarbeiter verantwortlich und hat sie entsprechend zu informieren, zu schulen und zu leiten. Dabei werden die internen Fortbildungen durch externe Schulungen ergänzt.

Von allen Mitarbeitern wird die Einhaltung der Vorgaben im Rahmen unseres „Leistungsversprechens zur Kundenorientierung“ erwartet.



Kooperativer Umgang mit Behörden und anderen Institutionen

Über sachliche und fundierte Diskussionen sowie schnelle und unkomplizierte Lösungen, wollen wir den Anforderungen beiderseitiger Interessen gerecht werden.

- Wir tragen dafür Sorge, dass Entscheidungen stets innerhalb der rechtlichen Rahmenbedingungen ausgeübt werden.
- Wir fördern einen fairen Umgang mit den Behörden. Relevante Informationen werden ohne zeitliche Verzögerung in aussagekräftiger Form eingereicht.
- Wir pflegen ein partnerschaftliches Verhältnis zu den Behörden und anderen Institutionen.
- Wir kooperieren unter anderem mit den zuständigen Regionaldirektionen der Bundesagentur für Arbeit
 - wir haben dabei mehr als 250 Prüfungen der Regionaldirektion erfolgreich bestanden,
 - sind verlässlich bei der Einhaltung tariflicher und gesetzlicher Bestimmungen, wie z.B. des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes,
 - sorgen für eine rasche und praxisnahe Umsetzung von Rechtsänderungen beim Ausländerrecht
 - bieten unseren Kunden Sicherheiten, wie z.B. die pünktliche und korrekte Erfüllung aller gesetzlichen Abgaben und Auflagen und die Erlaubnis der Arbeitnehmerüberlassung.

Wir sorgen für einen gleichbleibenden hohen Qualitätsstandard durch regelmäßige Rechtsprüfungen und Revisionen in den Niederlassungen vor Ort. Zudem pflegen wir eine kooperative Zusammenarbeit mit den örtlichen Arbeitsagenturen zur Entwicklung regionaler und überregionaler Lösungen, wie z.B. bei Kurzarbeit im Kundenbetrieb.

Umgang mit vertraulichen Informationen

Jeder unserer Mitarbeiter ist angehalten, vertrauliche Informationen als solche zu behandeln. Darüber hinaus hat er sich zur Geheimhaltung verpflichtet. Informationen dürfen nur im Rahmen der ihm übertragenen Aufgaben an relevante Ansprechpartner weitergegeben werden, die für einen Prozess, ein Projekt usw. erforderlich sind.

Es dürfen keine Informationen an Dritte weitergegeben werden, wenn vorab keine Genehmigung erteilt wurde.

7. Faires Verhalten am Markt und im Wettbewerb

Transparentes und faires Verhalten am Markt wahrt die Interessen unseres Unternehmens und unserer Mitarbeiter. persona service stimmt das Verhalten im Wettbewerb daher nicht mit konkurrierenden Dienstleistern ab, sondern hält sich an die Gesetze zum Schutz des Wettbewerbs.

Die Marktwirtschaft wird durch das Kartell- und Wettbewerbsrecht geschützt. Letzteres besagt, dass Vereinbarungen zwischen Unternehmen, Beschlüsse von Unternehmensvereinigungen und aufeinander abgestimmte Verhaltensweisen, die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken, verboten sind.

Möge der Beste gewinnen: Wir sind für Chancengleichheit aller Unternehmen am Markt. Die „Spielregeln“ für Fair Play im Branchenumfeld werden in unseren Augen von Arbeitnehmerüberlassungsgesetz und Tarifvertrag vorgegeben. Für uns selbst ist Fair Play selbstverständlich.

Das bedeutet konkret: Wir treffen keine (Preis-)Absprachen mit Unternehmen des Wettbewerbs, die den Beteiligten einen Marktvorteil verschaffen.



8. Konstruktive Vermeidung von Interessenkonflikten

Wir handeln immer im Sinne des Unternehmens und seiner Mitarbeiter. Bei Interessenkonflikten sprechen wir zuerst mit den Vorgesetzten und finden dadurch stets zu jeder Situation eine faire und transparente Lösung.

Jeder Mitarbeiter muss seine privaten Interessen und die Interessen von persona service streng voneinander trennen. Bereits der Anschein eines Interessenkonflikts ist zu vermeiden.

Wir setzen somit alles daran, solche Konflikte von vorne herein auszuschließen. Kommt es dennoch zum Interessenkonflikt, gehen wir professionell und unter Berücksichtigung des Kundeninteresses damit um.

Unsere Mitarbeiter dürfen keine Geschenke und keinen persönlichen Vorteil in Form von Bargeld erlangen. Jedes Angebot von Geschenken muss mit dem zuständigen Vorgesetzten abgestimmt werden.



9. Aktives Engagement für Mensch und Gesellschaft

persona service ist die Zukunft jedes einzelnen Mitglieds unserer Gesellschaft wichtig.

Wir engagieren uns finanziell und persönlich, um jungen Menschen einen guten Start ins Berufsleben zu ermöglichen und ihnen Perspektiven für die berufliche und private Lebensführung zu eröffnen.

persona service hat sich zum Ziel gesetzt, nicht nur wirtschaftliche, sondern auch gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen. Aus diesem Grund engagieren wir uns z.B seit vielen Jahren für das SOS-Kinderdorf Sauerland. Wir machen uns stark für Kinder und Jugendliche und investieren in ihre schulische und berufliche Förderung.

Unser Engagement fließt vor allem in die Berufsfindung und -orientierung, die Ausstattung von EDV-Räumen, Lerntherapiestunden, Konzentrationstrainings, qualifizierten Nachhilfeunterricht sowie Trainingsmaßnahmen (Bewerbung, Rhetorik, Selbstbehauptung). Wir möchten jungen Menschen Chancen auf dem Arbeitsmarkt eröffnen.

Durch zahlreiche Kontakte ist auch eine persönliche Bindung an das SOS-Kinderdorf Sauerland entstanden. Auch seitens unserer Mitarbeiter, die auf freiwilliger Basis Aktionen im Kinderdorf jederzeit gerne unterstützen.

In Zukunft werden wir nicht nur das finanzielle sondern auch das ehrenamtliche Engagement und projektbezogene Kooperationen bundesweit ausbauen.

Seit 2012 wird auch der Deutsche Kinderschutzbund gefördert. Durch die Hilfe von persona service kann der Mitarbeiterstamm aufgestockt werden und die Arbeit des Jugendmobils in größerem Umfang weitergehen. Mit dem Jugendmobil bekommen Jugendliche ein mobiles Freizeitangebot gestellt, welches dank der Spenden für zwei Jahre bestehen wird.

