

swissPRM Verhaltenskodex für Spezialisten im externen Einsatz

In unserer Wirtschaft nehmen die **Erwartungen und Ansprüche in den externen Dienstleistungen** stetig zu. swissPRM, als schweizerischer Verband für Projekt Ressourcen Management, will diese stetig wachsenden Qualitätsansprüche mit einem Verhaltenskodex als Richtlinie für die Spezialisten von swissPRM Mitgliedern kontinuierlich verbessern.

swissPRM erwartet ein **professionelles Verhalten** der swissPRM Mitglieder und ihrer Spezialisten. Professionelles Verhalten ist eine wertvolle Investition in die Gegenwart und Zukunft. Dieser Verhaltenskodex sichert den Kunden beste Qualität im Verhalten der Spezialisten von swissPRM Mitgliedern im externen Einsatz. Im Vertragsverhältnis zwischen den swissPRM Mitgliedern und den Spezialisten ist dieser Kodex ein integrierter Bestandteil der Verträge.

Im Folgenden sind die wesentlichen Eigenschaften der **professionellen Dienstleistung** aufgezählt:

1. **Vertragsverhandlungen** mit dem Kunden sind immer in der Verantwortung des swissPRM Mitgliedes. Die Spezialisten verhandeln mit dem Kunden nur in Rücksprache mit dem swissPRM Mitglied.
2. Zeitaufwendige **Neben- oder Zusatz Tätigkeiten** des Spezialisten sind vor der Vertragsverhandlung bekannt. Wenn solche im Laufe des externen Einsatzes auftauchen, so informiert der Spezialist vorerst das swissPRM Mitglied und anschliessend wird das swissPRM Mitglied - als Vertragspartner - mit dem Kunden darüber verhandeln.
3. Über **finanzielle Vertragskonditionen** zwischen den Spezialisten, dem swissPRM Mitglied und dem Kunden wird Stillschweigen bewahrt, insbesondere auch gegenüber anderen Projektmitarbeitern beim Kunden.
4. **Bestechung und Korruption** sind jederzeit und in keiner Form geduldet. Ein diesbezügliches Fehlverhalten kann am Arbeitsplatz ohne Abmahnung zu einer fristlosen Kündigung führen.
5. **Datenschutz:** der Spezialist ist vor, während und nach dem Mandat an die absolute Schweigepflicht gebunden. Kundendaten dürfen nicht ohne Bewilligung des Kunden ausserhalb des Kundenauftrages verwendet werden.
6. Im **Aussenverhältnis** ist der Spezialist im Namen des swissPRM Mitgliedes tätig und wahrt dessen Interessen. Es ist dem Spezialisten insbesondere untersagt, beim Kunden weitere persönliche oder geschäftliche Interessen zu vertreten. Der Spezialist ist ein Vertreter des swissPRM Mitgliedes und hat sich dementsprechend zu verhalten.
7. **Selbständige und zielorientierte Arbeit** ist eine der Stärken von externen Mitarbeitern. Selbständig bedeutet systematisches und strukturiertes Angehen der gestellten Aufgabe. Die selbstverständlichen und notwendigen Fragen sind koordiniert bei den entsprechenden Fachpersonen zu stellen. Zielorientiert bedeutet, das gesamte Ziel in kleinere, messbare Teilziele aufzuteilen. Die Arbeit des externen Mitarbeiters wird dadurch transparent. Die Spezialisten von swissPRM Mitgliedern gehen dabei wie folgt vor:
 - Die Ziele werden in der Einarbeitung aktiv nachgefragt und bestätigt.
 - Die offenen Fragen werden laufend notiert und periodisch mit dem Vorgesetzten besprochen.
 - Die Zwischenziele werden in Übereinstimmung mit den Zielen des Kunden klar und kontrollierbar als Messpunkte definiert.
 - Die Zwischenresultate werden regelmässig dem Vorgesetzten rapportiert.
 - Die Ziele werden nur in Absprache mit dem Vorgesetzten geändert.
8. Die **persönliche Projekt-Dokumentation** unterstützt jede persönliche Unabhängigkeit des Spezialisten als externer Dienstleister. Die Dokumentation ist in Absprache mit dem Kunden so aktualisiert, dass jederzeit ein anderer interner oder externer Mitarbeiter seine Aufgabe übernehmen kann.
9. Die **persönliche Arbeitstechnik** setzt eine gewisse Ordnung und geeignete Arbeitsmittel voraus. Sie ist den kundeninternen Gepflogenheiten angepasst oder mit dem Vorgesetzten abgesprochen. Problemlösungszyklen (inkl. Reviews), Entwicklungsrichtlinien, Projektplanung (inkl. Wochen- und Tagesplanung), Zeitplanung

(mit Agenda und Pendenzenlisten), Ablagetechnik und Arbeitsplatzorganisation sind mit den zuständigen Vorgesetzten abgesprochen. Kundenvorschriften haben immer Vorrang gegenüber privaten Vorstellungen, insbesondere auch zB die Clean Desk Policy.

10. Das Lesen von **Zeitungen** und **Zeitschriften**, das Tragen von **Kopfhörer**, das Hören von **Radio** und aller **elektronischen Abspielgeräten** sowie das **Surfen im Internet** sind grundsätzlich untersagt, ausser sie dienen der kundenorientierten Aufgabenlösung. Der Vorgesetzte wird in diesen Ausnahmefällen vorher darüber informiert, damit keine unnötigen Missverständnisse entstehen.
11. **Telefongespräche** und das **Versenden von Emails** sind beim Kunden grundsätzlich nur für kundenspezifische Zwecke erlaubt. Private Tätigkeiten werden ausserhalb der geschäftlichen Zeit erledigt und nicht auf Kosten des Kunden. Für private Tätigkeiten meldet sich der Spezialist im Zeiterfassungssystem ab. Längere Absenzen spricht der Spezialist vorher mit seinem Vorgesetzten ab und informiert das swissPRM Mitglied.
12. **Bürogeräte und -material** sind Eigentum des Kunden und dürfen nicht für private Zwecke benutzt oder sogar entwendet werden.
13. Kritische **Verbesserungsvorschläge** werden mit dem Kunden diskret besprochen, wenn der Kunde davon direkt oder stark betroffen sein könnte, und werden nicht in der breiten Öffentlichkeit vorbesprochen.
14. Die **Kommunikation** des Spezialisten beim und mit dem Kunden bleibt immer sachlich und ausgewogen. Der Spezialist hält sich aus allen Themen der kundeninternen Angelegenheiten raus. Rassistische Bemerkungen und Diskriminierungen / Mobbing werden konsequent unterlassen.
15. **Psychische und sexuelle Belästigungen** sowie **Mobbing** sind am Arbeitsplatz jederzeit und in keiner Form geduldet. Ein diesbezügliches Fehlverhalten kann ohne Abmahnung zu einer fristlosen Kündigung führen.
16. **Interne Prozesse und geschäftlichen Inhalte beim swissPRM Mitglied** unterstehen der absoluten Geheimhaltung, insbesondere auch beim Kunden. Das swissPRM Mitglied darf von seinem Spezialisten eine absolute Loyalität erwarten.
17. Die Sauberkeit und die Körperpflege ist selbstverständlich. **Kleidung** des Spezialisten entspricht den internen Vorschriften und Gepflogenheiten des Kunden. Der Spezialist ist im Auftritt gleichzeitig ein Vertreter des swissPRM Mitgliedes und hält eine gewisse Qualität ein, die sich von anderen Mitarbeitern durchaus abheben kann.
18. Der **Vorbildcharakter der externen Mitarbeiter** auf die internen wird von jedem Kunden erwartet. Der Kunde erwartet mit Recht, dass der externe Mitarbeiter etwas bringt, was intern nicht vorhanden ist und sich in jeder Beziehung mindestens gleich gut oder besser verhält als die Internen.
19. **Unstimmigkeiten im Team** können immer wieder auftreten; der Spezialist bespricht diese sachlich mit seinem Vorgesetzten beim Kunden. Bei grösseren Unstimmigkeiten holt sich der externe Mitarbeiter die Hilfe oder den Rat beim swissPRM Mitglied.
20. Der **Kunde des swissPRM Mitgliedes** ist auch Kunde des Spezialisten. Die Zusammenarbeit richtet sich auf die Sicht des Kunden aus: „was für den Kunden gut ist, ist für den Spezialisten richtig“. Der Kunde bezahlt ja letztendlich die Leistung des Spezialisten nur für seine gewünschten Problemlösungen.
21. Das **Vertragsende** gestaltet der Spezialist möglichst optimal für alle Beteiligten. Der Spezialist verhält sich bis zur letzten Minute absolut korrekt gegenüber dem Kunden, übergibt geordnet mit einer Checkliste alle Unterlagen und Dokumentationen an der Kunden-Vorgesetzten und hinterlässt beim Kunden einen guten Eindruck, die eine erneute spätere Zusammenarbeit begünstigen.

Bei Fragen zu diesem Verhaltenskodex wenden Sie sich bitte an den swissPRM-Vorstand.

Zürich, 12. Mai 2011