

# Vertretungspool

Wie Sie einen Vertretungspool systematisch und professionell einführen und betreuen können.

## Zielgruppe

Mitarbeitende

## Ressourcen

Ca. 20% Stellenprozent für die Einführung  
evtl. Stellenprozente für die Betreuung

## Dauer

Ca. 4-5 Monate für die Einführung

## Häufigkeit

Tägliche kurzfristige Planung  
monatliche langfristige Planung

**01**

## Ziele definieren

Legen Sie klar fest, warum der Vertretungspool eingeführt wird, für wen er gilt und wie Erfolg gemessen wird.

- Was wollen wir erreichen (z. B. schnelle Ersatzlösung, weniger Stress bei Ausfällen)?
- Für wen gilt es (alle Abteilungen oder nur einzelne Bereiche) ?
- Wie merken wir, dass es funktioniert (z. B. Vertretung klappt in 90 % der Fälle, Zufriedenheit im Team steigt)?
- Welche Ressourcen (personell, finanziell, technisch) stehen zur Verfügung?

 Halten Sie Ihre Ziele schriftlich fest, damit alle Beteiligten dieselbe Grundlage haben.

**02**

## Zusammensetzung des Vertretungspools planen

Überlegen Sie zunächst, aus welchen Mitarbeitenden sich der Vertretungspool sinnvoll zusammensetzen soll.

- Benötigen Sie Mitarbeitende, die flexibel und unregelmässig arbeiten möchten? Diese Personen können Einsätze spontan oder in wechselnden Zeitfenstern übernehmen.
- Benötigen Sie Mitarbeitende mit einem fixen Pensum für planbare Vertretungen? Sie werden gezielt für kurzfristige oder regelmässige Vertretungseinsätze eingeplant.

 Starten Sie die Suche zunächst intern: Prüfen Sie, welche Mitarbeitenden für Einsätze im Vertretungspool geeignet sein könnten und wer Interesse daran hat, sein Pensum zu erhöhen oder flexibler zu arbeiten. Falls intern nicht genügend passende Mitarbeitende gefunden werden, empfiehlt es sich, ein klar formuliertes und attraktives Stellenprofil zu erstellen, um gezielt externe Kandidatinnen und Kandidaten anzusprechen.

# 03

## Prozess festlegen (Merkblatt)

Einfache Schritte vom Ausfall bis zur Vertretung festlegen.

- Wann gilt ein Ausfall als meldepflichtig (z. B. nach Ampel-/Stufensystem)?
- Wer löst die Meldung aus (Mitarbeitende, Teamleitung)?
- Über welchen Kanal erfolgt die Meldung (Telefon, Formular, Mail)?
- Nach welchen Kriterien wird die passende Vertretung ausgewählt (Qualifikation, Distanz, verfügbare Zeiten)?
- Wie erfolgt die Übergabe im Betrieb (kurze Orientierung, Checkliste)?

 *Halten Sie fest (z.B. als Merkblatt), welche Notlösungen könnte es geben, wenn niemand gefunden wird (z. B. Zusammenlegen von Gruppen, Priorisieren von Aufgaben). Ein kurzer, für alle verständlicher Ablaufplan hilft besonders in hektischen Situationen, idealerweise sichtbar im Büro oder digital hinterlegt.*

# 04

## Zuständigkeiten klären (Merkblatt)

Klare Verantwortlichkeiten schaffen.

- Wer übernimmt die Einsatzplanung (z. B. zentrale Koordination oder HR)?
- Wie wird die Mindestverfügbarkeit der Pool-Mitarbeitenden definiert?
- Wie sorgt die Koordination für Transparenz und faire Einsatzverteilung?
- Wer stellt sicher, dass neue Pool-Mitarbeitende eingearbeitet werden?
- Wer entscheidet bei längeren oder fachlich anspruchsvollen Vertretungen?

 *Legen Sie fest (z.B. als Merkblatt), wer im Alltag wirklich entscheidet und wer nur informiert wird. Definieren Sie zusätzlich, wie Pool-Mitarbeitende ihre Verfügbarkeit aktuell halten und wie die Einsatzkoordination nachverfolgt, dokumentiert und transparent kommuniziert wird.*

# 05

## Technische Hilfsmittel einführen

Einfache Technik spart Zeit.

- Einfaches Online-Formular für Ausfälle.
- Gemeinsamer Kalender für Verfügbarkeiten.
- Liste mit Fähigkeiten der Mitarbeitenden.
- Vorlagen für Übergabe und Feedback.
- Übersicht: Wie oft wurde der Pool genutzt?

 *Entscheidend ist eine Software, die Informationen zuverlässig und zentral verfügbar macht. Bereits eine Exceldatei kann durchaus eine wertvolle Stütze sein. Legen Sie ausserdem fest, wer die Hilfsmittel pflegt und wie oft Daten aktualisiert werden müssen (z. B. wöchentlich Verfügbarkeiten prüfen). Je klarer die Datenstruktur, desto schneller finden Sie bei einem Ausfall die passende Vertretung und desto weniger Zeit verlieren Teams im hektischen Alltag.*

# 06

## Mitarbeitende Informieren

Alle sollten wissen, was der Vertretungspool bringt und wie er funktioniert.

- Wie informieren wir? (Mail, Team-Meeting, Aushang)
- Welche Schulung ist nötig?
- Welche Vorteile bringt der Pool (weniger Stress, bessere Planung)?
- Gibt es Anerkennung für Pool-Einsätze (z. B. finanzielle oder materielle Entschädigungen)?
- Wie können Mitarbeitende Feedback geben?

 *Eine transparente und frühzeitige Kommunikation sorgt dafür, dass der Vertretungspool akzeptiert und aktiv genutzt wird. Stellen Sie sicher, dass alle Mitarbeitenden verstehen, wie der Prozess funktioniert, welche Rollen sie haben und welchen Mehrwert der Pool für den Arbeitsalltag bringt. Zudem lohnt es sich, Anerkennungen für Pool-Einsätze offen zu kommunizieren, da sie Wertschätzung sichtbar machen. Für Mitarbeitendenfeedback können z. B. ein kurzes Online-Feedback oder ein Ideenbrett, um kontinuierlich Verbesserungen aufzunehmen und Vertrauen aufzubauen.*

# 07

## Vertretungspool evaluieren und weiterentwickeln

Nach der Startphase prüfen: Läuft es rund oder müssen wir etwas ändern.

- Hat der Pool die Ausfälle gut abgedeckt?
- Wie zufrieden sind Mitarbeitende und Führungskräfte?
- Wo gab es Probleme?
- Was müssen wir anpassen? (z. B. Prozess, Regeln, Kommunikation)
- Wie informieren wir über Verbesserungen?

 *Ein strukturierter Rückblick hilft, den Vertretungspool langfristig stabil und effizient zu machen. Führen Sie nach einigen Wochen eine kurze, aber gezielte Auswertung durch: Sammeln Sie Erfahrungen der Teamleitungen, der Pool-Mitarbeitenden und derjenigen, die Vertretungen angefordert haben. Achten Sie besonders auf wiederkehrende Probleme, z. B. unklare Abläufe, fehlende Informationen bei Übergaben oder zu kurzfristige Verfügbarkeitsangaben.*



### Weitere Ideen gesucht?

Besuchen Sie [gesunde-kmu.ch](http://gesunde-kmu.ch) für mehr Praxisbeispiele und Inspiration!