

Qualitätsprüfung und Qualitätssicherung von Arbeitsmarktdienstleistungen

1. Ausgangssituation

Ziel der Qualitätssicherung von Arbeitsmarktdienstleistungen (AMDL) ist die Verbesserung der Maßnahmequalität und mittelbar die Verbesserung des Beitrags von AMDL zur Zielerreichung.

Mit der [HEGA-04-2009-04](#) in Verbindung mit der [SGB II Geschäftsanweisung 11/2009](#) wurde die Qualitätssicherung von Arbeitsmarktdienstleistungen in den Fokus gestellt und die Verantwortlichkeiten geregelt. Es wurde ausdrücklich betont, dass die Qualitätssicherung von Arbeitsmarktdienstleistungen grundsätzlich durch die Dienststellen vor Ort wahrzunehmen ist.

Das Jobcenter Landkreis Ahrweiler konkretisiert diese Aufgabe der Durchführung und Nachhaltung der Qualitätskontrollen der AMDL durch diese Geschäftsanweisung.

2. Maßnahmen im Sinne des Konzeptes

Maßnahmen im Rahmen (Bildungs-)Gutscheinverfahren:

FbW

AVGS-MAT

Maßnahmen, die nach VOL/A beschafft werden:

MAT (Vergabemaßnahme); kofinanzierte Maßnahmen ESF

bvB

BaE

abH

Weitere AMDL:

VB, MAG, EGZ

2.1 Maßnahmebetreuer

Für jede Maßnahme wird entsprechend den nachfolgenden Regelungen eine maßnahmebetreuende Fachkraft (= Maßnahmebetreuer) benannt.

Das Team zentrale Aufgaben erfasst den Maßnahmebetreuer im cosachNT-Maßnahmedatensatz.

Sofern sich Änderungen ergeben, ist dies dem Team zentrale Aufgaben mitzuteilen.

2.1.1 Maßnahmen im Rahmen (Bildungs-)Gutscheinverfahren:

Betreuer einer Maßnahme ist:

bei zertifizierten Gruppenmaßnahmen (FbW)

- je nach Durchführungsort der FbW: jeweiliger TL Mul
- auf Wunsch des TL kann durch Meldung an zentrale Dienste eine Umbenennung erfolgen (z.B. ein Betreuer für einen Träger)

bei Einzelmaßnahmen

- bei FbW Einzelfallanerkennungen: pAp, der die Förderung veranlasst hat
- bei AVGS-MAT (Einzelfall): pAp, der die Förderung veranlasst hat
- bei AVGS-MAT (Maßnahmezulassung im Landkreis Ahrweiler): Festlegung durch TL Mul eines Maßnahmebetreuers

Die wesentlichen Aufgaben des Maßnahmebetreuers sind

1. Maßnahmebesuch/ Qualitätsprüfungen (vgl. auch Punkt 2.2.)
2. Beteiligung an Prüfungen des Prüfdienstes AMDL
3. Bearbeitung von Störungen (z.B. Teilnehmerbeschwerden)

2.1.2 Maßnahmen, die nach VOL/A beschafft werden (MAT Vergabemaßnahmen, kofinanzierte Maßnahmen ESF)

Der entsprechende TL benennt dem Team zentrale Aufgaben vor Maßnahmebeginn den zuständigen Maßnahmebetreuer.

Damit der Maßnahmebetreuer die vom Bieter zu gewährleistenden Rahmenbedingungen kennt, werden die jeweiligen Vertragsunterlagen und Konzepte vom Team zentrale Aufgaben dem Betreuer zur Verfügung gestellt.

Die wesentlichen Aufgaben des Maßnahmebetreuers sind

1. Lehrgangseröffnung, -betreuung
2. Teilnehmerbetreuung
3. Auswertung bzw. Weiterleitung der personenbezogener Berichte
4. Maßnahmebesuch/ Qualitätsprüfungen (vgl. auch Punkt 2.2.)
5. Beteiligung an Prüfungen des Prüfdienstes AMDL oder des REZ (damit Erkenntnisse aus der Qualitätssicherung vor Ort unmittelbar einfließen und die weitere Umsetzung sich ergebender Handlungsfelder zeitnah erfolgen kann)
6. Bearbeitung von Störungen (z.B. Teilnehmerbeschwerden)

Der Maßnahmebetreuer ist erster Ansprechpartner für Teilnehmerbeschwerden. Über in der Maßnahme auftretende Störungen wird der jeweilige TL und das Team zentrale Dienste informiert.

7. Koordination des Informationsflusses zwischen dem Jobcenter und dem Maßnahmeträger (sowohl Maßnahmeinhalte als auch die Maßnahmedurchführung betreffend).
8. Zusätzlich vereinbart die maßnahmebetreuende Fachkraft mit dem Träger die Rückmeldung zur Durchführungsqualität durch Ausgabe eines Feedbackbogens (siehe Anlage) zum Abschluss der Maßnahme und Übersendung an das Jobcenter. Die maßnahmebetreuende Fachkraft wertet die Feedbackbögen aus und wird bei Auffälligkeiten tätig. Die Feedbackbögen werden mit der Zusammenfassung (Anlage) an das Team zentrale Dienste gesandt. Die Zusammenfassung wird zur Maßnahmeakte genommen.



Feedbackbogen.doc



Feedback-Zusammenfassung.doc

Durch die fortwährende Maßnahme- und Teilnehmerbetreuung wird sichergestellt, dass Qualitätsdefizite frühzeitig erkannt werden und entsprechende Steuerungsaktivitäten eingeleitet werden können.

2.1.3 Maßnahmen der Berufsberatung (bvB, BaE, abH)

Durch die Rückübertragung übernimmt bei diesen Maßnahmen die BB/Reha die Prüfkativitäten. Bei den Maßnahmen BaE und BvB wird der Maßnahmebetreuer mindestens einmal pro Halbjahr die Maßnahme aufsuchen.

2.1.4 Weitere AMDL

Maßnahmen zur Qualitätssicherung für die weiteren AMDL sind bei Bedarf durch den zuständigen TL bzw. den Fachkoordinator festzulegen und nachzuhalten

2.2 Qualitätsprüfungen

2.2.1 Maßnahmen im Rahmen (Bildungs-)Gutscheinverfahren:

Bei zugelassenen Maßnahmen für die Einlösung eines AVGS-MAT mit dem Durchführungsort im Landkreis Ahrweiler erfolgt eine Prüfung des Trägers halbjährlich durch den Maßnahmebetreuer.

Sofern FbW-Gruppenmaßnahmen im Landkreis Ahrweiler durchgeführt werden, soll bei Maßnahmen mit einer Laufzeit ab 2 Monaten innerhalb der ersten 4 Wochen eine Überprüfung durch den Maßnahmebetreuer erfolgen. Bei Maßnahmen mit einer Laufzeit von 2-7 Wochen erfolgt diese Überprüfung zum Maßnahmebeginn.

Notwendige anlassbezogene Prüfungen, die sich u.a. aus Kundenreaktionen ergeben und Nachprüfungen im Rahmen einer Mängelbeseitigung werden hiervon unabhängig durchgeführt.

Die Ergebnisse der Qualitätsprüfung sind in folgendem Prüfprotokoll zu dokumentieren:



Leitfaden-Pruefber
icht.docx

Die Prüfprotokolle sind an das Team zentrale Dienste zu leiten. Dort erfolgt die Dokumentation der Prüfung im coSachNT-Datensatz.

2.2.2 Maßnahmen, die nach VOL/A beschafft werden (MAT Vergabemaßnahmen, kofinanzierte Maßnahmen ESF)

Bei Maßnahmen mit einer Laufzeit von über einem Monat erfolgt innerhalb der ersten 4 Wochen nach Beginn der Maßnahmen durch den Maßnahmebetreuer mindestens ein (i.d.R. unangekündigter) Maßnahmebesuch.

Weitere Maßnahmebesuche erfolgen anlassbezogen.

Bei Maßnahmen mit Laufzeiten von unter 4 Wochen, die jedoch mehrfach im Jahr durchgeführt werden, sind insgesamt zwei Maßnahmen pro Jahr zu überprüfen.

Zur Dokumentation des Maßnahmebesuchs erstellt der Maßnahmebetreuer ein Protokoll. Als Prüfprotokolle sollen folgende Vordrucke genutzt werden:

Vordruck: Leitfaden als Arbeitshilfe für Maßnahmebetreuer

Nutzung für den ersten Besuch der einzelnen Maßnahmen

Soll insb. auch unerfahrenen Maßnahmebetreuer als Arbeitshilfe dienen



Microsoft
Word-Dokument

Vordruck: Protokoll unangekündigter Trägerbesuch durch Maßnahmebetreuer

Nutzung des Vordrucks kann bei allen Folgebesuchen der Maßnahmen erfolgen:



Protokoll
trägerprüfung.doc (4.

Das Protokoll sendet der Maßnahmebetreuer über seinen TL an das Team zentrale Aufgaben.

Das Team zentrale Aufgaben überwacht den Eingang der Protokolle und leitet bei festgestellten Auffälligkeiten/Mängel weitere Schritte ein.

2.2.3 Erfolgsbeobachtung

- Sichtung der Feedbackbögen (s. Pkt. 2.1.2 Nr. 8)
- Jeder pAp hat im ersten Beratungsgespräch zum Ende oder nach Abschluss der Maßnahme (Absolventenmanagement) den Kunden zur Qualität der Maßnahmedurchführung zu befragen. Informationen, die auf Qualitätsmängel hinweisen, sind an den Bereich zentrale Dienste weiterzuleiten.
- Auswertung der Verbleibsermittlung der Träger
- BA-Wirkungsanalyse (TrEffeR)

Nutzung der Eingliederungsergebnisse je geförderter Maßnahme zur Bewertung des maßnahmespezifischen Erfolges.

Die Wirkung der Maßnahmen wird anhand des „Verbleibsanteil in sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung“ gemessen. Die Kennzahl „Verbleibsanteil in sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung“ ähnelt in ihrer Berechnungslogik der Eingliederungsquote und stellt die Bruttowirkung einer Maßnahme dar. Die Bruttowirkung

einer Maßnahme besagt, wie viele Maßnahmeteilnehmer eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung aufgenommen haben. Als Nettowirkung einer Maßnahme wird hier die Differenz zwischen dem „Verbleibsanteil in sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung“ 180 Tage nach einer Maßnahme für die Maßnahmeteilnehmer (Bruttowirkung) und der entsprechenden Kontrollgruppe bezeichnet. Darüber hinaus wird als weitere Wirkungskennzahl der „Verbleibsanteil in ungeförderter sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung“ angeboten.

Die Ergebnisse der BA-Wirkungsanalyse werden in folgenden Formaten angeboten:

- Förderwirkung nach Maßnahmenummern (aus CoSach) auf Jobcenter-Ebene
- Förderwirkung für Maßnahmegruppen differenziert nach diversen regionalisierten Sichten (Bund, RD, Bundesland, Vergleichstyp, Jobcenter) und personenbezogenen Merkmalen (Alter, Geschlecht, Profillage, Alleinerziehendenstatus, Schul- und Berufsausbildung)

Die Auswertung der Ergebnisse erfolgt durch die fachlich zuständigen Teamleiter und dem Bildungskordinator.

2.3 Aufgaben des Team zentrale Aufgaben

Die im Zusammenhang mit der Qualitätssicherung wesentlichen Aufgaben des Teams zentrale Aufgaben sind:

1. Aufforderung an Maßnahmebetreuer zur Durchführung Maßnahmebesuch
2. Nachhaltung des Eingangs der Protokolle der Maßnahmebesuche der Maßnahmebetreuer und Einleitung weiterer Schritte bei festgestellten Auffälligkeiten/ Mängeln
3. Meldung erheblicher Mängel
 - an die Einkaufsorganisation bei den von dort beschafften AMDL im Rahmen des Deeskalationskonzepts



Qualitätsprüfung_Arbeitsmarkt-dienstleistung



Musterschreiben-Mangelengeluege.docx



Muster-Vordruck-Träger.docx

- ergänzend ggf. auch die Einschaltung des Prüfdienstes AMDL,

4. Information der Geschäftsführung

- sobald erhebliche Mängel dem REZ gespiegelt werden
- vom REZ Vertragsstrafen festgesetzt werden

5. Überwachung der Behebung festgestellter Mängel; bei einer nicht zufriedenstellenden Behebung von Qualitätsdefiziten Einleitung der erforderlichen Verfahrensschritte (insb. Anforderung Stellungnahme beim Träger, unangekündigter Maßnahmebesuch, Einschaltung REZ etc.)
6. Nachhaltung der evtl. Feststellungen und Hinweise
7. Bereitstellung von maßnahmebezogenen Unterlagen für Maßnahmebetreuer und den Prüfdienst, sofern diese nicht bereits auf anderem Weg (z.B. über die Einkaufsorganisation) verfügbar sind
8. Koordinierung der Teilnehmer an der Prüfung des Prüfdienstes AMDL und des REZ

2.4 zuständige Fachkraft für Qualitätssicherung

Die aktive Begleitung und Koordination der Qualitätssicherung als kontinuierlichen Prozess innerhalb des Jobcenter Landkreis Ahrweiler übernimmt die Teamleitung zentrale Aufgaben.

Die wesentlichen Aufgaben der für Qualitätssicherung zuständigen Fachkraft sind

- Festlegung der Verantwortlichkeiten für Maßnahmen der Qualitätssicherung
- Teilnahme am Erfahrungs- und Informationsaustausch zur Sicherung der Durchführungsqualität.

3. Schlussbestimmungen

Die Geschäftsanweisung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft. Die Teamleiter Markt & Integration behandeln die Geschäftsanweisung in der Teambesprechung.

Sinzig, 21.12.2012

Theo Kraye
Geschäftsführer