

Qualitätssicherung von Arbeitsmarktdienstleistungen

Zur besseren Lesbarkeit wird nachgehend die männliche Schreibweise gewählt.

1. Ausgangslage

Vorrangiges Ziel jeder Förderung ist die erfolgreiche Teilnahme an einer Maßnahme, aus welcher eine zeitnahe und nachhaltige Integration in den ersten Arbeitsmarkt erfolgen soll. Für den Erfolg jeder Maßnahme ist die Durchführungsqualität von besonderer Bedeutung. **Ziel**

Die Träger der Grundsicherung für Arbeitssuchende sind gehalten, entsprechende Maßnahmen zur Steigerung der Wirkung und Wirtschaftlichkeit beim Maßnahmeinsatz im SGB II umzusetzen. Darüber hinaus haben die Kunden einen Anspruch auf eine hohe Maßnahmequalität, welche unmittelbar mit der Teilnehmerzufriedenheit und somit dem Erfolg der Maßnahme verknüpft ist. **Auftrag**

Die Erfolgswahrscheinlichkeit von Maßnahmen wird, neben den am Ende der Maßnahme herrschenden Marktbedingungen, durch eine Reihe von Faktoren in der Maßnahmeauswahl, der Maßnahmequalität und des Absolventenmanagements beeinflusst.

Anlass und Ziel der Einführung des Qualitätsmanagements (QM) im Jobcenter Rhein-Lahn ist die Verbesserung der Zielerreichung bei den Integrationen und die Qualitätssicherung/-Steigerung bei der Durchführung von Arbeitsmarktdienstleistungen (AMDL).

2. Maßnahmeprüfungen / Prüfakteure

Die Qualitätssicherung von AMDL kann auf unterschiedliche Art und Weise erfolgen. Neben dem Jobcenter vor Ort können zudem das Regionale Einkaufszentrum der RD (REZ) oder der AMDL-Prüfdienst tätig werden.

Jobcenter

Das Jobcenter vor Ort ist für eine fortlaufende Qualitätssicherung im Rahmen der kontinuierlichen Maßnahmebetreuung verantwortlich. Zu den Hauptaufgaben zählen organisatorische Absprachen, Lehrgangseröffnung, Begleitung während der Maßnahme, **Jobcenter**

Qualitätsprüfungen vor Ort, Auswertung der Maßnahmeergebnisse und auch Teilnehmerbefragungen. Im JC Rhein-Lahn erfolgt dies durch die jeweilige maßnahmebetreuende Fachkraft und die Führungskräfte.

Regionales Einkaufszentrum der RD (REZ)

Die Qualitätssicherung kann durch entsprechende Prüftätigkeiten des Vertragsbereichs des Regionalen Einkaufszentrums (REZ) unterstützt werden. Die Prüfungen durch das REZ erfolgen stichprobenartig, oder bei Bedarf, wenn sich aus der Maßnahmebetreuung durch das Jobcenter Erkenntnisse ergeben, die die Grundlage für das Handeln dieser Prüfinstanz bilden (z.B. Einhaltung vertragsrechtlicher Anforderungen).

REZ

Prüfdienst – AMDL

Der Prüfdienst Arbeitsmarktdienstleistungen überprüft die Umsetzungs- und Durchführungsqualität bei den von der Bundesagentur und den Grundsicherungsstellen mit der Durchführung von Arbeitsmarktdienstleistungen beauftragten Trägern und unterstützt so die Dienststellen bei der Qualitätssicherung. Neben dem Aufzeigen von Optimierungsansätzen, bezogen auf die konkrete Maßnahmedurchführung, gehört auch ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch mit Dienstleistern im Rahmen des Lieferantenmanagements zu seinen Aufgaben. Für das JC Rhein-Lahn ist der Prüfdienst am Standort Düsseldorf zuständig, welcher in eigener Zuständigkeit die zu prüfenden Maßnahmen auswählt.

Prüfdienst

Im Vorfeld einer anstehenden Maßnahmeprüfung werden das Jobcenter und der Träger kurzfristig informiert. Ein zu benennender Ansprechpartner des Jobcenters wird aktiv in die Prüfung eingebunden

3. Zuständigkeiten/Beteiligte im JC Rhein-Lahn

Maßnahmebetreuende Fachkraft

Für jede Maßnahme ist eine maßnahmeverantwortliche Fachkraft („Maßnahmebetreuer“) festzulegen. Die Maßnahmebetreuer erlangen durch die stetige Kundenbetreuung sowie die laufenden Kontakte zu den beauftragten Dritten in der Regel als erste Kenntnis von auftretenden Qualitätsmängeln.

Betreuende Fachkraft

Die Aufgaben des Qualitätsmanagements nehmen die Führungskräfte (hier: Teamleiter Markt & Integration) in Zusammenarbeit mit den Maßnahmebetreuern wahr. Sie sind Ansprechpartner für alle Fragen der Qualitätssicherung, überwachen die Umsetzung nach diesem Konzept, stellen zu diesem Thema Kontakt zum REZ und zum Prüfdienst AMDL her und nehmen ggf. an Erfahrungsaustauschen teil.

Qualitätsmanagement

Nachfolgender Aufgabenkatalog verdeutlicht die Verantwortlichkeiten der handelnden Personen im Prozess und macht deutlich, wie eine verzahnte Zusammenarbeit im Rahmen der Qualitätssicherung erfolgen kann: [Anlage „Aufgabenkatalog“](#).

4. Umfang der Prüfungen und Dokumentation

Die kontinuierliche Maßnahmebetreuung ist einer der umfassenden Hauptbestandteile der Qualitätssicherung. Die durch die Maßnahme- und Teilnehmerbetreuung erlangten umfangreichen Eindrücke können vielfach in die weiteren Aktivitäten zur Qualitätssicherung einfließen. Zur Absicherung der Eindrücke ist ein persönliches Gespräch mit dem Dritten/Maßnahmeträger zur Maßnahmedurchführung angezeigt. Die persönlichen Besuche zur Maßnahmebetreuung im Rahmen der Qualitätssicherung sind, unabhängig von der Lehrgangseröffnung, durchzuführen.

Erst bei laufender AMDL geben sie Aufschluss darüber, ob die zugesicherte Leistung auch tatsächlich erbracht wird. Hier ergeben sich Hinweise darüber, ob den Teilnehmern die eingekaufte bzw. vereinbarte Qualität tatsächlich angeboten wird.

Umfang

Die Prüfung der Maßnahme durch den Maßnahmebetreuer soll mindestens alle sechs Monate erfolgen. Anlassbezogene Prüfungen sind darüber hinaus jederzeit möglich.

Prüfrhythmus

Zur Steigerung der Qualität werden die Teilnehmer zur Maßnahme befragt. Die Befragung erfolgt anhand der [Anlage „Teilnehmerbefragung“](#) im Rahmen der Prüfterminen vor Ort durch den Maßnahmebetreuer. Zusätzlich sind die Vermittlungsfachkräfte angehalten die Teilnehmerbefragung am Ende der individuellen Teilnahme im Beratungsgespräch mit dem Kunden einzuleiten. Anlassbezogene Befragungen sind jederzeit möglich. Die Fragebögen werden an den Maßnahmebetreuer weitergeleitet und nach Ende des Bewilligungszeitraums der Maßnahme durch den Maßnahmebetreuer entsorgt.

Teilnehmerbefragung

Zur Sicherung der Erkenntnisse und Ergebnisse ist der „Leitfaden für die Maßnahmebetreuung im Rahmen der Qualitätssicherung von AMDL“ zu verwenden: [Anlage „Leitfaden Maßnahmebetreuung“](#). Die Fragebogen der Teilnehmer werden nach einem Prüftermin durch den Maßnahmebetreuer gebündelt mit den durch die Vermittlungsfachkräfte vorgelegten Teilnehmerbefragungen ausgewertet. Daraus erkennbare Auffälligkeiten werden im Leitfaden für die Maßnahmebetreuung dokumentiert. Der Leitfaden wird an die Teamleitung zur Sichtung weitergeleitet und durch diese in die eAkte gedruckt.

Dokumentation

5. Fachaufsichtliche Begleitung / Controlling

Die Maßnahmebetreuer melden Auffälligkeiten in der Zusammenarbeit mit den Trägern an die Teamleitung. Das weitere Vorgehen wird gemeinsam abgestimmt. Die Erfolgsbetrachtung und Erfolgsauswertung der Maßnahmen erfolgt gemeinsam durch die Teamleitung und die Maßnahmebetreuer. In dem Zusammenhang erfolgt durch die Teamleitung auch eine nachgehende Wirtschaftlichkeitsbetrachtung für den BfdH. Nach Erfordernis nimmt der TL an Trägergesprächen und an vor Ort Besuchen teil.

Erfolgsauswertung

Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

Die Teamleitung gibt die relevanten Informationen über die Fallmanager in die einzelnen Teams weiter. Ebenso wird durch die Teamleitung die Weitergabe relevanter Informationen an die Kollegen des Z-Büros sichergestellt.

Bad Ems, 11.03.2020

Geschäftsführung
Jobcenter Rhein-Lahn