

Bielefeld, 14.02.2008

Qualitätssicherung von Arbeitsmarktdienstleistungen

Inhalt

- ▶ **Allgemeines zur Qualität von Arbeitsmarktdienstleistungen**
- ▶ **Qualitätskriterien in Verdingungsunterlagen**
- ▶ **Anforderungen im Bereich FbW**
- ▶ **Akteure im Bereich FbW**
- ▶ **Qualitätssicherung von Arbeitsmarktdienstleistungen**
 - ▶ **Ansatzpunkte der Qualitätssicherung**
 - ▶ **Prüfdienst Arbeitsmarktdienstleistungen**
 - ▶ **Teilnehmerbefragungen**
 - ▶ **Erfolgsbeobachtung**
 - ▶ **Qualitätsindex**

Allgemeines zur Qualität

- ▶ Begriff „Qualität“ hebt allgemein auf die Beschaffenheit oder Güte von Produkten und Dienstleistungen auch im Vergleich zu anderen Produkten oder Dienstleistungen ab
- ▶ Qualitätsbeurteilung setzt deshalb die Definition von Qualitätskriterien voraus
- ▶ Die Bundesagentur für Arbeit (BA) zielt mit ihren Arbeitsmarktdienstleistungen darauf ab, die übergeordneten Ziele des Sozialgesetzbuchs Drittes Buch (SGB III) zu erreichen (z.B. Beitrag zu hohem Beschäftigungsstand, Vermeidung von Arbeitslosigkeit, Verbesserung der Beschäftigungsstruktur)
- ▶ Bei den Arbeitsmarktdienstleistungen, die nach den Vorschriften der VOL durch die Regionalen Einkaufszentren der BA eingekauft werden, sind die wesentlichen Qualitätskriterien in den Verdingungsunterlagen festgelegt.
- ▶ Bei FbW definieren SGB III (§§ 84, 85) und Anerkennungs- und Zulassungsverordnung – Weiterbildung (AZWV) die wesentlichen Anforderungen. Die Zulassungsentscheidung treffen privatwirtschaftlich organisierte Fachkundige Stellen, die ihrerseits einer Anerkennung durch die Anerkennungsstelle der BA bedürfen.

In Verdingungsunterlagen festgelegte Qualitätskriterien (exemplarisch Maßnahmen für Jugendliche)

Input	Prozess/ Durchführung
<ul style="list-style-type: none"> • Status des Ausbildungs-, Betreuungspersonals • Fachliche und pädagogische Eignung von Lehr- und Betreuungspersonal • Personalschlüssel • Anforderungen an sächliche, technische und räumliche Ausstattung • Konzept (u. a. Arbeitsmarktnetzwerk/ -Einbindung) 	<p>Maßnahmedurchführung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individualisierte Maßnahmedurchführung • Praxisbezug, insbesondere durch zielgerichteten Einsatz integrierter Praktika bzw. fachpraktischer Abschnitte • Unterstützung bei der Selbstsuche
Output	Outcome
<p>Maßnahmezielerreichung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abschluss einer Berufsausbildung • Vorzeitige Übernahme in ein betriebliches Ausbildungsverhältnis • Erwerb eines Hauptschulabschlusses • Herstellung der Ausbildungsreife 	<p>Maßnahmewirkung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufnahme (nachhaltiger) sozialvers.pfl. Beschäftigung oder selbständiger Tätigkeit bzw. Aufnahme (nachhaltiger) sozialvers.pfl. Ausbildungsverhältnisse • Aufnahme schulischer Ausbildung • (nachhaltige) Abmeldung aus dem Leistungsbezug • Verkürzung der Dauer der faktischen Arbeitslosigkeit • Erzielung von Integrationsfortschritten • Reduzierung der Hilfebedürftigkeit

Anforderungen im Bereich FbW (§§ 84, 85 SGB III, §§ 8, 9 AZWV) –Auszug-

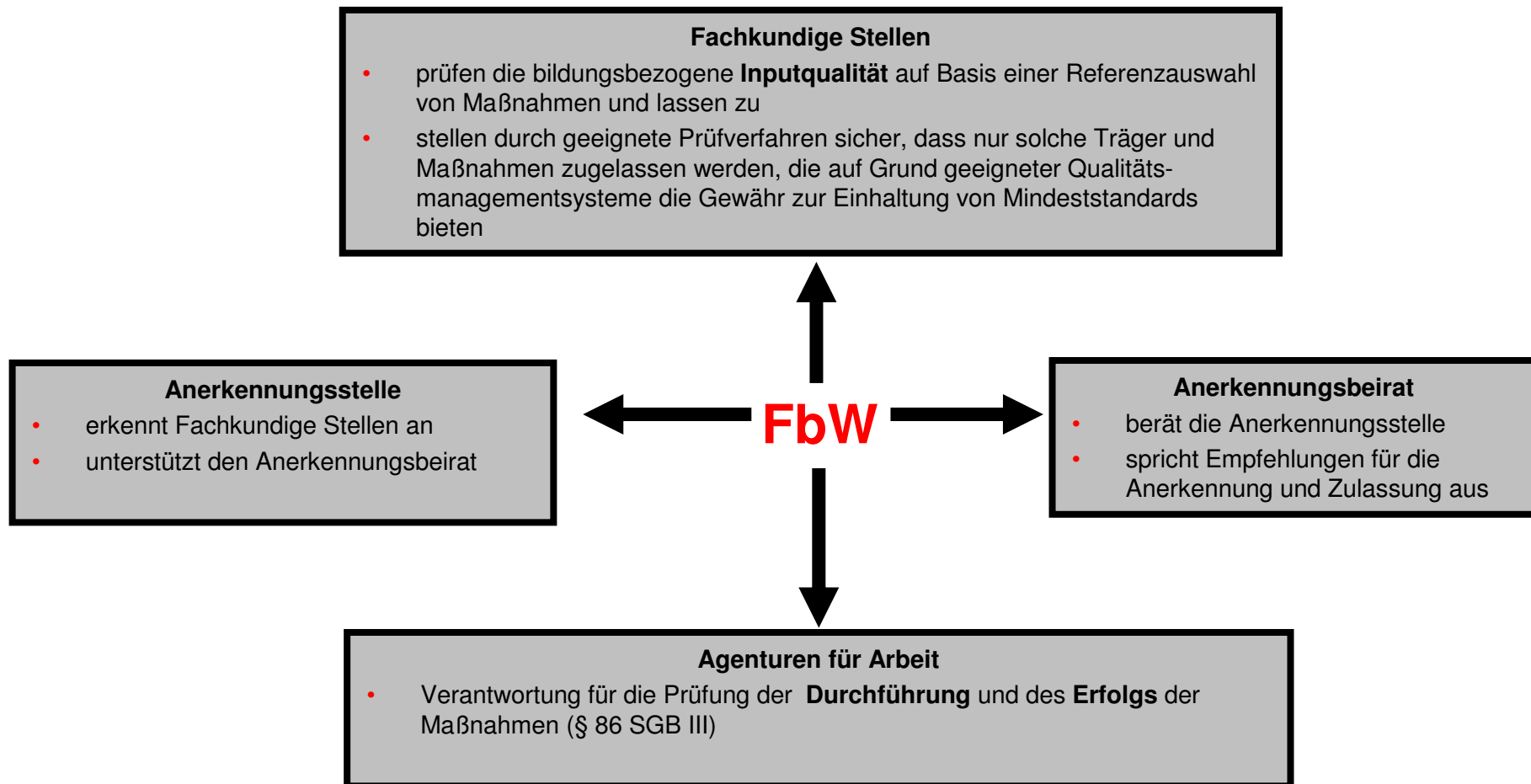
Trägeranforderungen

- ▶ finanzielle und fachliche Leistungsfähigkeit des Trägers
- ▶ Fähigkeit, durch eigene Vermittlungsbemühungen die Eingliederung von Teilnehmern zu unterstützen (Berücksichtigung von Lage und Entwicklung des Arbeitsmarktes)
- ▶ Aus- und Fortbildung sowie Berufserfahrung der Lehrkräfte lassen erfolgreiche berufliche Weiterbildung erwarten (fachliche und pädagogische Eignung, Erfahrungen in der Erwachsenenbildung)
- ▶ Anwendung eines Systems zur Sicherung der Qualität

Maßnahmenanforderungen

- ▶ Dauer und Inhalte sind auf die Lernvoraussetzungen der erwarteten Zielgruppe und das Bildungsziel hin konzipiert
- ▶ räumliche, personelle und technische Ausstattung gewährleisten die Umsetzung der Lernziele
- ▶ Einbindung der Maßnahmen in arbeitsmarktrelevante und regionale Entwicklungen
- ▶ Kostensätze entsprechen den Grundsätzen von Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit
- ▶ Dauer ist auf den notwendigen Umfang begrenzt
- ▶ Integration notwendiger praktischer Lernphasen

Akteure im Bereich FbW

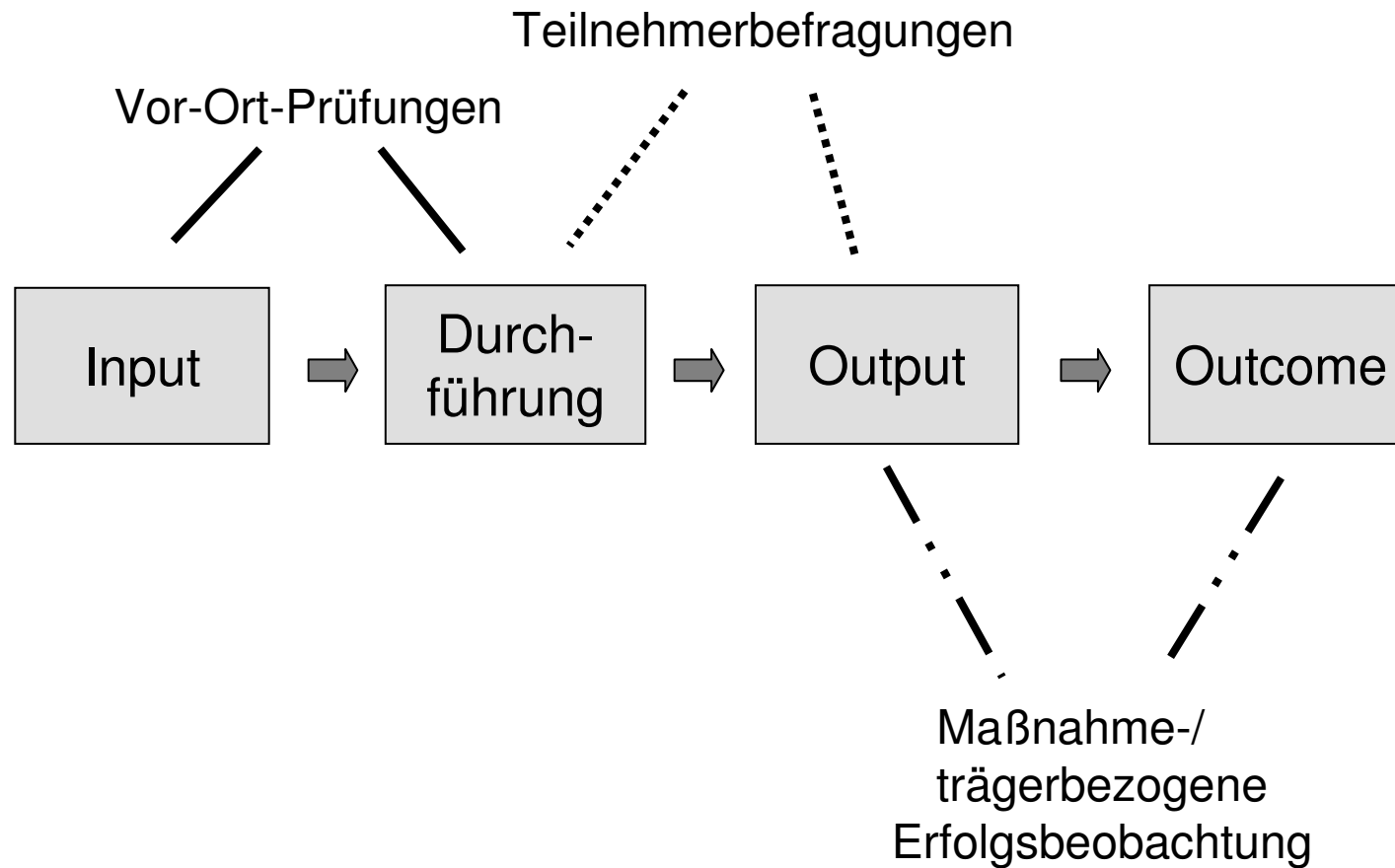


Qualitätssicherung

- ▶ Qualitätssicherung ist für die Gewährleistung einer wirksamen und wirtschaftlichen Arbeitsmarktpolitik und die Erfüllung des Qualitätsanspruchs im Bereich der aktiven Arbeitsförderung unabdingbar
- ▶ Der Einsatz arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen muss einer laufenden Qualitätskontrolle unterliegen
- ▶ Qualitätssicherungsaktivitäten umfassen:
 - ▶ Vor-Ort-Prüfungen durch Agenturen für Arbeit und Regionale Einkaufszentren
 - ▶ Systematische Qualitätsprüfungen von Trägern und Maßnahmen durch den hauptamtlichen Prüfdienst Arbeitsmarktdienstleistungen
 - ▶ Teilnehmerbefragungen
 - ▶ Systematische maßnahme- und trägerbezogene Erfassung und Auswertung der Eingliederungsergebnisse

Ziel: Systematische Ergebnisaufbereitung aller Qualitätssicherungsmaßnahmen zur Nutzung für Entscheidungen über weitere Zusammenarbeit und Weiterentwicklung von Produkten und Verfahren („Qualitätsindex“)

Ansatzpunkte der Qualitätssicherung (Vergabemaßnahmen)



Prüfdienst Arbeitsmarktdienstleistungen

- Einrichtung eines hauptamtlichen Prüfdienstes ab April 2007
- Prüfdienst umfasst drei **Standorte** (mit jeweils fünf Mitarbeitern):
 - Berlin** (zuständig für Berlin-Brandenburg, Sachsen-Anhalt-Thüringen, Nord und Niedersachsen-Bremen)
 - Düsseldorf** (zuständig für Nordrhein-Westfalen, Hessen, Rheinland-Pfalz-Saarland)
 - Nürnberg** (zuständig für Bayern, Baden-Württemberg, Sachsen)
- Prüfdienst ist fachlich direkt der Zentrale zugeordnet
- Überprüfung der Durchführungs- und Umsetzungsqualität
 - **Agenturen für Arbeit:** laufende Qualitätssicherung, Maßnahmebetreuung
 - **Regionale Einkaufszentren:** Überprüfung der Einhaltung der vertragsrechtlichen Anforderungen
- Träger werden vorher über den Prüfeinsatz informiert (in der Regel schriftlich spätestens zwei Werktage vor Durchführung der Prüfung)
- Bekanntgabe der Ergebnisse im Rahmen eines Abschlussgesprächs
- nachfolgend schriftliche Information zu den wesentlichen Feststellungen und Hinweisen

Prüfergebnisse 2007

	FbW	Trainings- maßnahmen	Berufsausbildungen in außerbetrieblichen Einrichtungen	Berufsvorbereitende Bildungsmaßnahmen
Anzahl der geprüften Maßnahmen	180	129	118	94
Anzahl der Maßnahmen mit Gesamtergebnis von weniger als 75%	15 (8%)	27 (21%)	25 (21%)	16 (17%)
Niedrigster Wert	42,5%	52,2%	49,9%	46%
Festgestellte Mängel in den Bereichen (Mehrfachnennungen möglich):				
Dokumentation	147	89	98	70
Durchführung	41	53	48	41
Räumlichkeiten	33	36	57	57
Sächliche/ technische Ausstattung	31	34	38	45
Personal	34	46	32	27

Ziele des Prüfdienstes 2008

- ✓ Beabsichtigtes quantitatives Prüfvolumen: insgesamt 1.000 Maßnahmeprüfungen bundesweit
- ✓ Zu prüfende Instrumente:
 - berufliche Weiterbildungsmaßnahmen,
 - Trainingsmaßnahmen,
 - berufsvorbereitende Bildungsmaßnahmen,
 - Berufsausbildung in außerbetrieblichen Einrichtungen
- ✓ Darüber hinaus soll auch die Arbeitsmarktdienstleistung „Ganzheitliche Integrationsleistung“ auf den Rechtsgrundlagen der §§ 37 und 48 SGB III in die Prüfung einbezogen werden

Teilnehmerbefragungen

- Flächendeckende Onlinebefragungen bei Gruppentrainingsmaßnahmen ab Oktober 2007 eingeführt
- Teilnehmer erhalten Anschreiben mit Informationen zur Befragung und einem Kennwort, mit dem über eine Internetplattform an der Befragung teilgenommen werden kann
- Teilnehmer werden befragt zu:
 - **Lehr- und Betreuungspersonal** (z.B. Vermittlung fachlicher Inhalte, anschauliche Gestaltung, Eingehen auf individuelle Belange)
 - **Maßnahmeausstattung** (Räumlichkeiten, technische Ausstattung, EDV-Ausstattung, Einsatz von Lehr- und Lernmittel)
 - **Organisation und Ablauf der Maßnahme** (Bekanntgabe und Einhaltung von Stundenplänen, Einhaltung von Unterrichts- und Pausenzeiten, Unterrichtsausfälle, logischer Aufbau der Unterrichtsinhalte)
 - **Nutzen der Maßnahme** (Kenntnis zusätzlicher Möglichkeiten zur Bewerbung, höhere Sicherheit bei Bewerbungen und Vorstellungsgesprächen).
- Automatisierte Auswertung der ausgefüllten Online-Fragebogen träger- und maßnahmespezifisch und Ermittlung eines Indexwertes

Erste Ergebnisse der Teilnehmerbefragung Trainingsmaßnahmen

- Bis zum Jahresende 2007 haben sich rund 3.900 Teilnehmer an der Befragung beteiligt
- Befragungsteilnehmer haben die besuchten Maßnahmen positiv bewertet
 - Gesamtindexwert von 2,0
 - Index „Lehr- und Betreuungspersonal“: 1,9
 - Index „Ausstattung der Maßnahme“: 2,0
 - Index „Organisation und Ablauf der Maßnahme“: 1,8
 - Index „Empfundener Nutzen“: 2,5

Erfolgsbeobachtung

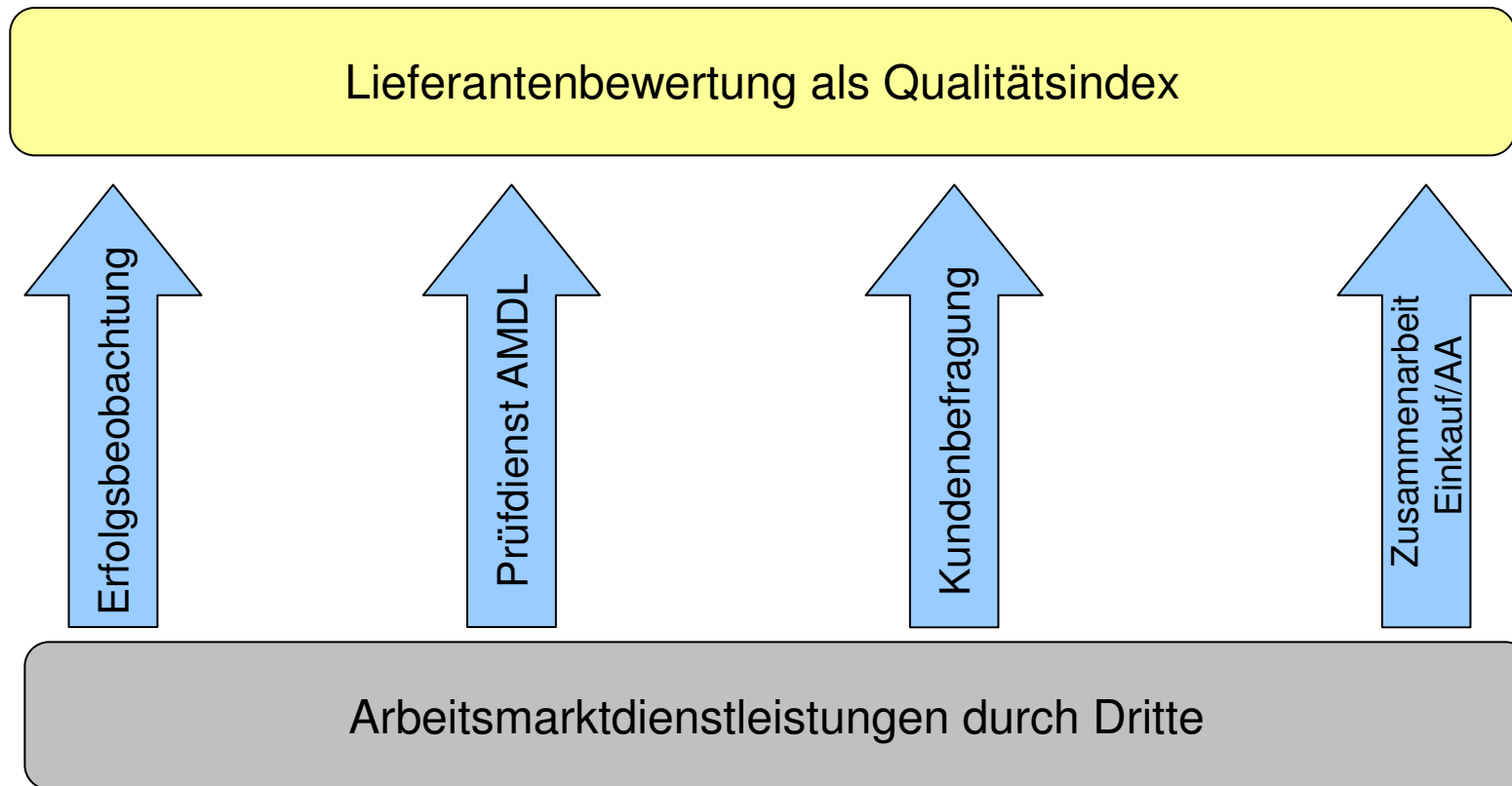
- Gewinnung maßnahme- und trägerbezogener Eingliederungs- und Verbleibsinformationen durch Abgleich zwischen Förder- und Beschäftigtenstatistik
- Informationen für berufliche Weiterbildungsmaßnahmen bereits vorhanden
- Informationen für Trainingsmaßnahmen ebenfalls aufbereitet und in einem ersten Schritt Zentrale und Einkaufsorganisation zur Verfügung gestellt
- Informationsaufbereitung für Agenturen für Arbeit und Regionaldirektionen in Umsetzung

Qualitätsindex

Ziel:

Systematische Ergebnisaufbereitung aller Qualitätssicherungsmaßnahmen zur Nutzung für Entscheidungen über weitere Zusammenarbeit und Weiterentwicklung von Produkten und Verfahren

Mögliche Säulen eines Qualitätsindex:



Ausblick zur Nutzung des Qualitätsindex im Vergabeverfahren

- Nutzung der Erkenntnisse aus der Qualitätssicherung (Prüfdienst, Eingliederungsdaten, Teilnehmerbefragungen) bei Trainingsmaßnahmen 2008 in einem ausgewählten Vergabeverfahren (Pilot)
- Nutzung der Erkenntnisse aus der Qualitätssicherung
 - + als Grundlage für Entscheidungen zum Bieterkreis bei Abweichungen vom Regelverfahren (z.B. Freihändige Vergabe/ Beschränkte Ausschreibung)
 - + bei Entscheidungen über die Realisierung von Verlängerungsoptionen

Mittel- bis langfristig:

- Veröffentlichung von Ergebnissen zur Qualitätssicherung/-verbesserung