

AZAV – Trägerzulassung – Ergänzende Information.

Ein **System zur Sicherung der Qualität nach § 178 Nr. 4 SGB III** liegt vor, wenn entsprechend § 2 Abs. 4 AZAV zielgerichtete und systematische Verfahren und Maßnahmen angewendet werden und dadurch die Qualität der Arbeitsmarktdienstleistungen jederzeit gewährleistet und kontinuierlich verbessert werden. Der Zulassungsantrag des Trägers muss insbesondere eine Dokumentation enthalten zu:

1. einem kundenorientierten und auf Eingliederung in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt gerichteten Leitbild:

- Unternehmensprofil des Trägers,
- Definition der „Kunden“ des Trägers und Nachweis, dass auf die Erwartungen der Kunden eingegangen und dies in den Prozess der kontinuierlichen Verbesserung integriert wird,
- Ausrichtung des Leitbildes am Ausbildungs- und Arbeitsmarkt,
- In- und extern kommuniziertes Leitbild, welches regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst wird,

2. zur Unternehmensorganisation und -führung, einschließlich der Festlegung von Unternehmenszielen und der Durchführung eigener Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens:

- Aufbau- und Ablauforganisation inklusive der Verantwortlichkeiten im Unternehmen,
- Unternehmensziele sowie operationalisierbare Ziele, die relevant für den Fachbereich der Zulassung bzw. die Arbeitsmarktdienstleistung sind,
- Verfahren, wie das Unternehmen Qualitätspolitik und Qualitätsziele festlegt und regelmäßig überprüft,

3. zu einem zielorientierten Konzept zur Qualifizierung und Fortbildung der Leitung und der Lehr- und Fachkräfte:

- Konzeption zur Personalentwicklung mit Aussagen zur Fort- und Weiterbildung und zur Personalpolitik,
- Bedarfsermittlung an Schulungen des Personals,
- Beurteilung der Wirksamkeit der durchgeführten Qualifizierung,

4. zu Zielvereinbarungen, einschließlich der Messung der Zielerreichung und der Steuerung fortlaufender Optimierungsprozesse auf Grundlage erhobener Kennzahlen und Indikatoren:

- Aktuelle und messbare Unternehmens- und Qualitätsziele unter Darlegung der daran Beteiligten,
- Regelmäßige Überprüfung der Zielerreichung,
- Weiterentwicklung der Ziele und der Korrekturmaßnahmen,

5. zur Berücksichtigung arbeitsmarktlischer Entwicklungen bei Konzeption und Durchführung von Maßnahmen der Arbeitsförderung:

- Aktuelle und systematische Analyse des kundenrelevanten Ausbildungs- und/oder Arbeitsmarktes,
- Kontinuierliche Einbeziehung der Analyseergebnisse in die Maßnahmekonzeption und Maßnahmedurchführung,
- Aktuelle und systematische Analyse der kundenrelevanten Bedarfe in Bezug auf die Zielsetzung der Maßnahme,

6. zu den Methoden zur Förderung der individuellen Entwicklungs-, Eingliederungs- und Lernprozesse der Teilnehmenden:

- Verfahren zur Eignungsfeststellung bei Teilnehmenden,
- Verfahren zur Herleitung von Entwicklungs-, Eingliederungs-, Lehr- und Lernzielen,
- Verfahren zur Konzeption der Maßnahmeangebote des Trägers, insbesondere auch mit Blick auf die individuellen Voraussetzungen bei den Teilnehmenden,
- Verfahren zur Ermittlung des individuellen Entwicklungs-, Eingliederungs- bzw. Lernbedarfs,
- Einsatz einer angemessenen Methodik,
- Überwachung von Lernprozessen,
- Erfassung der Teilnehmerpräsenz und Abbruchquoten bei Maßnahmen sowie Erfassung der Erreichung von Entwicklungs-, Eingliederungs- bzw. Lehrgangszielen,

7. zu den Methoden der Bewertung der durchgeführten Maßnahmen sowie ihrer arbeitsmarktlichen Ergebnisse:

- Überwachung der Entwicklungs-, Eingliederungs- bzw. Lernprozesse,
- Erfassung der Teilnehmerpräsenz- und Abbruchquoten bei Maßnahmen,
- Erfassung, ob Entwicklungs-, Eingliederungs- bzw. Lernziele erreicht sind und die Maßnahmequalität gewährleistet ist,
- Erfassung ausbildungs- und/oder arbeitsmarktlicher Eingliederungsergebnisse,
- Umgang mit den Evaluierungsergebnissen als Teil des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses mit besonderem Blick auf Maßnahmekonzeption und -durchführung,

8. zur Art und Weise der kontinuierlichen Zusammenarbeit mit Dritten und der ständigen Weiterentwicklung dieser Zusammenarbeit:

- Analyse des Bedarfs der Zusammenarbeit mit Dritten,
- Benennung der Dritten,
- Erfassung der durchgeführten Aktivitäten unter Einhaltung des Datenschutzes,
- Bedarfsabhängige Entwicklung der Zusammenarbeit

und

9. zu einem systematischen Beschwerdemanagement, einschließlich der Berücksichtigung regelmäßiger Befragungen der Teilnehmenden:

- Befragung der Teilnehmenden zur Art der Durchführung der Maßnahme, zum Personal, zur räumlich-technischen Ausstattung sowie zum Ergebnis der Maßnahme,
- Befragung des mit der Maßnahmeorganisation sowie der Maßnahmedurchführung betrauten Personals zur Art der Durchführung der Maßnahme, zur räumlich-technischen Ausstattung sowie zum Ergebnis der Maßnahme,
- System der quantitativen und qualitativen Auswertung von Beschwerden,
- System zur Einleitung und Verfolgung von erforderlichen Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen.