

Arbeitsanweisung/ Konzept



Qualitätssicherung von Arbeitsmarktdienstleistungen

gültig ab: .15.06.2016

gültig bis: 31.01.2017

Administration: BLJ/TL610

Wiedervorlage: 30.12.2016

A) Ziel

Im Sinne des gesetzlichen Auftrages fördert das Jobcenter Landeshauptstadt Potsdam (JLP) mit hohem Mittel- und Personaleinsatz Arbeitsmarktdienstleistungen (AMD), um Arbeitslosigkeit zu vermeiden oder zu verkürzen.

Der damit verbundene, hohe Ressourceneinsatz ist nur dann gerechtfertigt, wenn die Maßnahmen wirksam und in hoher Qualität erbracht werden und den an sie gestellten Wirkungs- und Durchführungserwartungen des JLP und der Leistungsberechtigten entsprechen.

Erkenntnisse aus bisherigen Maßnahmeprüfungen, Teilnehmerbefragungen, Erfolgsbeobachtungen und anderen Berichten im Rahmen der Qualitätssicherung haben gezeigt, dass eine konsequente Nachhaltung der Durchführungs- und Umsetzungsqualität erforderlich ist.

Maßnahmen der Qualitätssicherung sind grundsätzlich durch das JLP selbst umzusetzen. Die Sicherung der Durchführung und der Umsetzungsqualität obliegt grundsätzlich der/ dem Maßnahme- bzw. Teilnehmenden betreuenden FM in den Integrationsteams in Zusammenarbeit mit der zuständigen Sachbearbeitung des Teams 610. Die im Rahmen der jeweiligen Kontakte erworbenen Kenntnisse zur Durchführungsqualität werden wechselseitig ausgetauscht und weitere Schritte gemeinsam festgelegt.

Der/ die BfdH begleitet die Prozesse aus haushälterischer Sicht.

Der Bereich Integration stellt in Zusammenarbeit mit dem Netzwerkkoordinator für integrative Maßnahmen sicher, dass die beschriebenen Qualitätsaspekte und –verfahren eingehalten werden und überwacht die Behebung festgestellter Mängel bzw. leitet notwendige Verfahrensschritte ein.

Für einige Dienstleistungen kann es unter Umständen erforderlich sein, weitere Schnittstellenpartner in den Prüfprozess aktiv einzubinden. Der laufenden Qualitätskontrolle ist seitens des Auftraggebers eine erhebliche Bedeutung beizumessen. Sie dient der:

- Sicherstellung der vertragskonformen Umsetzung
- Sicherung des jeweiligen Maßnahmeziels
- Abnahme der erwarteten Leistung und Auslastung der jeweiligen Maßnahme

B) Verfahren

Die Qualitätssicherung unterscheidet im Wesentlichen zwei Maßnahmekategorien:

- Maßnahmen, die im Rahmen eines Vergabeverfahrens eingekauft wurden und deren Umsetzung in der (Teil-)Verantwortung des JLP liegen sowie
- individuelle Einzelmaßnahmen

1. Prüfumfänge und Verantwortlichkeiten

Im Folgenden werden Regelungen zur Verantwortung und Häufigkeit getroffen. Zur inhaltlichen Ausgestaltung der mit der Aufgabe verbundenen Tätigkeiten wird auf die Regelungen zu

„Verfahrensabläufen und Zuständigkeiten für die Prozesse Arbeitsmarktdienstleistungen und Arbeitsgelegenheiten“ verwiesen.

1.1 Die folgenden Festlegungen gelten für Maßnahmen, die nach der VOL/A beschafft werden und Arbeitsgelegenheiten

- Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung bei Trägern (**MABE**) nach § 45 SGB III
- Berufsausbildung in außerbetrieblichen Einrichtungen (**BaE**) nach § 76 SGB III
- ausbildungsbegleitende Hilfen (**abH**) nach § 75 SGB III
- Assistierte Ausbildung (**AsA**) nach § 130 SGB III

Dabei richtet sich der Prüfmaßstab an den gesetzlichen Intentionen der jeweiligen Leistung (inklusive GA) und insbesondere an den zu erfüllenden Vertragsbedingungen aus

		Aufgabe	Häufigkeit	Verantwortung	
vor Maßnahmebeginn	Während der Maßnahme	- Ablage aller Ausschreibungsrelevanten Informationen in der entsprechenden Ablage	- laufend im Verfahren	TL 610	
		- Festlegung eines maßnahmebetreuenden FM (M-FM)	- spätestens bei Zuschlagerteilung	TL Integration	
		- Information über Eingang der Unterlagen an BL I/BLJ, maßnahmebetreuenden FM und KIM	- Eingang der Ausschreibungsunterlagen	SB 610	
		- Absprachen zu Inhalten und Verfahren entsprechend der Verdingungsunterlagen	- 4 Wochen vor Maßnahmebeginn bzw. unmittelbar bei Zuschlagerteilung	SB 610 mit M-FM	
		- Kontakt mit dem maßnahmeumsetzenden Träger und Absprachen zum Verfahren	- 4 Wochen vor Maßnahmebeginn bzw. unmittelbar bei Zuschlagerteilung	M-FM für teilnehmerbezogen und inhaltlichen Teil SB 610 für räumlich-technisch und personellen Teil	
		- Vor-Ort-Prüfung AMDL - im Rahmen Vergabeverfahren ausgeschriebenen MAT - alle laufenden AGH	- entsprechend VU - vor Maßnahmebeginn bzw. anlassbezogen - während der individuellen Laufzeit min. 1x	SB 610 M-FM	
			- Sicherstellung des Besetzungsstandes - Überwachung des Besetzungsstandes	- ab Beginn der Maßnahme kontinuierlich	Alle FM M-FM, TL I, BL I/BL J
			- Teilnehmerbetreuung	- während der gesamten Maßnahme	M-FM
			- Feststellung von Mängeln (z.B. Beschwerden)	- während der Maßnahme bei Teilnehmerbeschwerden bzw. bei Vor-Ort-Terminen	M-FM für teilnehmerbezogen /inhaltlichen Teil SB 610 für räumlich-technisch und personellen Teil

		Aufgabe	Häufigkeit	Verantwortung
Während der Maßnahme		- Erteilen einer Mängelrüge (1. Deeskalationsstufe)	- während der Maßnahme nach erfolgter Prüfung der Berechtigung einer Mängelrüge	SB 610 in Absprache mit M-FM unter Einbezug des REZ
		- Weitergabe an REZ bzw. Prüfdienst AMDL inkl. der notwendigen Unterlagen (2. Deeskalationsstufe)	- während der Maßnahme und erfolgter 1. Deeskalationsstufe	SB 610 in Absprache mit M-FM unter Einbezug TL 610
		- Durchführung von Maßnahmeprüfungen unter Beteiligung des Prüfdienstes AMDL	- während der Maßnahme	M-FM SB 610
		- Nachhaltung der Feststellungen und Hinweise	- während der Maßnahme	M-FM für teilnehmerbezogen und inhaltlichen Teil SB 610 für räumlich-technisch und personellen Teil
		- Mitteilung des wöchentlichen Besetzungsstandes	- montags	SB 610
nach Maßnahmeende		- Überprüfung der Berichtspflichten nach VU bzw. vertraglicher Festlegung	- zu in VU geregelten Terminen	SB 610 M-FM
		- Auswertung der Maßnahmeergebnisse/ Erfolgsbeobachtung	- während der Maßnahme bzw. nach Abschluss der Maßnahme	M-FM
		- Teilnehmerbefragung und Auswertung dieser	- während der Maßnahme bzw. nach Abschluss der Maßnahme	M-FM

1.2. Maßnahmen im Rahmen des Gutscheilverfahrens

- Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung (**MABE**) bei Trägern nach § 45 SGB III über **AVGS**
- Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung (**FbW**) nach § 81 ff SGB III über **BGS**

Die inhaltliche Qualitätsprüfung bei Maßnahmen zur beruflichen Eingliederung (MABE) und Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung (FbW) kann durch das JC nicht realisiert werden, da die Konzepte der Maßnahmen nicht vorliegen.

Aufgabe	Häufigkeit	Verantwortung
- Feststellung von Mängeln	- während der Maßnahme bei Kundenbeschwerden	FM des Kunden
- Einschaltung von Fachkundigen Stellen nach §86 II SGB III	- während der Maßnahme bei nachweisbaren Mängeln	FM des Kunden

1.3. weitere Eingliederungsleistungen

- Förderung von Arbeitsverhältnissen und Eingliederungszuschüsse an Arbeitgeber

Die Einflussnahme des Jobcenters auf die inhaltliche Umsetzung im Rahmen dieser Leistungen ist sehr gering. Sie ist ausschließlich im Zusammenhang mit den bewilligten Leistungsumfang möglich.

Aufgabe	Häufigkeit	Verantwortung
-Feststellung von Abweichungen vom bewilligten Leistungsumfang	-während der Laufzeit bei Kundenbeschwerden	FM des Kunden
Information des Team 610	-während der Laufzeit bei nachweisbaren Kundenbeschwerden	FM des Kunden

2. Mindeststandards der Dokumentation

Die Dokumentation erfolgt:

- bei Maßnahmen, die im Rahmen eines Vergabeverfahrens eingekauft wurden sowie bei AGH MAE in CoSach und die Prüfberichte inkl. aller weiteren Unterlagen sind in der Maßnahmeakte abzulegen (vgl. Regelungen zu „Verfahrensabläufen und Zuständigkeiten für die Prozesse Arbeitsmarktdienstleistungen und Arbeitsgelegenheiten“)
- bei Erkenntnissen, die sich im Rahmen von Beschwerden ergeben, je nach Fallkonstellation in Verbis und/oder CoSach.

3. Festlegungen Aus- und Bewertung der Ergebnisse sowie Eskalationsstufen/ Nachhaltung

Bei Feststellung von Mängeln ergeht im Rahmen der ersten Deeskalationsstufe eine Anhörung an den Träger durch die SB 610 unter Einbeziehung des REZ. Nach Rücklauf der Stellungnahme wird diese zwischen dem SB 610 und dem M-FM ausgewertet und über das weitere Vorgehen und die einzuleitenden Maßnahmen entschieden.

Führen diese zu keiner terminlichen und inhaltlich mängelfreien Leistungserbringung und/ oder ist diese auch nicht zu erwarten bzw. liegen schwerwiegende Vertragsverletzungen (Mängel absehbar nicht abzustellen bzw. Maßnahmeziel gefährdet) vor, erfolgt in der zweiten Deeskalationsstufe die unverzügliche Einbindung des REZ durch die Teamleitung 610.

In diesem Fall sind folgende Informationen zu übersenden:

- ausführliche Sachverhaltsdarstellung
- Erläuterung der Leistungsabweichung
- Kopien des bis dato aufgelaufenen Schriftwechsels

Das Vorgehen im Rahmen der zweiten Deeskalationsstufe erfolgt dann in Absprache mit dem REZ.

4. Schnittstellen

4.1 REZ

Es ist verantwortlich für die vertragsrechtliche Abwicklung der abgeschlossenen Verträge, inklusive der Bearbeitung wesentlicher Vertragsstörungen im Rahmen der 2. Deeskalationsstufe und der Mitwirkung am gerichtlichen Verfahren

Hierzu gehören u.a.:

- rechtliche Verfolgung der Mängelbeseitigung
- ggf. (erneute) gemeinsame Maßnahmeprüfung
- Herabsetzung der Vergütung bzw. Geltendmachung von Vertragsstrafen und Schadensersatzansprüchen
- Fragen der Kündigung

4.2 Prüfdienst AMDL

Der hauptamtliche Prüfdienst Arbeitsmarktdienstleistungen (AMDL) ergänzt und unterstützt die Qualitätssicherungsaktivitäten der anderen Akteure der Qualitätssicherung innerhalb der BA (AA, Grundsicherungsstellen und REZ). Schwerpunkt seiner Arbeit ist die Überprüfung der Durchführungs- bzw. Umsetzungsqualität. Die Prüfkkräfte stellen bei den Einzelprüfungen fest, ob und inwieweit es dem Träger gelingt, die von ihm zugesicherte Konzeption umzusetzen.

Die Maßnahmeprüfungen in Zusammenarbeit mit dem Prüfdienst AMDL erfolgen nach dessen Aufforderung.

4.3 Agentur für Arbeit

Die AA sind gemäß § 183 SGB III für die Prüfung der Durchführungsqualität beruflicher Weiterbildungsmaßnahmen zuständig. Ihre Aufgabe ist die laufende Qualitätsprüfung und – Sicherung im Rahmen der dezentralen kontinuierlichen Maßnahmebetreuung (z.B. durch Lehrgangseröffnung, Durchführung von Teilnehmerbefragungen, Auswertung von Maßnahmeergebnissen, Bearbeitung bzw. Weitergabe von Störungen bei der Durchführung der Maßnahmen, Beschwerden von Teilnehmern); ebenso kann dies durch Vor-Ort-Prüfungen erfolgen.

4.4 Zertifizierungsstellen

Es entscheiden ausschließlich die „Fachkundige Stellen (FKS)“ über die Zulassung von Bildungsträgern und Maßnahmen.

Die FKS müssen nach der „Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung (AZAV)“ (bis 31.03.2012 „AZV“) als Zertifizierungsstelle (Zertifizierer) anerkannt sein (z.B. TÜV, Certqua, HZA, etc.).

4.5 Auswertung von Innenrevision und Bundesrechnungshof

Die Ergebnisse werden mit allen Beteiligten ausgewertet und finden Eingang in die notwendigen intern existierenden Konzepte und Verfahrensregelungen.

4.6 Technischer Berater

Die Einschaltung des Technischen Beraters erfolgt bedarfsbezogen im Rahmen von Maßnahmeprüfungen.

C) Inkrafttreten

Die Arbeitsanweisung/ Das Konzept tritt am 15.06.2016 in Kraft.



Thomas Brincker
Geschäftsführer