

Einleitung

Die Auswirkungen der weltweiten Finanz- und Wirtschaftskrise aufgrund des stärksten Wirtschaftseinbruchs in der deutschen Nachkriegsgeschichte in 2009 sind sicher noch vielen Lesern gut im Gedächtnis. Im Vergleich zu anderen europäischen Staaten war das Folgejahr von deutlichem konjunkturellem Aufschwung und wirtschaftlicher Erholung geprägt. Der bereits im Jahr 2009 gelungenen Entkopplung von der Entwicklung des Bruttoinlandsproduktes (-4,7%) und Beschäftigung (+/- 0) folgte ein Beschäftigungsaufschwung. Diese Entwicklung ist sicherlich den bisherigen Reformen der Arbeitsmarktinstrumente zuzuschreiben, welche auf rasche und möglichst nachhaltige Eingliederung in ungeförderter Erwerbstätigkeit und nachhaltige Beschäftigungsfähigkeit ausgerichtet ist. Mit dem neuen Gesetz zur Verbesserung der Eingliederungschancen am Arbeitsmarkt ist man auf einem guten Weg, die bisherige positive Entwicklung weiter zu optimieren. Dies gilt insbesondere für das Ziel, die Arbeitsmarktinstrumente so zu gestalten, dass dezentral bei den Arbeitsagenturen und Jobcentern vor Ort ein hohes Maß an Ermessensspielraum kombiniert mit einem wirksamen Controlling vorliegt. Im Einzelnen hat dieses Gesetz vielseitige Auswirkungen auf die bisherigen Anforderungen nach SGB III und AZWV. Zur Qualitätssicherung wird das bislang nur für die berufliche Weiterbildung geltende Zulassungsverfahren für alle Träger grundsätzlich eingeführt. Die Qualität arbeitsmarktlicher Dienstleistungen soll insbesondere dadurch verbessert werden, dass nur noch solche Träger zur Erbringung von Arbeitsmarktdienstleistungen zugelassen sind, welche ein System zur Sicherung der Qualität anwenden und einen Qualitätsnachweis in Form einer externen Zertifizierung erbringen. Die betroffenen Träger sind Arbeitsmarktdienstleister mit den Aktivitäten

- ⇒ Beratung und Vermittlung,
- ⇒ Aktivierung und berufliche Eingliederung,
- ⇒ Berufsauswahl und Berufsausbildung,
- ⇒ Berufliche Weiterbildung,
- ⇒ Aufnahme einer Erwerbstätigkeit,
- ⇒ Verbleib in Beschäftigung,
- ⇒ Teilhabe behinderter Menschen am Arbeitsleben.

Die genannten Instrumente sind nach Unterstützungsleistungen geordnet, die für Ausbildung- und Arbeitssuchende erforderlich werden können. In der Wirtschaft haben sich Qualitätsmanagementverfahren und Zertifizierungen durch externe Stellen (hier: fachkundige Stellen) bewährt. Große Bedeutung hat damit der Gesichtspunkt des Vertrauens in die nachhaltige Qualitätsfähigkeit und in die Erfüllung einheitlicher Mindeststandards bei anbietenden Organisationen. Diese verpflichtende Einführung von Qualitätssicherungssystemen bei allen Trägern der Arbeitsförderung kann sich neben den positiven Auswirkungen auf die durchgeführten Maßnahmen auch positiv auf die Arbeitsabläufe und Organisationsstrukturen bei den Trägern auswirken. Genau hierin liegt die große Chance für Träger, aus den gesetzlichen Anforderungen einen eigenen nachhaltigen Erfolg durch effiziente Strukturen zu erreichen.

Das vorliegende Werk entstand erstmalig für die Schulung von Arbeitsmarktdienstleistern. Ziel der Schulung war es aufzuzeigen, wie den Anforderungen in angemessener Weise entsprochen werden konnte. Eine zusätzliche Bürokratie galt es zu vermeiden. Mittlerweile sind zahlreiche Erfahrungen in der Einführung von Qualitätsmanagement sowie mit Abläufen des Tagesgeschäfts eines privaten Arbeitsvermittlers in die vorliegenden Unterlagen eingeflossen. Sie erhalten mit der Musterdokumentation einen Strukturvorschlag, welcher auf den klassischen Dienstleister im Bereich der Arbeitsvermittlung zugeschnitten ist. Die relevanten abstrakten gesetzlichen Anforderungen sind in konkrete Beschreibungen, Beispiele und Verfahren überführt werden. Das schlanke Musterhandbuch (ca. 20 S.) erfüllt die Anforderungen des SGB III und AZAV und ist an die bestehende Organisation leicht anzupassen. Die mitgeltenden Checklisten, Prozessbeschreibungen und Formulare sind mit dem Musterhandbuch auf der beiliegenden CD in veränderungs- und druckfähigem Word-Format gespeichert. Neben dem Musterhandbuch erhält der Leser zahlreiche Informationen zum gesetzlichen und behördlichen Umfeld sowie zum Zulassungsverfahren. Ein konkreter Fahrplan unterstützt den Anwender bei der praktischen Umsetzung.

Bevor Sie sich nun mit dem Werk befassen, sei an dieser Stelle noch ein Hinweis zur Handhabung und Anwendung beigefügt. Der vorliegende Inhalt der QM-Dokumentation stellt nur eine Möglichkeit von vielen dar. Als Arbeitsvermittler sollten Sie sich an dem bewährten Grundsatz orientieren, dass sich eine Institution nicht der QM-Dokumentation unterordnet, sondern dass die Musterdokumentation als Beispiel zu betrachten ist, welches die Arbeit beim Aufbau einer „gelebten“ Qualitätsmanagementstruktur erleichtert. Papier ist geduldig und ein QM-Handbuch allein ist noch kein Qualitätsmanagementsystem. Beispielsweise finden Sie in den Unterlagen entsprechend der Anforderung aus §2 (4) AZAV einen Vorschlag für ein kundenorientiertes Leitbild. Es ist allerdings sinnvoll, einen Leitbildvorschlag nicht lediglich zu übernehmen, sondern sich mit den Mitarbeitern eigene Gedanken über die Inhalte eines individuellen Leitbildes (oftmals auch „Qualitätspolitik“ genannt) zu machen.

Ein Qualitätsmanagementsystem zeichnet sich aus durch Management von

- ⇒ Kundenorientierung/ Kundenanforderungen
- ⇒ Prozessen
- ⇒ Transparenz in den Abläufen und Verantwortlichkeiten,
- ⇒ Standards
- ⇒ Ständiger Verbesserung
- ⇒ Zielorientierung
- ⇒ Rückverfolgbarkeit
- ⇒ Wissen, Qualifikationen, Kompetenzen
- ⇒ Fehler und Beschwerden

Das Qualitätsmanagement wird üblicherweise als Projekt eingeführt, angewendet und bis zur Zertifizierungsreife gebracht. Nach einer ersten Erprobungsphase von einigen Wochen erfolgt die Zertifizierung. Zu diesem Zeitpunkt ist das Qualitätsmanagement zum tragenden Bestandteil der Bildungsorganisation geworden, welcher vollständig mit dem Tagesgeschäft verwoben ist.

Eine in dieser Weise erstellte Qualitätsmanagementstruktur hat gute Chancen, aus dem ursprünglich gesetzlich begründeten Erfordernis heraus einen nachhaltigen Erfolg für den Arbeitsvermittler zu ermöglichen.

Fuldabrück, Juni 2012 Thomas Clodt