



IN-Qualis 2018

Qualitätsnorm der Arbeitsintegration



INHALTS- VERZEICHNIS

1	Anwendungsbereich der Norm IN-Qualis	1
2	Informationen über die Revision und Publikation	2
3	Konzepte und Begriffsklärungen	3
	3.1 Grundlegende Konzepte (aus ISO 9001:2015)	3
	3.2 Generelle Begriffe (aus ISO 9001:2015)	4
	3.3 Terminologie IN-Qualis	7
4	Struktur und Philosophie der Norm	9
5	Module und Anforderungen	11
6	Zertifizierungsverfahren	24
	6.1 Vorbereitung	24
	6.2 Anmeldung	24
	6.3 Zertifizierungs-Verfahren	24
	6.4 Gültigkeit	25
	6.5 Rezertifizierung	25
7	Liste der einzureichenden Dokumente	26

1

ANWENDUNGS- BEREICH DER NORM IN-QUALIS

IN-Qualis: 1018 ist ein Qualitätsmanagement-System, welches speziell zur Sicherung und Entwicklung von Qualität im Bereich von Dienstleistungen der Arbeitsintegration geschaffen wurde. Organisationen der Arbeitsintegration unterstützen Menschen mit besonderen Bedürfnissen bei der sozialen Integration sowie der Integration in den Arbeitsmarkt oder in eine Ausbildungsstelle (berufliche Grundbildung) mit dem Ziel, deren Arbeitsmarktfähigkeit (wieder-) herzustellen, zu verbessern oder zu erhalten. Diese Norm bietet modular Elemente an, mit deren Hilfe Organisationen der Arbeitsintegration ein Qualitätsmanagement aufbauen und betreiben können.

Angebote zur Förderung der sozialen und beruflichen Integration werden in unterschiedlichen Bereichen bereitgestellt, in denen die Qualitätsnorm zur Anwendung kommen kann: Arbeitslosenversicherung, Invaliden- und Unfallversicherung, Sozialhilfe und Migrationsbereich.

Die Angebote können inhaltlich unterschiedlich ausgerichtet sein: Angebote mit internen Arbeitsmöglichkeiten (z.B. Werkstätten, interne Betriebe, Ateliers, Gruppenprogramme), Angebote mit Arbeitsmöglichkeiten in externen Betrieben (z.B. in der Privatwirtschaft, in NPOs oder der öffentlichen Verwaltung), individuelle Beratung (Job-Coaching) sowie Bildungsangebote.



2

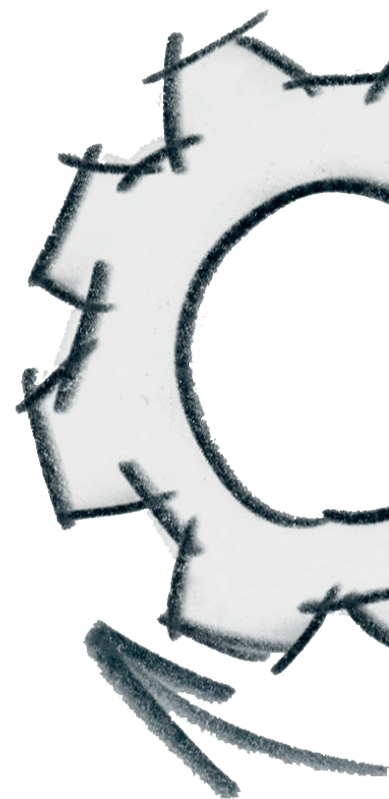
INFORMATIONEN ÜBER DIE REVISION UND PUBLIKATION

Arbeitsintegration Schweiz (ehemals «Schweizerischer Verband der Organisatoren von Arbeitsmassnahmen») betreibt seit 2005 eine Qualitätsnorm für Organisationen im Bereich Arbeitsintegration. Seit 2005 wurde die Norm einer kleinen und einer grossen Revision unterzogen (2010 und 2017). Die zweite Revision wurde von der Berner Fachhochschule (BFH) zusammen mit Stakeholdern der Qualitätsnorm SVOAM:2010 durchgeführt. Mit der zweiten Revision wurde der Norm der neue Name «IN-Qualis» gegeben.

In der Revision 2017 wurde die Norm IN-Qualis an neue wissenschaftliche Erkenntnisse und fachliche Standards angepasst. Ihr Anwendungsbereich wurde über die arbeitsmarktlichen Massnahmen der ALV und SH hinaus erweitert und die Kompatibilität mit ISO und eduQua hergestellt. Damit wurde die Norm den heterogenen Bedürfnissen der in der Arbeitsintegration tätigen Organisationen angepasst. Es wird eine kontinuierliche Entwicklung der Norm angestrebt. Anregungen für Verbesserungen und Entwicklungen sind erwünscht und können laufend an die Geschäftsstelle von Arbeitsintegration Schweiz gerichtet werden.

Die vorliegende Norm IN-Qualis:2018 wurde am 21. Februar 2018 vom Vorstand von Arbeitsintegration Schweiz genehmigt und am 29. Mai 2018 von der Mitgliederversammlung gutgeheissen. Sie ersetzt die bisherige Norm SVOAM:2010 und tritt am 01. März 2019 in Kraft.

Die Internetseite von Arbeitsintegration Schweiz stellt sämtliche Informationen zu den reglementarischen Bestimmungen sowie den Revisionsbericht zur Verfügung.



3

KONZEPTE UND BEGRIFFS- KLÄRUNGEN

Für ein funktionierendes Qualitätsmanagement und das Verständnis der Anforderungen von IN-Qualis (Kapitel 5) ist ein einheitliches Verständnis über die Begriffe und zentralen Konzepte unabdingbar. IN-Qualis baut in weiten Teilen auf der Begrifflichkeit von ISO auf und übernimmt die zentralen Konzepte. In den Kapiteln 3.1 und 3.2 werden die wichtigsten Konzepte und allgemeinen Begriffe der ISO 9000:2015 wiedergegeben. Spezifische Begriffe der Norm IN-Qualis werden im Kapitel 3.3 aufgeführt und erläutert.

3.1 GRUNDLEGENDE KONZEPTE (AUS ISO 9001:2015)

Interessierte Parteien (Stakeholder)

Der Begriff der interessierten Parteien ist weiter gefasst, als ein allein auf dem Kunden liegender Fokus. Es ist wichtig, alle relevanten interessierten Parteien zu berücksichtigen. Teil des Prozesses, den Kontext einer Organisation zu verstehen, ist die Bestimmung ihrer interessierten Parteien. Die relevanten interessierten Parteien sind die, die ein erhebliches Risiko für die Nachhaltigkeit der Organisation darstellen, falls ihre Erfordernisse und Erwartungen nicht erfüllt werden. Organisationen legen fest, welche Ergebnisse sie diesen relevanten interessierten Parteien bereitstellen müssen, um dieses Risiko zu verringern. Organisationen finden, gewinnen und bewahren die Unterstützung der relevanten interessierten Parteien, von denen ihr Erfolg abhängt.

Kontext einer Organisation

Das Verstehen des Kontextes einer Organisation ist ein Prozess. Dieser Prozess bestimmt Faktoren, die Zweck, Ziele und Nachhaltigkeit der Organisation beeinflussen. Er berücksichtigt innere Faktoren, z. B. Werte, Kultur, Wissen, und Leistung der Organisation. Er berücksichtigt ebenso externe Faktoren, z. B. gesetzliche, technologische, wettbewerbsbezogene, marktbezogene, kulturelle, soziale und ökonomische Umfeldler. Beispiele dafür, auf welche Art der Zweck einer Organisation zum Ausdruck gebracht werden kann, schließen ihre Vision, Mission, Politiken und Ziele ein.

Qualität

Eine auf Qualität ausgerichtete Organisation fördert eine Kultur, die zu Verhaltensweisen, Einstellungen, Tätigkeiten und Prozessen führt, die Wert schaffen, indem sie die Erfordernisse und Erwartungen von Kunden und anderen relevanten interessierten Parteien erfüllen. Die Qualität der Produkte und Dienstleistungen einer Organisation wird durch die Fähigkeit bestimmt, Kunden zufrieden zu stellen sowie durch die beabsichtigte und unabsichtliche Auswirkung auf relevante interessierte Parteien. Die Qualität von Produkten und Dienstleistungen umfasst nicht nur deren vorgesehene Funktion und Leistung, sondern auch ihren wahrgenommenen Wert und Nutzen für den Kunden.

Qualitätsmanagementsystem (QMS)

Ein QMS umfasst Tätigkeiten, mit denen die Organisation ihre Ziele ermittelt und die Prozesse und Ressourcen bestimmt, die zum Erreichen der gewünschten Ergebnisse erforderlich sind. Das QMS führt und steuert in Wechselwirkung stehende Prozesse und Ressourcen, die erforderlich sind, um Wert zu schaffen und die Ergebnisse für relevante interessierte Parteien zu verwirklichen. Das QMS ermöglicht der obersten Leitung, den Ressourceneinsatz, unter Berücksichtigung der langfristigen und kurzfristigen Folgen ihrer Entscheidung zu optimieren. Ein QMS stellt die Mittel zur Verfügung, mit denen Massnahmen identifiziert werden können, um beabsichtigte und unbeabsichtigte Folgen bei der Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen zu behandeln.



Unterstützung

Die Unterstützung des Qualitätsmanagementsystems durch die oberste Leitung und das Engagement von Personen ermöglichen:

- die Bereitstellung angemessener personeller und anderer Ressourcen;
- das Überwachen von Prozessen und Ergebnissen;
- das Bestimmen und Beurteilen von Risiken und Chancen;
- die Durchführung geeigneter Massnahmen.

Verantwortungsvolle Beschaffung, Bereitstellung, Aufrechterhaltung, Verbesserung und Freisetzung von Ressourcen unterstützen die Organisation beim Erreichen ihrer Ziele.

3.2 GENERELLE BEGRIFFE (AUS ISO 9001:2015)

Audit

Systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess zum Erlangen von objektiven Nachweisen und zu deren objektiver Auswertung, um zu bestimmen, inwieweit Auditkriterien erfüllt sind.

Dokument

Information, einschliesslich des Trägermediums
Beispiel: Aufzeichnung, Spezifikation, Verfahrensdokument, Zeichnung, Bericht, Norm.

Korrekturmassnahme

Massnahme zum Beseitigen der Ursache einer Nichtkonformität und zum Verhindern des erneuten Auftretens.

Kundenzufriedenheit

Wahrnehmung des Kunden zu dem Grad, in dem die Erwartungen des Kunden erfüllt worden sind.

Anmerkung 1: Reklamationen sind ein üblicher Indikator für Kundenunzufriedenheit, doch bedeutet ihr Fehlen nicht notwendigerweise hohe Kundenzufriedenheit.

Leistung

Messbares Ergebnis

Anmerkung 1: Leistung kann sich entweder auf quantitative oder qualitative Feststellungen beziehen.

Anmerkung 2: Leistung kann sich auf das Management von Tätigkeiten, Prozessen, Produkten, Dienstleistungen, Systemen oder Organisationen beziehen.

Management

Aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Führen und Steuern einer Organisation.

Anmerkung: Management kann das Festlegen von Politiken, Zielen, und Prozessen zum Erreichen dieser Ziele umfassen.

Mitarbeitende (in ISO als «Personen» definiert)

Personen (Mitarbeitende) sind wesentliche Ressourcen in einer Organisation. Die Leistung der Organisation ist abhängig davon, wie sich die Personen (Mitarbeitenden) innerhalb des Systems, in dem sie arbeiten, verhalten.

In einer Organisation werden Personen (Mitarbeitende) durch ein gemeinsames Verständnis der Qualitätspolitik und der angestrebten Ergebnisse der Organisation verpflichtet und verbunden.

Oberste Leitung

Person oder Personengruppe, die eine Organisation auf der obersten Ebene führt und steuert.

Prozess

Satz zusammenhängender oder sich gegenseitig beeinflussender Tätigkeiten, der Eingaben zum Erzielen eines vorgesehenen Ergebnisses verwendet.

Qualitätsmanagement

Management bezüglich Qualität

Anmerkung 1: Qualitätsmanagement kann das Festlegen der Qualitätspolitiken und der Qualitätsziele, sowie Prozesse für das Erreichen dieser Qualitätsziele durch Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung umfassen.

Qualitätspolitik

Politik bezüglich Qualität

Anmerkung 1: Üblicherweise steht die Qualitätspolitik mit der übergeordneten Politik der Organisation in Einklang, sie kann der Vision und Mission der Organisation angepasst werden und bildet den Rahmen für die Festlegung von Qualitätszielen.

Qualitätssicherung

Teil des Qualitätsmanagements, der darauf ausgerichtet ist, Qualitätsanforderungen auf einem Mindestniveau zu erfüllen. (leichte Anpassung durch die Entwicklergruppe)

Qualitätsverbesserung

Teil des Qualitätsmanagements, der auf die Erhöhung der Eignung zur Erfüllung der Qualitätsanforderungen gerichtet ist.

Anmerkung 1: Die Qualitätsanforderungen können jeden beliebigen Aspekt betreffen, wie Wirksamkeit, Effizienz oder Rückverfolgbarkeit.

Qualitätsziel

Ziel bezüglich Qualität

Anmerkung 1: Qualitätsziele beruhen üblicherweise auf der Qualitätspolitik der Organisation.

Strategie

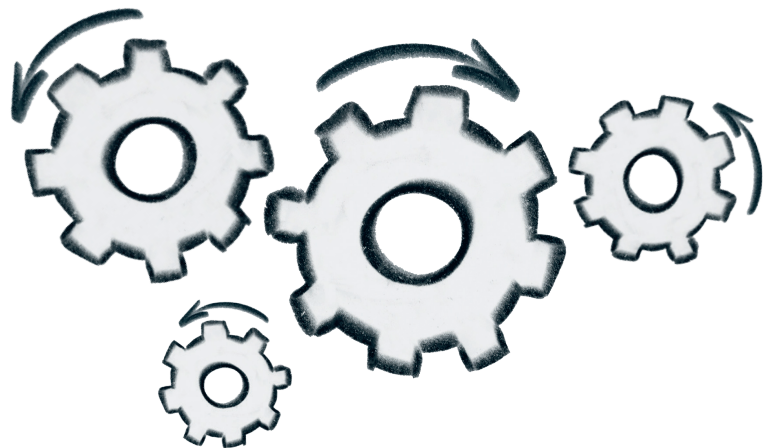
Plan für das Erreichen eines langfristigen Ziels oder Gesamtziels.

Überprüfung

Bestimmung der Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit eines Objekts, festgelegte Ziele zu erreichen.

Verbesserung

Tätigkeit zum Steigern der Leistung.



3.3 TERMINOLOGIE IN-QUALIS

Angebote

Als «Angebote» bezeichnet man Leistungen, die durch die Organisation unter verschiedenen Bezeichnungen angeboten werden.

Auftraggebende

Finanzbehörde, die eine Integrationsleistung bestellt hat (Bundes-, Kantonal- oder Gemeindebehörde).

Evaluation

Bei einer Evaluation wird ein Projekt, ein Programm, eine Massnahme, eine Dienstleistung oder eine Organisation nach einem objektivierten und systematischen Verfahren anhand von begründeten Kriterien bewertet und festgehalten (vgl. Schober 2013)¹. Aus den in der Norm beschriebenen Anforderungen können die notwendigen Evaluationskriterien abgeleitet werden (Kapitel 5).

Finanzierende

Sozialversicherungen, Donatoren und Sponsoren, die mittels einer finanziellen oder Sachleistung an die Organisation deren Integrationsleistung finanzieren.

Kunde

Organisationen des öffentlichen Marktes, die Produkte oder Dienstleistungen der zu zertifizierenden Organisation bestellen. In der Norm erscheint der Begriff Kunde nur im Modul C1. Weitere Kunden werden explizit benannt (Teilnehmende, Zuweisende, Auftraggebende und Finanzierende).

Managementreview

Synonym für Managementbewertung. Ein Managementreview erfasst die Leistungen des Managements, sowie die Wirksamkeit des Qualitätsmanagements.

Methode

Eine Methode ist ein planmässiges, systematisches Verfahren zur Gewinnung von Erkenntnissen.

Organisation

Öffentlich-rechtliche oder private Organisationen beziehungsweise eine Einheit, die verantwortlich ist für Angebote im Bereich der sozialen und beruflichen Integration.

¹ Schober, Christian; Rauscher, Olivia; Millner, Reinhard (2013): Evaluation und Wirkungsmessung. In Ruth Simsa, Michael Meyer, Christoph Badelt (Eds.): Handbuch der Nonprofit-Organisation. Strukturen und Management. 5., überarbeitete Auflage. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag, pp. 451–470.



Partnerbetriebe

Organisationen der Privatwirtschaft, der öffentlichen Verwaltung und NPO's, die regelmässig befristete Arbeits- oder Praktikumsplätze zur Verfügung stellen und mit denen Vereinbarungen oder Verträge über die Zusammenarbeit bestehen.

Systematisch

Das Vorgehen muss definiert sein, regelmässig und wiederkehrend zur Anwendung kommen. Die Durchführung muss für Dritte nachvollziehbar und die Erkenntnisse müssen schriftlich festgehalten sein.

Teilnehmende

Teilnehmende sind Menschen mit besonderen Bedürfnissen, die bei der Integration in den Arbeitsmarkt oder in eine Ausbildungsstelle sowie der sozialen Integration unterstützt werden.

Zuweisende

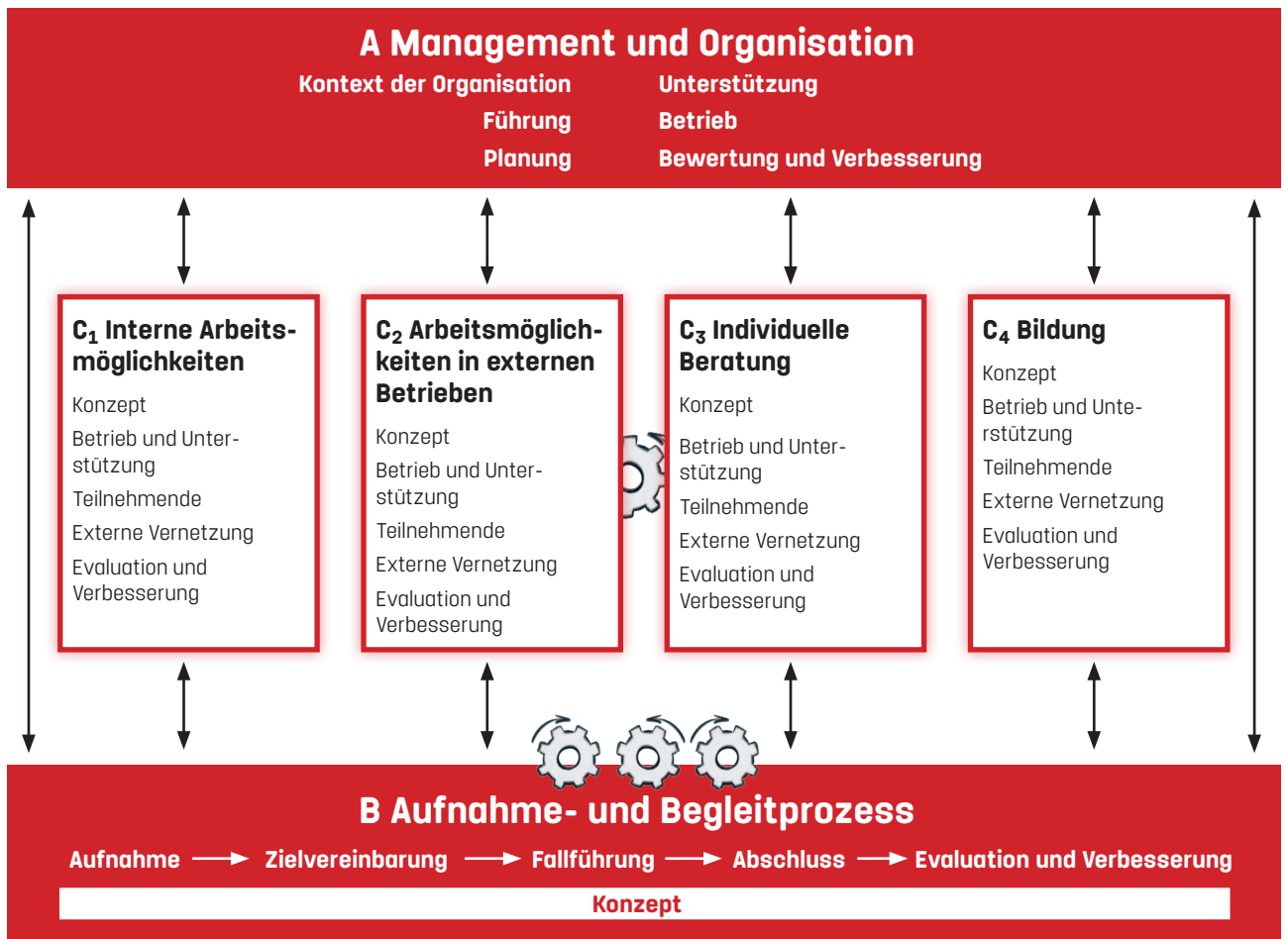
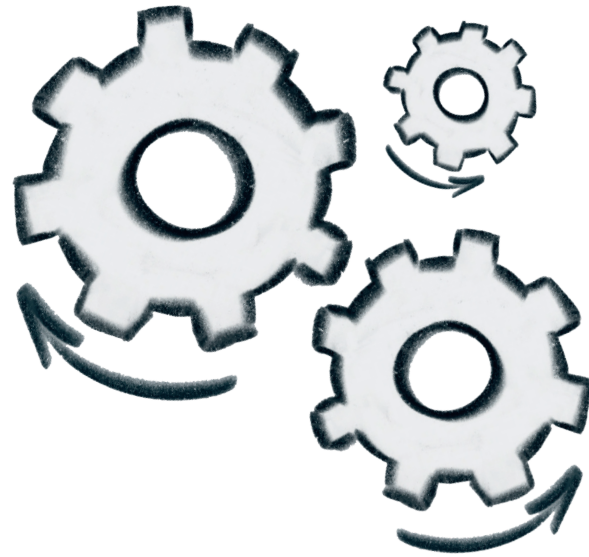
Beauftragende Behörde, die Teilnehmende den Integrationsleistungen zuweist.

4 STRUKTUR UND PHILOSOPHIE DER NORM

Die Norm ist modular aufgebaut in zwei Pflichtmodule (A & B) sowie vier Wahlpflichtmodule (C). Mindestens ein C-Modul muss gewählt werden. Das Modul A kann mit einer gültigen Zertifizierung nach ISO 9001 substituiert werden. Das Modul C4 kann mit einer gültigen Zertifizierung nach EduQua substituiert werden. Welche Angebote (C1-C4) die Organisation zertifizieren lässt, richtet sich nach den Angeboten der Organisation. Die Beschreibungen der Module finden sich unter Kapitel 5, eine Übersicht bietet die Abbildung 1.

Die Struktur innerhalb der einzelnen Module orientiert sich am kontinuierlichen Entwicklungsprozess einer Organisation. Für die Erfüllung der Anforderungen ist das alleinige Vorhandensein eines schriftlichen Nachweises (Dokument) weder hinreichend noch zwingend notwendig. Strukturelle Qualität sagt primär nichts über das Funktionieren von Prozessen oder das Erreichen von geplanten Ergebnissen oder Wirkungen (z.B. der Ziele) aus. Bei vielen Anforderungen ergeben deshalb mündliche Befragungen durch den Auditor zuverlässigere Informationen über die Erfüllung einer Anforderung als ein materielles Dokument allein. Dennoch werden von der Norm zwingend einzureichende Dokumente vorgeschrieben (Kapitel 7), die über die Organisation und ihre Qualitätsarbeit informieren und der Auditorin/dem Auditor für die Planung des Audits dienen. Im Audit vor Ort wird dann vornehmlich die gelebte Praxis, bzw. der Implementierungsgrad der Anforderungen (z.B. anhand von zufällig ausgewählten Teilnehmendossiers und Befragungen von Mitarbeitenden und Teilnehmenden) überprüft sowie qualitative Lücken oder Ungereimtheiten, die sich aus der eingereichten Dokumentation ergeben, ergründet. Die Methoden, mit denen der Nachweis der Qualität erbracht wird, sind von der Auditorin/vom Auditor auf Verhältnismässigkeit hin zu beurteilen und können aufgrund von Organisationsmerkmalen (z.B. Grösse, Standort oder interne Strukturen) variieren.





5

MODULE UND ANFORDERUNGEN

MODUL A: MANAGEMENT UND ORGANISATION

Pflichtmodul, substituierbar durch gültige ISO 9001

Dieses Modul A oder eine gültige ISO 9001:2015 Zertifizierung ist für die Erfüllung der IN-Qualis Norm verpflichtend.

Im Unterschied zu den fachspezifischen Anforderungen der Module B und C sind die Anforderungen des Moduls A generischer Natur. Sie beziehen sich auf das Management der Organisation, auf ihre Supportprozesse und auf die Organisationsentwicklung, womit sie prinzipiell für alle Organisationen, die arbeitsintegrative Massnahmen (oder Teile davon) anbieten von Bedeutung sind.

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Kontext der Organisation	<ol style="list-style-type: none"> Die Organisation zeigt auf, in welchem Aufgabengebiet sie tätig ist und welche grundsätzlichen Leistungen und Angebote sie hier erstellt. Dazu gehören auch die betreffenden Zielgruppen, Branchen oder Regionen auf die die Angebote ausgerichtet sind. Die Organisation zeigt auf, welche spezifischen gesetzlichen Grundlagen in ihrem Aufgabenfeld beachtet werden müssen und wo diese zur Anwendung kommen (z.B. Anforderungen des SECO). Die Organisation kennt den Bedarf und die Bedürfnisse der Zielgruppen und der interessierten Parteien (Teilnehmende, Auftraggebende und Finanzierende, Zuweisende, Partnerorganisationen, Mitarbeitende). Die Organisation verfügt über eine Analyse der internen und externen Einflussfaktoren, die sich auf die Planung und Umsetzung der Geschäftstätigkeit auswirken könnten. 	<p>Qualitätspolitik¹; Stakeholderanalyse; Organisations-Handbuch</p> <p>Gesetzliche Grundlagen</p> <p>Stakeholderanalyse</p> <p>Umfeldanalyse</p>
Führung	<p>Qualitätspolitik und Zielfestlegung</p> <ol style="list-style-type: none"> Die oberste Leitung stellt sicher, dass eine strukturiert erarbeitete Qualitätspolitik¹ vorliegt. Die Qualitätspolitik definiert die handlungsleitenden Prinzipien und Werte der Organisation. Sie erläutert die Mission, das Menschenbild, das Integrations- und Auftragsverständnis, das Qualitätsverständnis sowie das Verständnis der Organisation hinsichtlich der Kundenorientierung. Die Qualitätspolitik ist allen interessierten Parteien frei zugänglich. Die oberste Leitung stellt sicher, dass strategische Ziele – unter Einbezug der Analyse der internen und externen Einflussfaktoren – festgelegt sind. Aus der Qualitätspolitik und den strategischen Zielen werden Qualitätsziele abgeleitet. Die Organisation zeigt auf, wie Sie ihre Ziele erreichen möchte, d.h. welche verschiedenen, anspruchsrgruppenbezogenen Massnahmen sich aus den Zielen ableiten und welche messbaren und erreichbaren Ergebnisse und Wirkungen angestrebt werden. 	<p>Qualitätspolitik</p> <p>Qualitätspolitik</p> <p>Strategische Ziele; Umfeldanalyse</p> <p>Qualitätsziele</p> <p>Zielplanung</p>

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Führung	<p>10. Die oberste Leitung stellt sicher, dass alle Mitarbeitenden die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele kennen und daraus Prioritäten und Massnahmen zur Qualitätsentwicklung in ihrem jeweiligen Bereich ableiten können.</p> <p>11. Die Organisation hat ihre Methoden und die Zuständigkeiten bezüglich Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung definiert und beschrieben.</p> <p>12. Die Organisation stellt entsprechende Ressourcen für die Umsetzung des QM zur Verfügung und definiert die Verantwortlichkeiten und Befugnisse.</p> <p>13. Die oberste Leitung zeigt auf, wie sie die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des QM wahrnimmt.</p> <p>14. Die Qualitätspolitik wird in regelmässigen Zyklen auf ihre Aktualität überprüft und wo nötig systematisch weiterentwickelt.</p> <p>Strategische und operative Umsetzung</p> <p>15. Die Organisation verfügt über ein Organigramm, aus dem die strategischen und operativen Verantwortlichkeiten hervorgehen.</p> <p>16. Die Organisation regelt die Aufgabenzuteilung und die Entscheidungskompetenzen.</p> <p>17. Wo Leistungsvereinbarungen bestehen, stimmen diese mit den strategischen Zielen und der Qualitätspolitik überein.</p> <p>18. In der Aussenkommunikation werden die zentralen Merkmale der Organisation ersichtlich (z.B. Trägerschaft, Rechtsform, Hauptverantwortliche, Ansprechpersonen, Zugänglichkeit, Adresse, Öffnungszeiten).</p>	<p>MA-Befragung</p> <p>Funktionendiagramm; Organisationshandbuch</p> <p>Budget; Organigramm</p> <p>Prozessbeschreibung</p> <p>Qualitätspolitik</p> <p>Organigramm</p> <p>Funktionendiagramm</p> <p>Leistungsvereinbarungen</p> <p>Broschüre; Flyer</p>
Planung	<p>19. Die Organisation zeigt die geplanten Jahresziele (basierend auf strategischen und Qualitätszielen) auf und erläutert, wie sie ihre konkreten Ziele im entsprechenden Jahr erreichen will.</p> <p>20. Um die jährlichen Ziele zu erreichen, muss geplant und festgelegt werden, was getan wird, welche Ressourcen benötigt werden, wer verantwortlich ist, wann die Tätigkeiten abgeschlossen werden und wie deren systematische Überprüfung im Hinblick auf die Zielerreichung stattfindet.</p> <p>21. Die Organisation erfasst und bewertet die Risiken systematisch, die der Erreichung der erwünschten Ziele und Ergebnisse entgegenwirken können. Die Organisation erfasst und bewertet die Chancen systematisch, die die Erreichung der erwünschten Ergebnisse verstärken können.</p> <p>22. Die Organisation verabschiedet jedes Jahr ein Betriebsbudget sowie ein Investitionsbudget.</p> <p>23. Die Verantwortlichkeiten für die Bewirtschaftung der Budgets sind geregelt und transparent.</p> <p>24. Der Verfügungsrahmen der für die Budgets verantwortlichen Personen ist geregelt.</p>	<p>Zielplanung; Jahresbericht</p> <p>Zielplanung; Jahresbericht</p> <p>Konzept und Massnahmenplan Risikomanagement</p> <p>Budget</p> <p>Funktionendiagramm; Organisationshandbuch</p> <p>Organisationshandbuch</p>
Unterstützung	<p>Mitarbeitende</p> <p>25. Die Organisation beschreibt anhand von aktuellen Stellenbeschrieben die Aufgaben, die Ausbildung und die wichtigsten erforderlichen Kompetenzen für die leitenden Funktionen, die Betreuung (Coaches, Auszubildende, Beratende usw.) sowie die Supportfunktionen (Administration, IT, usw.).</p> <p>26. Die Organisation verfügt über ein Dossier für jeden Mitarbeitenden. Das Dossier enthält die berufliche Qualifikation sowie die Aus- und Weiterbildungen der Mitarbeitenden.</p> <p>27. Die Organisation führt in Form von systematischen Mitarbeitendengesprächen (MAG) einen Abgleich der Zielerreichung der organisationalen aber auch der persönlichen Ziele durch. Entsprechende Massnahmen werden anhand des MAG festgelegt.</p> <p>28. Die Organisation verfügt über ein Weiterbildungskonzept (Ziele, Grundsätze, Regelungen); dieses berücksichtigt sowohl die betrieblichen Belange wie auch die Bedürfnisse der Mitarbeitenden.</p> <p>29. Die Organisation verfügt über eine systematische Vorgehensweise zur Mitarbeitendenrekrutierung, -einführung und -freistellung.</p> <p>30. Die Organisation zeigt auf, wie sie die Richtlinien und Vorgaben in einem für die Organisation angemessenen Umfang in den folgenden Bereichen umsetzt: Arbeitssicherheit, Schutz sexueller Integrität, Gleichstellung Frau/Mann sowie weitere geltende und zutreffende Richtlinien (z.B. Erwachsenenschutzrecht, usw.). Als Referenzsysteme gelten die jeweils neuesten veröffentlichten Versionen der einbezogenen Dokumente.</p> <p>31. Die Organisation stellt eine Arbeitsumgebung zur Verfügung, die für die Erbringungen der Leistungen benötigt wird. Dies sind unter anderem soziale und psychologische sowie physikalische Faktoren¹.</p>	<p>Stellenbeschriebe</p> <p>Mitarbeiterdossier</p> <p>Leitfaden; MA-Befragung</p> <p>Weiterbildungskonzept</p> <p>Prozessbeschreibung</p> <p>Organisationshandbuch</p> <p>Organisationshandbuch</p>

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Unterstützung	<p>IKS-Anforderungen</p> <p>32. Die Organisation weist nach, dass die folgenden Mindestanforderungen an das IKS eingehalten sind²: Gewaltentrennung zwischen strategischer und operativer Ebene; Kompetenz- und Unterschriftenregelung; Unbefangenheitserklärung, welche allfällige Interessenkonflikte ausschliesst; Vieraugenprinzip bei allen finanzrelevanten Geschäftstätigkeiten; Prozessdokumentation bei relevanten Geschäftstätigkeiten; Umlageschlüssel für Gemeinkosten; Datenschutzreglement sowie eine Datenschutzverantwortliche Person. Zusätzliche kantonale Anforderungen hinsichtlich IKS und allfällige Änderungen in neuen Versionen sind zu berücksichtigen.</p> <p>Wissensmanagement</p> <p>33. Die Organisation muss bestimmen, welches das benötigte Wissen zur Umsetzung der Prozesse und zur Erreichung der Ziele ist.</p> <p>34. Dieses Wissen muss aufrechterhalten und/ oder entsprechend zur Verfügung gestellt werden (z.B. über Schulungen, Weiterbildungen).</p> <p>35. Darüber hinaus muss regelmässig geprüft werden, ob weiteres und/oder neues Wissen vorhanden ist, das das Erreichen der Ziele unterstützt oder erforderlich macht. Wissensquellen sind dabei sowohl das aus internen Erfahrungen gesammelte Wissen sowie auch externes Wissen wie beispielsweise neue fachliche und wissenschaftliche Erkenntnisse.</p> <p>36. Die für das Qualitätsmanagement erforderliche dokumentierte Information wird gelenkt, um sicherzustellen, dass sie</p> <p>a) verfügbar und für die Verwendung an dem Ort und zu der Zeit geeignet ist an dem bzw, zu der sie benötigt wird;</p> <p>b) angemessen geschützt ist.</p>	<p>Bericht Revisionsstelle, IKS-Konzept</p> <p>Konzept und Umsetzungsplan Wissensmanagement</p>
	<p>37. Die Organisation verfügt mindestens über die folgenden Prozessbeschreibungen: Qualitätssicherung und -entwicklung (Zufriedenheit der Stakeholder, Managementreview, Umgang mit Beschwerden und Fehlern, Bewertung der Qualitätsziele anhand der festgelegten Ergebnis- und Wirkungskriterien), interne und externe Kommunikation & Information, Personalrekrutierung und -entwicklung sowie die Bereitstellung und Instandhaltung der notwendigen Infrastruktur.</p> <p>38. Es bestehen schriftliche Regelungen (Vorgehensbeschreibungen, Kompetenzen, Informations- und Schweigepflicht) für Notfälle und Ausnahmesituationen.</p> <p>39. Die Organisation stellt sicher, dass die rechtlichen und reglementarischen Vorgaben hinsichtlich des Datenschutzes in der Organisation bekannt und umgesetzt sind.</p> <p>40. Alle Prozessbeschreibungen und schriftlichen Regelungen sind in der Organisation bekannt und stehen den Mitarbeitenden zur Verfügung.</p>	<p>Prozessbeschreibungen</p> <p>Organisationshandbuch</p> <p>Organisationshandbuch; MA-Befragung</p> <p>Organisationshandbuch</p>
Bewertung und Verbesserung	<p>41. Die Organisation analysiert einmal pro Jahr systematisch die erreichten Unternehmensergebnisse im Vergleich mit den geplanten Zielen (strategische Ziele, Qualitätsziele, Integrationsziele aus B & C sowie der Budgetziele) anhand von organisationsintern festgelegten Evaluationsverfahren (vgl. 36).</p> <p>42. Die Organisation veranlasst, dass die Prozesse zur Zielfestlegung und die Überprüfung der Zielerreichung systematisch überprüft werden.</p> <p>43. Die Organisation plant anhand der Analysen Entwicklungsprojekte. Die Entwicklungsprojekte werden dahingehend bewertet, ob sie in die strategischen Ziele und Qualitätsziele der kommenden Jahre aufgenommen werden.</p> <p>44. Die Mitarbeitenden werden in geeigneter Form darüber informiert, welche Schlüsse aus Analysen gezogen wurden und welche allfälligen Massnahmen geplant und umgesetzt werden.</p> <p>45. Es liegen Berichte einer anerkannten neutralen Revisionsstelle vor (vgl. A32)</p> <p>46. Die Organisation plant für das gesamte Managementsystem interne Audits und führt diese regelmässig durch.</p>	<p>Zielplanung; Jahresbericht; Managementreview Berichte der internen Audits</p> <p>Zielplanung</p> <p>Projektpläne Entwicklungsprojekte; Jahresziele</p> <p>MA-Befragung</p> <p>Berichte Revisionsstellen</p>

Bemerkungen

1) Analog zu einer Qualitätspolitik kann auch ein Leitbild vorgelegt werden, welches die Aspekte einer Qualitätspolitik integriert.

¹ Soziale Faktoren (z.B. Freiheit von Diskriminierung), Psychologische Faktoren (z.B. Minderung von Stress, Prävention von Burnout), Physikalische Faktoren (z.B. Temperatur, Wärme, Licht).

² Die Anforderungen an das IKS sind übernommen vom SECO (Weisung Internes Kontrollsystem (IKS) in den AVIG Vollzugstellen, V5.0 vom 1.1.14)

MODUL B: AUFNAHME- UND BEGLEITPROZESS

Pflichtmodul, nicht substituierbar

Dieses Modul beinhaltet grundlegende Anforderungen an die Fallführung von Teilnehmenden. Sie basieren auf dem fachlichen Konsens, dass Arbeitsintegration nur dann gelingen kann, wenn das Integrationsangebot zu den Bedürfnissen und Möglichkeiten der einzelnen Teilnehmenden passt. Die Verantwortung für die Fallführung liegt in erster Linie bei der Organisation.

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Konzept	<ol style="list-style-type: none"> In Übereinstimmung mit der Qualitätspolitik und den Qualitätszielen verfügt die Organisation über ein Fallführungskonzept. Es regelt den Aufnahme- und Begleitprozess und gibt Auskunft über ihre ethischen Grundsätze, ihr Menschenbild, ihr Auftragsverständnis und über die Beziehungsgestaltung zwischen Beratenden/Coach und TN (u. A. Freiwilligkeit und Vertraulichkeit). Es muss auf theoretisch fundierten Grundlagen der Beratung resp. des Coachings aufbauen. Die erforderlichen Qualifikationen und die Anforderungsprofile an die beratenden resp. coachenden Mitarbeitenden sind definiert. Die am Aufnahme- und Begleitprozess beteiligten Mitarbeitenden kennen das Konzept und setzen es um. 	<p>Fallführungskonzept</p> <p>Stellenbeschriebe</p> <p>MA-Befragung</p>
Aufnahme	<ol style="list-style-type: none"> Die Organisation verfügt über ein Verfahren für die Einführung neuer Teilnehmender in die Gruppe bestehender Teilnehmender. Alle neuen Teilnehmenden erhalten eine persönliche Begrüssung, Informationen über die Organisation und ihre Angebote sowie eine Zuordnung zu einer fallführenden Person. Alle neuen Teilnehmenden erhalten mittels geeigneter Instrumente eine erste Standortbestimmung. Diese umfasst die Möglichkeit, ihren Werdegang, ihre individuellen Bedürfnisse und ihre persönliche Lebenslage vorzustellen und ein Gespräch darüber, welche Möglichkeiten ihnen die Angebote der Organisation bieten können. Die Teilnehmenden haben die Möglichkeit, sich ein Bild vom Angebot zu machen und sich selbst zu ihrer Zuweisung bzw. Anmeldung ins Angebot zu äussern. Die Ergebnisse dieser Standortbestimmung sind in standardisierten Teilnehmenden-Dossiers festgehalten. Weitere, am individuellen Integrationsprozess beteiligte Institutionen und Fachpersonen werden in den Teilnehmenden-Dossiers erfasst. Im Aufnahmeverfahren wird erfasst, wie gut die Bedürfnisse und das Potential der Teilnehmenden zu den Angeboten der Organisation passen (Matching). Die Organisation erfasst Teilnehmende mit problematischem Matching und verfügt über eine Politik im Umgang mit diesen Teilnehmenden. Zuweisungen mit problematischem Matching werden den zuweisenden Stellen zurückgemeldet. 	<p>Fallführungskonzept</p> <p>TN/MA-Befragung</p> <p>Fallführungskonzept; TN- Befragung, Praxis-Assessment</p> <p>TN-Befragung</p> <p>TN-Dossiers</p> <p>TN-Dossiers</p> <p>TN-Dossiers</p> <p>Fallführungskonzept</p> <p>Evaluationsbericht</p>
Zielvereinbarung	<ol style="list-style-type: none"> Eine Zielvereinbarung wird in Absprache mit den Teilnehmenden und der zuweisenden Stelle erstellt und in den Teilnehmenden-Dossiers schriftlich festgehalten. Die Zielvereinbarung berücksichtigt den Bedarf der Teilnehmenden, ihre Integrationsfähigkeit, ihre aktuelle Situation, das Angebot der Organisation (s. Module C) und die Anforderungen der zuweisenden Stelle. Die Ziele und Teilziele sind SMART formuliert und lassen sich anhand festgelegter Indikatoren überprüfen. Die Teilnehmenden und die zuweisende Stelle erhalten eine Kopie der Zielvereinbarung. 	<p>TN-Befragung</p> <p>Teilnehmenden-Dossiers</p> <p>TN-Befragung</p>

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Fallführung	<p>16. In den standardisierten Teilnehmenden-Dossiers werden alle Informationen und Vereinbarungen im Verlauf des Fallführungsprozesses festgehalten.</p> <p>17. Die Prozesse der Fallführung sind von Aufnahme bis Austritt von der Organisation beschrieben (u. A. Informationen an die Teilnehmenden über Arbeitsinhalte und Entgelt sowie Informationen über die Rechte und Pflichten der Teilnehmenden). Sie werden bei Bedarf revidiert. Die Verantwortung für diese Teilnehmenden-Prozesse ist definiert.</p> <p>18. Aus den Teilnehmenden-Prozessen werden die Schnittstellen zwischen der Fallführung und den Angebotsbereichen ersichtlich.</p> <p>19. Über jeden Teilnehmenden findet regelmässig und bei speziellem Bedarf ein Austausch zwischen der fallführenden Person und allen Beteiligten (Arbeitsplatz und Bildung) statt. Dabei werden die individuelle Entwicklung, der Grad der Zielerreichung und das Matching mit dem Angebot überprüft und in Zwischenbewertungen schriftlich festgehalten.</p> <p>20. Die aus den Zwischenbewertungen abgeleiteten, erforderlichen Massnahmen werden festgehalten und umgesetzt (z.B. Zuweisung in ein anderes Angebot).</p> <p>21. Ergebnisse aus den Zwischenbewertungen können in geeigneter Form den zuweisenden Stellen ausgehändigt werden.</p> <p>22. Die am Fallführungsprozess beteiligten Mitarbeitenden der Organisation haben Zugriff zum Dossier des Teilnehmenden.</p> <p>23. Wichtige Ergebnisse aus Absprachen mit externen Dritten, zuweisenden und finanzierenden Stellen sind in den Teilnehmenden-Dossiers festgehalten (vgl. A38).</p> <p>24. Die Eskalationsstufen und Verantwortlichkeiten bei Krisen, Programmabbruch und Beschwerden sind definiert und festgehalten.</p>	<p>Teilnehmenden-Dossiers</p> <p>Fallführungskonzept; Funktionendiagramm</p> <p>Fallführungskonzept</p> <p>Fallführungskonzept; TN-Befragung</p> <p>TN-Dossiers</p> <p>Leistungsvereinbarungen</p> <p>MA-Befragung</p> <p>TN-Dossiers</p> <p>Organisationshandbuch</p>
Abschluss	<p>25. Mit jedem Teilnehmenden wird ein Austrittsgespräch geführt. Dies erfolgt mit der verantwortlichen, fallführenden Person und gegebenenfalls mit weiteren Beteiligten der Angebotsbereiche.</p> <p>26. Die Teilnehmenden werden eingeladen, sich zum Verlauf und zu den Resultaten der Teilnahme am Angebot zu äussern.</p> <p>27. Beim Austrittsgespräch wird zusammen mit den Teilnehmenden die Erreichung der Ziele bewertet und die wichtigsten Ergebnisse schriftlich festgehalten.</p> <p>28. Den Teilnehmenden und der zuweisenden Stelle wird ein in geeigneter Form abgefasster Bericht ausgehändigt.</p>	<p>TN-Dossiers</p> <p>TN-Befragung</p> <p>TN-Dossiers</p> <p>TN-Dossiers</p>
Evaluation und Verbesserung	<p>29. Die Organisation evaluiert jährlich die Umsetzung der Fallführung entlang des Fallführungskonzepts.</p> <p>30. Die Fallführung wird mindestens entlang folgender Kriterien evaluiert: Matchings der Teilnehmenden zu Beginn der Teilnahme, Grad der Zielerreichung am Ende des Programms, Zufriedenheit der Teilnehmenden mit der Fallführung.</p> <p>31. Auf Basis der Evaluationsergebnisse werden im Sinne der Qualitätsentwicklung Verbesserungspotentiale für die Fallführung und für die Weiterentwicklung der Angebote gezogen.</p> <p>32. Die Evaluationsergebnisse und die abgeleiteten Massnahmen werden schriftlich festgehalten und ihre Umsetzung überprüft.</p>	<p>Fallführungskonzept</p> <p>Evaluationsbericht</p> <p>Evaluationsbericht</p> <p>Evaluationsbericht</p>

MODUL C1: INTERNE ARBEITSMÖGLICHKEITEN

Wahlmodul, nicht substituierbar

Dieses Modul muss erfüllt werden, falls die Organisation eigene Arbeits- und Beschäftigungsmöglichkeiten anbietet (interne Werkstätten, interne Betriebe, Ateliers, Gruppenprogramme, etc.)

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Kriterium	Anforderung Schwarz = trifft für alle C-Module zu orange = trifft für wenige C-Module zu Blau = trifft nur für ein C-Modul zu	Beispiele für den Nachweis
Konzept	<ol style="list-style-type: none"> 1. Für jedes Angebot liegt ein Konzept vor. 2. Das Angebot entspricht den Grundsätzen der Qualitätspolitik. 3. Das Konzept beschreibt das Angebot und die damit anvisierten Zielgruppen mit den entsprechenden Integrationszielen. 4. Das Konzept zeigt auf, an welchen Branchen und Regionen sich die internen Arbeitsmöglichkeiten ausrichten. 5. Das Konzept beschreibt die Kunden der Produkte und Dienstleistungen der internen Arbeitsangebote. 6. Das Konzept äussert sich zu den rechtlichen Rahmenbedingungen für die Teilnehmenden (u. A. arbeitsrechtliche Regelungen, Unfall- und Krankenversicherung, Haftung in Schadenfällen). 7. Das Konzept beschreibt die pädagogischen/andragogischen Leitideen der Organisation. 8. Mitarbeitende, die für ein Angebot tätig sind, zuweisende und finanzierende Stellen haben Zugriff auf das Konzept. 	<p>Konzept</p> <p>Konzept</p> <p>Konzept</p> <p>Konzept</p> <p>Konzept</p> <p>Konzept</p> <p>MA-Befragung</p>
Betrieb und Unterstützung	<ol style="list-style-type: none"> 9. Für jedes Angebot ist eine verantwortliche Person bezeichnet und diese ist den interessierten Parteien bekannt. 10. Die Angebote orientieren sich an den pädagogischen/andragogischen Leitideen der Organisation sowie an den Fähigkeiten und Kompetenzen der Teilnehmenden. 11. Die Leitung der Angebote fördert eine positive und konstruktive Feedbackkultur. 12. Die Mitarbeitenden erhalten regelmässig ein Feedback der Vorgesetzten. 13. Es bestehen Regelungen, wie im Konfliktfall zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten vorzugehen ist. 14. Die Sicherheit am Arbeitsplatz wird über die Anwendung von aktuellen, branchenüblichen Normen und Standards gewährleistet. 15. Die Prozesse werden gegenüber den zuweisenden und finanzierenden Stellen in geeigneter Form beschrieben und zur Verfügung gestellt. 16. Die Verantwortlichkeiten für die verschiedenen Prozesse und Teilprozesse sind geregelt. 	<p>Konzept</p> <p>Managementreview; MA-Befragung; Organisationshandbuch</p> <p>Konzept; Organisationshandbuch Prozessbeschriebe</p> <p>Prozessbeschriebe; Funktionsdiagramm</p>

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Teilnehmende	17. Die Teilnehmenden wissen, welches ihre Ansprechpersonen in Bezug auf den internen Arbeitsplatz sind.	TN-Befragung
	18. Die Teilnehmenden kennen die sicherheitsrelevanten Aspekte ihrer Arbeitstätigkeit.	TN-Befragung
	19. Die Teilnehmenden erhalten eine adäquate Einführung, sowie die nötige Anleitung und Unterstützung für ihre Arbeitstätigkeiten.	Konzept
	20. Die Zuteilung der Teilnehmenden zu den internen Arbeitstätigkeiten wird regelmässig auf die zu erreichenden Ziele überprüft und dokumentiert.	TN-Dossiers
	21. Alle Teilnehmenden erhalten regelmässig Rückmeldungen zu ihrer individuellen Zielerreichung.	TN-Befragung
Externe Vernetzung	22. Die Kooperationen mit den Kunden der intern erzeugten Produkte und Dienstleistungen sind beschrieben.	Schriftliche Verträge und Vereinbarungen
	23. Die Organisation zeigt auf, wie neue Aufträge akquiriert werden.	Konzept
Evaluation und Verbesserung	24. Die Organisation verfügt über ein Evaluationskonzept. Es beschreibt, wie und in welchem Rhythmus die Integrationsziele, die angewandten Prozesse und die eingesetzten Ressourcen überprüft werden.	Evaluationskonzept
	25. Die Organisation misst für jedes Angebot mittels ausgewählter Indikatoren, inwieweit die erwarteten Ergebnisse erreicht worden sind und die anvisierten Zielgruppen mit den effektiv Teilnehmenden übereinstimmen.	Evaluationskonzept
	26. Es werden regelmässig Evaluationsberichte erstellt. Diese enthalten folgende Informationen: Kompetenzentwicklung der Teilnehmenden, Rückmeldungen der Teilnehmenden über die Angebote, Feedback von Akteuren und Partnern der Wirtschaft sowie Empfehlungen, wie das Angebot der Organisation verbessert werden kann.	Evaluationsbericht
	27. Für jedes Angebot liegt eine Austrittsstatistik vor, vorzeitige Austritte sind begründet und analysiert sowie allfällige Massnahmen geplant und eingeleitet.	Evaluationsbericht
	28. Es liegt ein Vergleich der im Konzept vorgesehenen mit den effektiv durchgeführten Prozessen vor. Abweichungen werden analysiert und begründet.	Evaluationsbericht
	29. Die Organisation zeigt, wie die im direkten Kontakt mit Teilnehmenden stehenden Mitarbeitenden ihre Erfahrungen untereinander regelmässig im Sinne eines kollegialen Feedbacks austauschen und auswerten.	Evaluationsbericht
	30. Die Organisation misst die Zufriedenheit der zuweisenden Stellen und der Teilnehmenden.	Evaluationsbericht
	31. Allen Teilnehmenden wird die Möglichkeit gegeben, zu jedem besuchten Angebot eine anonyme Bewertung abzugeben. Beschwerden und Rückmeldungen zum Angebot werden systematisch gesammelt, dokumentiert und ausgewertet.	Evaluationsbericht
	32. Die Organisation berücksichtigt die Resultate der Evaluationsberichte bei der Weiterentwicklung des Angebots, insbesondere bei der Formulierung der Angebotsziele, der Gestaltung der Prozesse und der Kooperation mit den zuweisenden Stellen.	Prozessbeschreibung
	33. Die Organisation ergreift die notwendigen Korrektur- und Verbesserungs-massnahmen, die sich aus den Evaluationsberichten ergeben.	Prozessbeschreibung

MODUL C2: ARBEITSMÖGLICHKEITEN IN EXTERNEN BETRIEBEN

Wahlmodul, nicht substituierbar

Dieses Modul muss erfüllt werden, falls die Organisation ein Netzwerk mit Partnerbetrieben (Privatwirtschaft, NPOs, öffentliche Verwaltung) betreibt, die regelmässig befristete Arbeits- oder Praktikumsplätze zur Verfügung stellen.

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Kriterium	Anforderung Schwarz = trifft für alle C-Module zu orange = trifft für wenige C-Module zu Blau = trifft nur für ein C-Modul zu	
Konzept	<ol style="list-style-type: none"> 1. Für jedes Angebot liegt ein Konzept vor. 2. Das Angebot entspricht den Grundsätzen der Qualitätspolitik. 3. Das Konzept beschreibt das Angebot und die damit anvisierten Zielgruppen mit den entsprechenden Integrationszielen. 4. Das Konzept zeigt auf, an welchen Branchen und Regionen sich die internen Arbeitsmöglichkeiten ausrichten. 5. Das Konzept beschreibt, welche Unterstützung die Organisation den Teilnehmenden sowie den externen Partnerbetrieben anbietet. 6. Das Konzept äussert sich zu den rechtlichen Rahmenbedingungen (u. A. arbeitsrechtliche Regelung, Unfall- und Krankenversicherung, Haftung in Schadenfällen). 7. Mitarbeitende, die für ein Angebot tätig sind, die Verantwortlichen der Partnerbetriebe, die zuweisen-den und finanzierenden Stellen haben Zugriff auf das Konzept. 	<p>Konzept</p> <p>Konzept</p> <p>Konzept</p> <p>Konzept</p> <p>Konzept</p> <p>Konzept</p> <p>MA-Befragung</p>
Betrieb und Unterstützung	<ol style="list-style-type: none"> 8. Für jedes Angebot ist eine verantwortliche Person bezeichnet und diese ist den interessierten Parteien bekannt. 9. Die Leitung der Angebote fördert eine positive und konstruktive Feedbackkultur. 10. Die Mitarbeitenden erhalten regelmässig ein Feedback der Vorgesetzten. 11. Es bestehen Regelungen, wie im Konfliktfall zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten vorzugehen ist. 12. Die Prozesse werden gegenüber den zuweisenden und finanzierenden Stellen in geeigneter Form beschrieben und zur Verfügung gestellt. 13. Verantwortlichkeiten für die verschiedenen Prozesse und Teilprozesse sind geregelt. 	<p>Konzept</p> <p>Managementreview; MA-Befragung; Organisationshandbuch</p> <p>Prozessbeschriebe</p> <p>Prozessbeschriebe; Funktionendiagramm</p>
Teilnehmende	<ol style="list-style-type: none"> 14. Die Teilnehmenden wissen, welches die für sie zuständigen Ansprechpersonen im externen Partnerbetrieb sind. 15. Die Teilnehmenden erhalten eine adäquate Einführung und die nötige Anleitung und Unterstützung für ihre Arbeitstätigkeiten. 16. Die Zuteilung der Teilnehmenden zu den externen Praxispartnern und den Arbeitstätigkeiten wird regelmässig auf die zu erreichenden Ziele überprüft und dokumentiert. 17. Alle Teilnehmenden erhalten regelmässig Rückmeldungen zu ihrer individuellen Zielerreichung. 18. Alle Teilnehmenden erhalten zum Ende ihrer Tätigkeit für den externen Betrieb ein Arbeitszeugnis oder ein Zertifikat, welches die erworbenen Kompetenzen beschreibt. 	<p>TN-Befragung</p> <p>TN-Befragung</p> <p>Teilnehmenden-Dossiers</p> <p>TN-Befragung</p> <p>TN-Dossiers</p>

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Externe Vernetzung	19. Es sind Anforderungen formuliert, die die externen Arbeitsplätze erfüllen müssen (Betreuung, Führung, Qualität, etc.). Deren Einhaltung wird regelmässig überprüft.	Vereinbarungen
	20. Mit den externen Partnerbetrieben bestehen Verträge oder Vereinbarungen über die Rahmenbedingungen der Arbeitseinsätze.	Vereinbarungen
	21. Es bestehen Regelungen, wie im Konfliktfall vorzugehen ist.	Vereinbarungen
	22. In der Organisation sind Ansprechpersonen für die externen Partnerbetriebe definiert und diese sind den Partnerbetrieben kommuniziert.	Vereinbarungen
	23. In jedem Partnerbetrieb ist eine verantwortliche Person für das Angebot festgelegt.	Vereinbarungen
	24. Die Organisation definiert, in welchem Rhythmus die Anforderungen und Vereinbarungen überprüft werden.	Konzept
Evaluation und Verbesserung	25. Die Organisation verfügt über ein Evaluationskonzept. Es beschreibt, wie und in welchem Rhythmus die Integrationsziele, die angewandten Prozesse und die eingesetzten Ressourcen überprüft werden.	Evaluationskonzept
	26. Die Organisation misst für jedes Angebot mittels ausgewählter Indikatoren, inwieweit die erwarteten Ergebnisse erreicht worden sind und die anvisierten Zielgruppen mit den effektiv Teilnehmenden übereinstimmen.	Evaluationskonzept
	27. Es werden regelmässig Evaluationsberichte erstellt. Diese enthalten folgende Informationen: Kompetenzentwicklung der Teilnehmenden, Rückmeldungen der Teilnehmenden über die Angebote, Feedback von Akteuren und Partnern der Wirtschaft sowie Empfehlungen, wie das Angebot der Organisation verbessert werden kann.	Evaluationsbericht
	28. Für jedes Angebot liegt eine Austrittsstatistik vor, vorzeitige Austritte sind begründet und analysiert, allfällige Massnahmen sind geplant und eingeleitet.	Evaluationsbericht
	29. Es liegt ein Vergleich der im Konzept vorgesehenen mit den effektiv durchgeführten Prozessen vor. Abweichungen werden analysiert und begründet.	Evaluationsbericht
	30. Die Organisation zeigt, wie die im direkten Kontakt mit Teilnehmenden stehenden Mitarbeitenden ihre Erfahrungen untereinander regelmässig im Sinne eines kollegialen Feedbacks austauschen und auswerten.	Evaluationsbericht
	31. Die Organisation misst die Zufriedenheit der Zuweisenden, der externen Partnerbetriebe und der Teilnehmenden.	Evaluationsbericht
	32. Allen Teilnehmenden wird die Möglichkeit gegeben, zu jedem besuchten Angebot eine anonyme Bewertung abzugeben. Beschwerden und Rückmeldungen zum Angebot werden systematisch gesammelt, dokumentiert und ausgewertet.	Evaluationsbericht
	33. Die Organisation berücksichtigt die Resultate der Evaluationsberichte bei der Weiterentwicklung des Angebots, insbesondere bei der Formulierung der Angebotsziele, der Gestaltung der Prozesse und der Kooperation mit den zuweisenden Stellen.	Prozessbeschreibung
	34. Die Organisation ergreift die notwendigen Korrektur- und Verbesserungs-massnahmen, die sich aus den Evaluationsberichten ergeben.	Prozessbeschreibung

MODUL C3: INDIVIDUELLE BERATUNG

Wahlmodul, nicht substituierbar

Dieses Modul muss erfüllt werden, falls die Organisation im Rahmen der Arbeitsintegration über ein individuelles Beratungsangebot verfügt («Job-Coaching»). Die Beratung wird i.d.R. nach einer erfolgreichen Vermittlung abgeschlossen.

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Kriterium	Anforderung Schwarz = trifft für alle C-Module zu orange = trifft für wenige C-Module zu Blau = trifft nur für ein C-Modul zu	
Konzept	<ol style="list-style-type: none"> 1. Für jedes Angebot liegt ein Konzept vor. 2. Das Angebot entspricht den Grundsätzen der Qualitätspolitik. 3. Das Konzept beschreibt das Angebot und die damit anvisierten Zielgruppen mit den entsprechenden Integrationszielen. 4. Das Konzept äussert sich zu den rechtlichen Rahmenbedingungen (u. A. arbeitsrechtliche Regelung, Unfall- und Krankenversicherung, Haftung in Schadenfällen). 5. Mitarbeitende, die für ein Angebot tätig sind, zuweisende und finanzierende Stellen haben Zugriff auf das Konzept. 	Konzept Konzept Konzept MA-Befragung
Betrieb und Unterstützung	<ol style="list-style-type: none"> 6. Für jedes Angebot ist eine verantwortliche Person bezeichnet und diese ist den interessierten Parteien bekannt. 7. Die Leitung der Angebote fördert eine positive und konstruktive Feedbackkultur. 8. Die Mitarbeitenden erhalten regelmässig ein Feedback der Vorgesetzten. 9. Es bestehen Regelungen, wie im Konfliktfall zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten vorzugehen ist. 10. Die Prozesse werden gegenüber den zuweisenden und finanzierenden Stellen in geeigneter Form beschrieben und zur Verfügung gestellt. 11. Die Verantwortlichkeiten für die verschiedenen Prozesse und Teilprozesse sind geregelt. 	Konzept Managementreview; MA-Befragung; Organisationshandbuch Prozessbeschriebe Prozessbeschriebe; Funktionendiagramm
Teilnehmende	<ol style="list-style-type: none"> 12. Alle Teilnehmenden erhalten regelmässig Rückmeldungen zu ihrer individuellen Zielerreichung. 	TN-Befragung

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Externe Vernetzung	--	
Evaluation und Verbesserung	<p>13. Die Organisation verfügt über ein Evaluationskonzept. Es beschreibt, wie und in welchem Rhythmus die Integrationsziele, die angewandten Prozesse und die eingesetzten Ressourcen überprüft werden.</p> <p>14. Die Organisation misst für jedes Angebot mittels ausgewählter Indikatoren, inwieweit die erwarteten Ergebnisse erreicht worden sind und die anvisierten Zielgruppen mit den effektiv Teilnehmenden übereinstimmen.</p> <p>15. Es werden regelmässig Evaluationsberichte erstellt. Diese enthalten folgende Informationen: Kompetenzentwicklung der Teilnehmenden, Rückmeldungen der Teilnehmenden über die Angebote, Feedback von Akteuren und Partnern der Wirtschaft sowie Empfehlungen, wie das Angebot der Organisation verbessert werden kann.</p> <p>16. Für jedes Angebot liegt eine Austrittsstatistik vor, vorzeitige Austritte sind begründet und analysiert, allfällige Massnahmen sind geplant und eingeleitet.</p> <p>17. Es liegt ein Vergleich der im Konzept vorgesehenen mit den effektiv durchgeführten Prozessen vor. Abweichungen werden analysiert und begründet.</p> <p>18. Die Organisation zeigt, wie die im direkten Kontakt mit Teilnehmenden stehenden Mitarbeitenden ihre Erfahrungen untereinander regelmässig im Sinne eines kollegialen Feedbacks austauschen und auswerten.</p> <p>19. Die Organisation misst die Zufriedenheit der zuweisenden Stellen und der Teilnehmenden.</p> <p>20. Allen Teilnehmenden wird die Möglichkeit gegeben, zu jedem besuchten Angebot eine anonyme Bewertung abzugeben. Beschwerden und Rückmeldungen zum Angebot werden systematisch gesammelt, dokumentiert und ausgewertet.</p> <p>21. Die Organisation berücksichtigt die Resultate der Evaluationsberichte bei der Weiterentwicklung des Angebots, insbesondere bei der Formulierung der Angebotsziele, der Gestaltung der Prozesse und der Kooperation mit den zuweisenden Stellen.</p> <p>22. Die Organisation ergreift die notwendigen Korrektur- und Verbesserungs-massnahmen, die sich aus den Evaluationsberichten ergeben.</p>	<p>Evaluationskonzept</p> <p>Evaluationskonzept</p> <p>Evaluationsbericht</p> <p>Evaluationsbericht</p> <p>Evaluationsbericht</p> <p>Evaluationsbericht</p> <p>Evaluationsbericht</p> <p>Evaluationsbericht</p> <p>Evaluationsbericht</p> <p>Evaluationsbericht</p> <p>Prozessbeschreibung</p> <p>Prozessbeschreibung</p>

MODUL C4: BILDUNG

Wahlmodul, substituierbar durch gültige eduQua

Dieses Modul ist verpflichtend, falls die Organisation über eigene schulische Bildungsangebote (wie Sprach- oder Fachkurse) verfügt, die der Qualifikation für den Arbeitsmarkt dienen.

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Kriterium	Anforderung Schwarz = trifft für alle C-Module zu orange = trifft für wenige C-Module zu Blau = trifft nur für ein C-Modul zu	
Konzept	<ol style="list-style-type: none"> 1. Für das interne Bildungsangebot liegt ein Konzept vor. 2. Das Angebot entspricht den Grundsätzen der Qualitätspolitik. 3. Das Konzept beschreibt das Angebot und die damit anvisierten Zielgruppen mit den entsprechenden Integrationszielen. 4. Das Konzept beschreibt die pädagogischen/andragogischen Leitideen der Organisation. 5. Im Konzept sind für jedes unterscheidbare Bildungsangebot Lernziele und Lerninhalte sowie die hauptsächlichen Zielgruppen und die erwünschten Effekte in Bezug auf die Verbesserung der Integrationschancen beschrieben. Allfällige Eintrittsvoraussetzungen sind beschrieben. 6. Die Lerninhalte sind konsequent von den Lernzielen abgeleitet, zweckmässig strukturiert und aufbereitet. 7. Das Konzept äussert sich zu den rechtlichen Rahmenbedingungen für die Teilnehmenden (u. A. arbeitsrechtliche Regelung, Unfall- und Krankenversicherung, Haftung in Schadenfällen). 8. Mitarbeitende, die für ein Angebot tätig sind, zuweisende und finanzierende Stellen haben Zugriff auf das Konzept. 	<p>Konzept</p> <p>Konzept</p> <p>Konzept</p> <p>Konzept</p> <p>Konzept, Lehrpläne</p> <p>Konzept</p> <p>Konzept</p> <p>MA-Befragung</p>
Betrieb und Unterstützung	<ol style="list-style-type: none"> 9. Für jedes Angebot ist eine verantwortliche Person bezeichnet und diese ist den interessierten Parteien bekannt. 10. Die Leitung der Angebote fördert eine positive und konstruktive Feedbackkultur. 11. Die Mitarbeitenden erhalten regelmässig ein Feedback der Vorgesetzten. 12. Es bestehen Regelungen, wie im Konfliktfall zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten vorzugehen ist. 13. Die Unterrichtsplanung, die Lehr- und Lernmethoden, die Unterrichtsmittel und Medien orientieren sich an den pädagogischen/andragogischen Leitideen der Organisation sowie an den Fähigkeiten und Kompetenzen der Teilnehmenden. 14. Der Unterricht lädt zur aktiven Teilnahme ein, ist abwechslungsreich und ermöglicht Erfolgserlebnisse. 15. Im Unterricht wird der Transfer zur Praxis der internen und/oder externen Arbeitsangebote hergestellt. 16. Die für die Angebote notwendige Infrastruktur (Räume, Unterrichtsmittel und Medien) ist vorhanden und entspricht den üblichen Qualitäts- und Sicherheitsstandards. 17. Die Prozesse werden gegenüber den zuweisenden und finanzierenden Stellen in geeigneter Form beschrieben und zur Verfügung gestellt. 18. Die Verantwortlichkeiten für die verschiedenen Prozesse und Teilprozesse sind geregelt. 	<p>Konzept</p> <p>Managementreview; MA-Befragung; Organisationshandbuch</p> <p>Konzept; Lehrpläne</p> <p>TN-Befragung</p> <p>Lehrpläne</p> <p>Konzept</p> <p>Prozessbeschriebe</p> <p>Prozessbeschriebe; Funktionendiagramm</p>

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Teilnehmende	19. Für den Besuch eines Bildungsangebotes erhalten die Teilnehmenden eine schriftliche Bestätigung.	TN-Dossiers
	20. Alle Teilnehmenden erhalten regelmässig Rückmeldungen zu ihrer individuellen Zielerreichung.	TN-Befragung
Externe Vernetzung	21. Die Organisation verfügt über einen aktuellen Überblick an geeigneten Lehrpersonen und Fachexperten, die bei Bedarf rekrutiert werden können.	Konzept
	22. Die Organisation erfasst regelmässig den Bedarf und die Erwartungen des Arbeitsmarktes an die Bildungsangebote.	Konzept
Evaluation und Verbesserung	23. Die Organisation verfügt über ein Evaluationskonzept. Es beschreibt, wie und in welchem Rhythmus die Integrationsziele, die angewandten Prozesse und die eingesetzten Ressourcen überprüft werden.	Evaluationskonzept
	24. Die Organisation misst für jedes Angebot mittels ausgewählter Indikatoren, inwieweit die erwarteten Ergebnisse erreicht worden sind und die anvisierten Zielgruppen mit den effektiv Teilnehmenden übereinstimmen.	Evaluationskonzept
	25. Es werden regelmässig Evaluationsberichte erstellt. Diese enthalten folgende Informationen: Kompetenzentwicklung der Teilnehmenden, Rückmeldungen der Teilnehmenden über die Angebote, Feedback von Akteuren und Partnern der Wirtschaft sowie Empfehlungen, wie das Angebot der Organisation verbessert werden kann.	Evaluationsbericht
	26. Für jedes Angebot liegt eine Austrittsstatistik vor, vorzeitige Austritte sind begründet und analysiert, allfällige Massnahmen sind geplant und eingeleitet.	Evaluationsbericht
	27. Es liegt ein Vergleich der im Konzept vorgesehenen mit den effektiv durchgeführten Prozessen vor. Abweichungen werden analysiert und begründet.	Evaluationsbericht
	28. Die Organisation zeigt, wie die im direkten Kontakt mit Teilnehmenden stehenden Mitarbeitenden ihre Erfahrungen untereinander regelmässig im Sinne eines kollegialen Feedbacks austauschen und auswerten.	Evaluationsbericht
	29. Die Organisation misst die Zufriedenheit der zuweisenden Stellen und der Teilnehmenden.	Evaluationsbericht
	30. Allen Teilnehmenden wird die Möglichkeit gegeben, zu jedem besuchten Angebot eine anonyme Bewertung abzugeben. Beschwerden und Rückmeldungen zum Angebot werden systematisch gesammelt, dokumentiert und ausgewertet.	Evaluationsbericht
	31. Die Organisation berücksichtigt die Resultate der Evaluationsberichte bei der Weiterentwicklung des Angebots, insbesondere bei der Formulierung der Angebotsziele, der Gestaltung der Prozesse und der Kooperation mit den zuweisenden Stellen.	Prozessbeschreibung
	32. Die Organisation ergreift die notwendigen Korrektur- und Verbesserungs-massnahmen, die sich aus den Evaluationsberichten ergeben.	Prozessbeschreibung



ZERTIFIZIERUNGS- VERFAHREN

6.1 VORBEREITUNG

Die Vorbereitung auf das Zertifizierungs-Verfahren stellt einen formativen Prozess dar. Die Norm IN-Qualis liefert ein umfassendes Raster, das die gesamte Organisationsstruktur der Organisation und die Gesamtheit ihrer Angebote abbildet. Die Zusammenstellung der Unterlagen und die Vorbereitung der Verantwortlichen auf das Audit vor Ort ermöglichen der Organisation, ihre Instrumente und ihre Handlungspraxis hinsichtlich Effektivität, Effizienz und Angemessenheit anhand der untereinander verknüpften Anforderungen selber zu prüfen und, bei Bedarf, durch Anpassungen und Ergänzungen zu verbessern.

6.2 ANMELDUNG

1. Die Organisation, die sich zertifizieren lassen will, wählt eine Zertifizierungsstelle aus: Die für IN-Qualis: 2018 akkreditierten Zertifizierungsstellen sind auf der Internetseite der Schweizerischen Akkreditierungsstelle SAS (www.sas.ch) unter der Rubrik «akkreditierte Stellen», aufgeführt.

2. Die Zertifizierungsstelle sendet die entsprechenden Anmeldeformulare zu und informiert über das Zertifizierungsverfahren.

6.3 DAS ZERTIFIZIERUNGS- VERFAHREN

Das Zertifizierungsverfahren orientiert sich an den Vorgaben der ISO/IEC 17021-1. Bei einer Erstzertifizierung erfolgt ein Stufe-1 und Stufe-2 Audit über das gesamte Managementsystem. Bei einer Rezertifizierung ist das Stufe-1 Audit optional, das Stufe-2 Audit findet wiederum über das gesamte Managementsystem statt.

1. **Informationsgespräch:** In einem Informationsgespräch von 2 Stunden wird über das Zertifikat und das Zertifizierungsverfahren informiert. Es wird abgeklärt, ob sich die Organisation für eine IN-Qualis Zertifizierung eignet und welche Module für die Organisation relevant sind. Das Informationsgespräch darf keinen beratenden Charakter haben.

2. **Stufe-1 Audit:** Das Stufe-1 Audit umfasst folgende Elemente:

- Bewertung der eingereichten Dokumente
- Bewertung des Vorbereitungsstands der Organisation
- Erlangung der notwendigen Informationen
- Planung von Stufe 2.

3. **Stufe-2 Audit vor Ort:** Nach Bestätigung seitens des Zertifizierers vereinbart die Organisation zusammen mit dem Auditor das Datum des Audits vor Ort. Der Auditor teilt der Organisation das Programm der Auditierung mit. Bei einer Erstzertifizierung und einer Re-Zertifizierung wird das gesamte Managementsystem auditiert. Die Organisation ist dafür besorgt, dass die zuständigen Personen gemäss Programm anwesend sind und die vom Auditor/-in zusätzlich geforderten Dokumente bereit liegen. Die Organisation gewährt dem Auditor/-in Einblick in alle von ihm gewünschten Dokumente.



4. Auditbericht und Entscheid über die Erteilung des Zertifikats: Der Zertifizierer erstellt einen Auditbericht zuhanden der Organisation. Dieser enthält die Schlussfolgerungen der Prüfung sowie eine Empfehlung zur Zertifizierung (mit oder ohne Nicht-Konformitäten). Der Zertifizierer entscheidet über die Vergabe des Zertifikats und teilt dies der Organisation mit. Der Zertifizierer kann auch die Gelegenheit nutzen, Verbesserungen vorzuschlagen. Der Zertifizierer meldet die Erteilung des Zertifikats an Arbeitsintegration Schweiz als Träger der Norm IN-Qualis.

6.4 GÜLTIGKEIT

Die Zertifizierung hat eine Geltungsdauer von 3 Jahren. Jedes Jahr findet ein Audit vor Ort statt: Im 1. Jahr überprüft der Auditor alle Elemente der Norm um festzustellen, ob die Organisation alle Anforderungen der Norm erfüllt. Im 2. und 3. Jahr findet ein Zwischenaudit statt, das sich in erster Linie auf Elemente fokussiert, die bei der Zertifizierung beanstandet oder seit der Zertifizierung verändert wurden, sowie auf die Anforderungen aus 9.6.2.2. der ISO/IEC 17021-1.

6.5 REZERTIFIZIERUNG (ERNEUERUNG DER ZERTIFIZIERUNG)

Das Rezertifizierungsaudit muss so geplant werden, dass die fristgerechte Erneuerung der Zertifizierung möglich ist. Die Rezertifizierung eröffnet einen neuen Überprüfungs-Zyklus: 1 Zertifizierungsaudit, 2 Zwischenaudits.

Wenn eine Organisation auf eine Rezertifizierung verzichtet, wird ihre Einschreibung als zertifizierte Organisation im Zentralregister des IN-Qualis gelöscht.

Anmerkung: Eine Erneuerung soll schon vor Ablauf der Frist erfolgen, um eine lückenlose Zertifizierung zu gewährleisten. Die Organisation ist frei, einen anderen Zertifizierer zu wählen.



7

LISTE DER EINZUREICHENDEN DOKUMENTE

MODUL A

- Broschüre/Flyer der Organisation
- Qualitätspolitik
- Strategische Ziele & Qualitätsziele
- Leistungsvereinbarungen
- Budget
- Stakeholder- und Umfeldanalyse
- Gesetzliche Grundlagen
- Organigramm
- Funktionendiagramm
- Statuten (oder Organigramm der übergeordneten Trägerschaft)
- Umsetzungsplanung zu den Gesetzen, Richtlinien und Vorgaben (A-2 und A-30)
- Prozesslandkarte, Prozessbeschriebe (A36)
- Projektplanung Entwicklungsprojekte
- Konzept und Massnahmenplan Risikomanagement
- Konzept und Umsetzungsplan Wissensmanagement
- Übersichtsdokument Stellenbeschriebe (Qualifikationen und Aufgabenbeschrieb)
- Weiterbildungskonzept
- Gesprächsleitfaden für Mitarbeitergespräche
- Jahresbericht und Managementreview
- Bericht Revisionsstelle
- Berichte der internen Audits
- Lenkung der Information (vgl. ISO 9001:2015, 7.5.3.)

MODUL B

- Fallführungskonzept (inkl. Prozessbeschriebe, Umsetzungspläne und Checklisten)
- Evaluationsbericht Fallführung

MODULE C

- Konzepte der Angebote (inkl. Prozessbeschriebe, Umsetzungspläne und Checklisten)
- Evaluationskonzept(e) und -bericht(e) der Angebote (inkl. der festgelegten Indikatoren)
- Integrationsziele

MODUL C4 (ERGÄNZEND ZU MODULE C)

- Lehrpläne

FREIWILLIG EINZUREICHENDE DOKUMENTE

- Organisationshandbuch
- Beispiel eines TN-Dossiers
- Beispielvertrag oder -vereinbarung mit einem externen Partner

Die Auditorin/der Auditor kann gemäss vorheriger Bekanntgabe weitere Unterlagen verlangen, die für das Audit zur Verfügung zu stellen sind. Auf Wunsch und nach dem Zufallsprinzip kann sie/er während dem Audit Teilnehmendendossiers einsehen.

