

# Das Verfahren um die Zulassung von Trägern der Arbeitsförderung (AZAV)

Informationen für unsere Kundinnen und Kunden



Heusteigstraße 99  
D-70180 Stuttgart  
T: 0711 9641578  
F: 0711 6406896  
info@zertsozial.de  
www.zertsozial.de

## Einleitung

ZertSozial wurde 2005 gegründet mit dem Ziel, Trägern und Organisationen im Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesen Prüfungen und Zertifizierungen anzubieten. Diese Branchen haben im Gegensatz zu anderen Branchen die Besonderheit, dass die Kundin/der Kunde selbst an der Dienstleistung oder am Produkt mitwirkt. Die Kundin/der Kunde muss unmittelbar sich an der Dienstleistung mit seiner Person beteiligen. Im Rahmen der Arbeitsförderung wird sogar erwartet, dass die Kundin/der Kunde sich neue Fähigkeiten und Fertigkeiten aneignet, sein Verhalten überprüft und an bestimmte Gegebenheiten anpasst. Die Kundin/der Kunde eines Trägers der Arbeitsförderung ist nicht zum Konsument, sondern zum aktiven Lernen und Umsetzen der erworbenen Fähigkeiten und Fertigkeiten aufgerufen. Dass diese Arbeit der Träger und Ihrer MitarbeiterInnen nicht immer leicht ist, wissen auch unsere Auditorinnen und Auditoren. Entsprechend sensibel führen sie Ihre Audits vor Ort durch.

## Phasen und Fachbereiche

Das Zulassungsverfahren von Trägern der Arbeitsförderung besteht aus folgenden Phasen:

- der Angebots- und Vertragsphase
- der Auditvorbereitung
- der Durchführung des Audits Stufe 1 mit Bewertung der zur Zulassung erforderlichen Dokumente, die vom Kunden in einem Zip-Ordner zur Verfügung gestellt werden
- der Organisation der Durchführung des Audits Stufe 2
- der Zertifikatserteilung
- der Überwachung und
- der erneuten Zulassung.

Die Auditoren werden vom Leiter der Fachkundigen Stelle der ZertSozial GmbH entsprechend der Zulassung für die Branche und Qualifikation ausgewählt.

Für folgende Fachbereiche können Zulassungen bei ZertSozial beantragt werden:

1. Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung
2. Ausschließlich erfolgsbezogen vergütete Arbeitsvermittlung in versicherungspflichtige Beschäftigung
3. Maßnahmen der Berufswahl und Berufsausbildung
4. Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung
6. Maßnahmen zur Teilhabe behinderter Menschen am Arbeitsleben

Der Träger der Arbeitsförderung muss sich entscheiden, für welchen oder welche Fachbereiche er zugelassen werden möchte. Für diese Fachbereiche muss er die eigenen entsprechenden Regelungen bereitstellen und er muss über seine Strukturen, Prozesse und Leistungen Auskunft geben können. In jedem Fall muss der Antragsteller die Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV) und den dazugehörigen Kommentar kennen.

Vor der weiteren Vorgehensweise müssen der Vertrag mit der Fachkundigen Stelle, nämlich ZertSozial, und der Antrag auf Zulassung des Trägers durch die Fachkundige Stelle vorliegen.

## Zulassungs- und Zertifizierungsverfahren

### Auditvorbereitung

Nach Vertragsabschluss bereitet sich der Auditor anhand des Vertrags auf das Audit vor und stimmt sich mit dem Unternehmen über die weitere Vorgehensweise ab. Im Rahmen der Vorbereitung auf die Überwachungsaudits sind die Unternehmen verpflichtet, der Fachkundigen Stelle wesentliche Änderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation ihres Unternehmens mitzuteilen. Die Träger erhalten mit dem Angebot einen ZIP-Ordner, aus dem sie ersehen können, welche Unterlagen sie vorab zur Verfügung stellen müssen. Es handelt sich um die „Angaben und Nachweise“, „damit die fachkundige Stelle die Fähigkeit des Trägers beurteilen kann“, wie es in der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV) gefordert wird.

### Audit Stufe 1: Vorbereitung

Das Audit der Stufe 1 wird durchgeführt, um

- die Dokumentation des Kunden zu auditieren
- den Standort und die standortspezifischen Bedingungen des Kunden zu beurteilen
- Gespräche mit dem Personal der Organisation des Kunden führen, um die Bereitschaft für das Audit Stufe 2 zu ermitteln,
- den Status des Kunden sowie das Verständnis bezüglich der Anforderungen der Norm, insbesondere im Hinblick auf die Identifizierung von Schlüsselleistungen bzw. bedeutsamen Aspekten, Prozessen, Zielen und das Betreiben des Managementsystems zu bewerten,
- notwendige Informationen bezüglich des Trägers, seiner Prozesse und des/der Standorts(e) des Kunden sowie zugehörige gesetzliche und behördliche Aspekte und deren Einhaltung (2. B. qualitäts-, umwelt-, arbeitssicherheitsrechtliche Aspekte der Tätigkeiten des Kunden, damit verbundene Risiken usw.) zu sammeln,
- die Zuteilung der Ressourcen für Audits der Stufe 2 zu bewerten sowie die Einzelheiten der Audits der Stufe 2 mit dem Kunden abzustimmen,
- zu beurteilen, ob der Kunde für das Audit der Stufe 2 bereit ist
- Der Kunde erhält einen mit ihm abgestimmten Auditplan.

Falls im Audit Stufe 1 Nichtkonformitäten festgestellt wurden, sind diese vom Kunden bis zum Audit Stufe 2 zu beheben. Kann abschließend nicht positiv festgestellt werden, dass der Kunde für das Audit der Stufe 2 bereit ist, erfolgt der Abbruch des Zertifizierungsverfahrens dem Audit Stufe 1. Für die Koordinierung der Tätigkeiten des Audits Stufe 1 und ggf. die Abstimmung der beteiligten Auditoren untereinander ist der leitende Auditor verantwortlich.

### Audit Stufe 2: Zulassungsaudit

Das Audit beginnt mit einem Einführungsgespräch, in dem sich die Teilnehmer vorstellen. Das Vorgehen im Audit wird erläutert. Im Rahmen des Audits im Unternehmen überprüfen und bewerten die Auditor:innen die Erfüllung der Vorgaben der AZAV.

Dies erfolgt durch Befragung der Mitarbeiter\*innen, Beobachtung von Schlüsselsituationen, Gesprächen mit Kundinnen und Kunden der Organisation, Einsichtnahme in mitgelieferte Dokumente, Aufzeichnungen, Aufträge, Richtlinien sowie durch Begehung relevanter Bereiche. Überprüfungsgegenstand der Auditor\*in sind

## Das Verfahren um die Zulassung von Trägern der Arbeitsförderung (AZAV)

- die Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit der Organisation durch Nachweis der Solvenz, der Organisations- und Personalstruktur, der geeigneten Räumlichkeiten und der Übersicht über das aktuelle Maßnahmenangebot. (§ 2, Abs. 1 AZAV)
- die Berücksichtigung von Lage und Entwicklung des Ausbildungs- und Arbeitsmarktes durch den Träger, seine Zusammenarbeit mit den Akteuren des Arbeitsmarktes, seine Methoden der Berücksichtigung aktueller arbeitsmarktrelevanter Entwicklungen und seine Bewertung durch Teilnehmende. (§ 2, Abs. 2 AZAV)
- die Aus- und Fortbildung sowie die Berufserfahrung und Eignung der Leitung und der personenbezogenen Mitarbeitenden (§ 2, Abs. 3 AZAV).
- Das System zur Sicherung der Qualität, mit dem die zielgerichteten und systematischen Verfahren und Maßnahmen dargestellt und die Qualität der Leistungen gewährleistet und kontinuierlich verbessert werden sollen (§ 2, Abs. 4 AZAV).
- Die vertraglichen Vereinbarungen mit den Teilnehmenden (§ 2, Abs. 5 AZAV).
- Die Umsetzung der Maßnahmen (§ 5, Abs. 1, Nr. 1, 3, 4 und 6)

Die Vorgehensweise der AuditorIn hängt auch ab von den Zielen, den Prozessen und dem aktuellen Status der auditierten Organisation und den zu auditierenden Prozessen ab. Zum Abschluss des Vor-Ort-Audits findet ein Schlussgespräch statt. An diesem Gespräch sollten mindestens die Mitarbeitenden teilnehmen, die leitende Funktionen im Unternehmen haben und deren Bereiche in das Audit eingebunden waren. Der leitende Auditor berichtet über die einzelnen Elemente, erläutert positive und negative Ergebnisse. Im Fall von festgestellten Nichtkonformitäten kann der leitende Auditor das Unternehmen erst nach Annahme bzw. Verifizierung der Korrekturmaßnahmen durch das Audit-Team zur Erteilung der Zulassung und des Zertifikats empfehlen, siehe hierzu „Management von Nichtkonformitäten“. Auf diesen Sachverhalt ist im Abschlussgespräch hinzuweisen.

Die Dokumentation erfolgt im Auditbericht (separat für das Audit Stufe 1 und Audit Stufe 2) und wird durch weitere Aufzeichnungen (z.B.: Auditcheckliste und handschriftliche Aufzeichnungen) ergänzt.

### Zertifikatserteilung

Die Erteilung des Zertifikates erfolgt nach der positiven Prüfung des Zertifizierungsverfahrens durch den Leiter der Fachkundigen Stelle bzw. durch seinen Stellvertreter oder benannte Personen. Der Prüfer darf nicht an den Audits beteiligt gewesen sein. Das Zertifikat kann nur dann erteilt werden, wenn alle Nichtkonformitäten behoben sind, d. h. wenn die Korrekturmaßnahmen vom Auditleiter angenommen bzw. verifiziert sind.

Die Zertifikate haben eine Gültigkeit von in der Regel 5 Jahren.

### Überwachungsaudit

- Innerhalb der Gültigkeit des Zertifikates (5 Jahre) sind einmal jährlich Überwachungsaudits durchzuführen.
- Das auditrelevante Datum für jedes jährliche Überwachungsaudit, das dem Zertifizierungsaudit folgt, darf bis zu zwei Monate vor dem auditrelevanten Datum liegen, aber nicht danach. Das auditrelevante Datum ist das Zulassungsdatum, also ab dem Tag, von dem ab die Zulassung gültig ist, wie z.B. 1. April. Die Überwachungsaudits müssen daher vor dem 1. April vor Ort abgeschlossen sein.
- Das auditrelevante Datum steuert sämtliche Folgeaudits für die Überwachung des Trägers. Das Überwachungsaudit einschließlich der Prüfung, Annahme und ggf. Verifizierung von Maßnahmen zur Korrektur von Nichtkonformitäten, der Erstellung des

## Das Verfahren um die Zulassung von Trägern der Arbeitsförderung (AZAV)

Auditberichts und der Freigabe durch die Fachkundige Stelle ist spätestens 3 Monate nach dem auditrelevanten Datum abzuschließen.

- Nach dem Überwachungsaudit erhält der Auftraggeber einen Bericht.

### Audits für die erneute Zulassung

Audits für die erneute Zulassung müssen - einschließlich der Prüfung von Maßnahmen zur Korrektur von Nichtkonformitäten - vor dem Ablauf der Geltungsdauer des Zertifikats abgeschlossen sein. In den Audits für die erneute Zulassung findet eine Überprüfung der Dokumentation des Managementsystems des Unternehmens sowie ein Audit vor Ort statt, wobei die Ergebnisse des vorangegangenen Überwachungsprogramms über die Laufzeit der Zertifizierung zu berücksichtigen sind. Es werden alle Anforderungen der Verordnung auditiert. Tätigkeiten zu Audits für die erneute Zulassung schließen ein Audit der Stufe 1 ein. Die Entscheidung zu einer erneuten Zulassung muss mindestens 1 Monat vor Ablauf der bestehenden Zertifizierung getroffen werden, damit das neue Zertifikat unter Beibehaltung der 5-Jahre Laufzeit an das bisherige Zeitintervall anschließen kann. Die Auditmethode im Audit vor Ort entspricht der eines Audits Stufe 2.

### Erweiterungsaudit

Soll der Geltungsbereich der bestehenden Zulassung erweitert werden, so kann das durch ein Erweiterungsaudit geschehen. Zur Erweiterung können zusätzliche Standorte oder die Zulassung für einen oder weitere Fachbereiche gehören. Die Durchführung des Erweiterungsaudits kann im Rahmen eines Überwachungsaudits oder zu einem eigens angesetzten Termin erfolgen. Die Gültigkeitsdauer eines Zertifikates ändert sich dadurch nicht. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.

### Kurzfristig angekündigte Audits

Es kann erforderlich sein, kurzfristig angekündigte Audits durchzuführen, um Beschwerden zu untersuchen, als Konsequenz von Änderungen oder als Konsequenz auf ausgesetzte Zertifizierungen. In solchen Fällen

- legt die Fachkundige Stelle die Bedingungen, unter denen diese kurzfristigen Begehungen durchgeführt werden, fest
- besteht nicht die Möglichkeit, gegen Mitglieder des Auditteams Einwand zu erheben.

### Übernahme von Zulassungen anderer Fachkundigen Stellen

Generell können nur Zertifikate von akkreditierten Fachkundigen Stellen übernommen werden. Es ist ein Transfer-Review durch eine kompetente Person der übernehmenden Fachkundigen Stelle durchzuführen, das in der Regel aus der Durchsicht wichtiger Dokumente, wie z.B. der letzten beiden Auditberichte der fachkundigen Stelle sowie einem Besuch beim Kunden besteht.

Ausgesetzte Zertifikate oder solche, bei denen die Gefahr einer Aussetzung besteht, dürfen nicht übernommen werden. Offene Abweichungen sollten, soweit praktikabel, noch vor der Übernahme mit der bisherigen Fachkundigen Stelle geklärt werden. Anderenfalls müssen sie im Audit behandelt werden. Das weitere Überwachungsprogramm richtet sich nach dem bisherigen.

# Das Verfahren um die Zulassung von Trägern der Arbeitsförderung (AZAV)

## Management von Nichtkonformitäten oder Abweichung

Für jede Nichtkonformität (Abweichungen oder Hinweise der fachkundigen Stelle) ist vom Unternehmen eine Ursachenanalyse durchzuführen und entsprechende Korrekturmaßnahmen sind zu implementieren. Das Unternehmen hat die Pflicht in Abhängigkeit der Schwere der Nichtkonformität, das Audit-Team innerhalb von 90 Tagen entweder über die festgelegten Korrekturmaßnahmen und Zieltermine oder über die Umsetzung der Korrekturmaßnahmen zu unterrichten. Wird diese Frist nicht eingehalten, gilt das Audit als nicht bestanden. Es kann kein Zertifikat erteilt werden, bzw. das Zertifikat wird zurückgezogen.

## Anforderungen an den Träger

Vor der Prüfung des Trägers im Sinne der AZAV muss der Träger die Anforderungen der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung erfüllen. Der Beirat für die AZAV macht dazu verbindliche Vorgaben, die erfüllt sein müssen. Diese Vorgaben sind hier im Wortlaut dargestellt. Darüber hinaus wird dem Träger, der eine Zulassung anstrebt, empfohlen, sich frühzeitig mit der AZAV und dem dazugehörigen Kommentar zu befassen.

### **Vorliegen eines Systems zur Sicherung der Qualität nach § 178 Nr. 4 SGB III i.V.m. § 2 Abs. 4 AZAV (gültig für alle Fachbereiche nach § 5 Abs. 1 S. 3 AZAV)**

#### **V01; Bekanntmachung am 28.02.2014; Gültig ab: 25.04.2014**

Eine Festlegung auf bestimmte Systeme zur Sicherung der Qualität bei Trägern der Arbeitsförderung erfolgt nicht. Die in § 178 Nr. 4 des Dritten Buches Sozialgesetzbuch (SGB III) i.V.m. § 2 Abs. 4 der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV) genannten Anforderungen werden im Zulassungsverfahren von den fachkundigen Stellen unabhängig vom verwendeten Qualitätssicherungssystem überprüft.

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,

## Das Verfahren um die Zulassung von Trägern der Arbeitsförderung (AZAV)

- 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 arbeitsmarktlicher 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. Lehrgangsziele,
- 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,

## Das Verfahren um die Zulassung von Trägern der Arbeitsförderung (AZAV)

### **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.

Nicht jede Anforderung trifft in gleicher Weise und mit gleicher Ausprägung auf alle Träger der verschiedenen Fachbereiche nach § 5 Abs. 1 S. 3 Nr. 1 bis 6 AZAV zu.

Es gehört grundsätzlich in die Verantwortung der fachkundigen Stelle und zu deren Fachkunde, dies zu unterscheiden und bei Zulassungen sowie Überwachungen zu berücksichtigen.