



Factsheet Revision Norm SVOAM:2010

Arbeitsauftrag

Im Auftrag von Arbeitsintegration Schweiz (AIS) und zusammen mit Stakeholdern der Qualitätsnorm SVOAM:2010 hat die Berner Fachhochschule (BFH) die Revision im Jahr 2017 durchgeführt. Neben der fachlichen und strukturellen Weiterentwicklung wurde eine Norm angestrebt, die über die arbeitsmarktlichen Massnahmen der ALV und SH hinaus für alle in der Arbeitsintegration tätigen Organisationen anwendbar ist. Weiter wurde eine schlanke, kundenorientierte und mit anderen branchenüblichen Normen (ISO, eduQua) kompatible Norm angestrebt.

Vorgehen

Mit einer Literaturrecherche wurde das gegenwärtige und fachspezifische Wissen über das Feld der Arbeitsintegration aufgearbeitet.

Anschliessend wurde mittels Stakeholderinterviews eine Stärken-Schwächen-Analyse der bestehenden Norm durchgeführt. Zu den Interviewpartnern gehörten die Leistungserbringer, die Zertifizierer, das SECO, zwei kantonale Stellen für arbeitsmarktliche Massnahmen (LAM) und je ein kantonales Amt für IV und SH. Ergänzende Gespräche zu Erfahrungen mit der Weiterentwicklung von Fachnormen wurden mit entsprechenden Expertinnen und Experten durchgeführt.

Als inhaltlicher und struktureller Orientierungsrahmen dienten bestehende, fachliche und generische Normen und Standards wie ISO 9001:2015, eduQua:2012, QuaTheDa:2012 und IKS-Richtlinien des SECO.

Begleitprozess

Der Entwicklungsprozess wurde von einer Steuerungsgruppe (AIS & BFH) und einer Arbeitsgruppe (Vertreter der Leistungserbringer, des SEM, des SECO und von kantonalen Integrationsfachstellen) begleitet. In der Steuerungsgruppe wurden die Arbeiten der BFH in vier Sitzungen vorgestellt und bewertet. In den Workshops der Arbeitsgruppe wurde in ebenfalls in vier Sitzungen die Praxis- und Kundennähe der Zwischenergebnisse reflektiert und bewertet.

Wichtigste Neuerungen

Die neue Norm IN-Qualis ist als explizite Fachnorm modular aufgebaut und beinhaltet zwei Pflichtmodule (A:Management & Organisation, B:Aufnahme- und Begleitprozess) und vier Wahlpflichtmodule zu den Integrationsangeboten der Organisation (Module C1-C4). Die Wahlpflichtmodule ermöglichen der zu zertifizierenden Organisation die Herstellung einer grösstmöglichen Passung der Qualitätsanforderungen zu den tatsächlichen Angeboten. Des Weiteren kann das Modul A sowie das Modul C4:Bildung durch eine gültige ISO 9001- respektive eduQua-Zertifizierung ersetzt werden. Vorbestehende Zertifizierungen werden damit berücksichtigt und der Aufwand der Organisationen verringert. Des Weiteren wurden neue fachliche Anforderungen an die Fallführung (Beziehungsgestaltung, Anforderungen an Partnerbetriebe, Konfliktregelungen, Bildung) wie auch Anforderungen an das Management (Risiko- und Wissensmanagement, IKS-Richtlinien, Mitarbeitendenführung) aufgenommen. In der Umsetzung und im

Nachweis der Anforderungen erhält die Organisation explizit mehr Spielraum, was mit differenzierteren Anforderungen an die Auditorin/den Auditor ausgeglichen wird.

Bewährte, unveränderte Elemente

Die Grundlogik „Organisation-Angebot-Teilnehmende“ wie auch die Gliederung der Anforderungen entlang des kontinuierlichen, betrieblichen Entwicklungsprozesses wurde übernommen. Der Zertifizierungsprozess (u. A. Einreichung der Dokumente, Audit, Zertifizierung, Zwischenaudits, Gültigkeitsdauer) bleibt unverändert. Die zu zertifizierenden Organisationen erhalten eine abschliessende Liste mit Dokumenten, die vor dem Audit eingereicht werden müssen.