

Beratung von Organisationen

Name des Projekts

Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung der Beratung in den RAV (2005)

Kunde

Amt für Wirtschaft und Arbeit (AWA) Kanton Aargau, Sektion Arbeitsmarktliche Integration
(www.ag.ch/awa)

Auftrag

Die Leitungspersonen und die Mitarbeitenden der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren RAV haben in ihrer Arbeit verschiedene Akteure sowie deren Rahmenbedingungen und Erwartungen zu berücksichtigen. Aber auch sie selber beeinflussen die Arbeit mit ihren Werthaltungen und Verhaltensweisen. Das gemeinsame Verständnis des Auftrags und die Qualität der Arbeit sind daher immer wieder zu überprüfen und falls nötig anzupassen.

Unsere Leistungen

- Die Erwartungen der wichtigsten Akteure wurden ermittelt.
- Die RAV-Leiterinnen und -Leiter haben ein gemeinsames Grundverständnis für ihre Arbeit entwickelt und entsprechende Leitsätze formuliert.
- Abgestützt auf die Leitsätze wurden Qualitätsansprüche und Qualitätsindikatoren zur Beratungstätigkeit entwickelt.
- Die RAV-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter wurden in der Anwendung der Qualitätsansprüche, Qualitätsindikatoren sowie der Überprüfungs- bzw. Messinstrumenten für ihre Arbeit geschult.
- Ein Regelkreis zur Überprüfung und Entwicklung der fachlichen Qualität in der Beratung wurde eingeführt.

Ergebnis

Qualitätsmanagement für die RAV.

Information und Schulung der Mitarbeitenden zum Qualitätsmanagement und dem weitere Vorgehen.

Verantwortliche Personen

René Schwyter und Judith Jean Richard