

## Vorlage zur Kenntnisnahme

Gremium	Sitzungsart	Zuständigkeit	Datum
Werkausschuss	öffentlich	Kenntnisnahme	21.02.2017

### Tagesordnungspunkt

#### Qualitätsmanagement im Jobcenter

#### Sachlage:

Die dem Jobcenter gesetzlich übertragenen Aufgaben werden kundenorientiert und bürger-nah wahrgenommen, seit 01.01.2012 in alleiniger Trägerschaft des Landkreises Mayen-Koblenz im Eigenbetrieb Jobcenter Landkreis Mayen-Koblenz. Bei der täglichen Arbeit will das Jobcenter im Interesse der Kunden und Mitarbeiter einem hohen Maß an Qualität gerecht werden. Um dies zu gewährleisten hat die Geschäftsführung des Jobcenters unter Beteiligung des Werkausschusses in 2013 entschieden, ein Qualitätssicherungssystem nach den Vorgaben der DIN EN ISO 9001:2008 einzuführen. Dieses ist prozessorientiert aufgebaut und dient dazu, das Jobcenter in Bezug auf eine einheitliche Arbeitsqualität zu leiten und zu lenken. Abweichungen können im Rahmen verschiedenster Controllingprozesse identifiziert und behoben werden. Im Qualitätsmanagement-Handbuch (ca. 100 Seiten) werden alle operativen Prozesse als verbindliche Arbeitsgrundlage festgelegt, darüber hinaus werden dort die Qualitätsziele zur Sicherstellung des gesetzlichen Auftrages festgehalten.

Gleichzeitig ist das Jobcenter bestrebt im Rahmen seiner sozialpolitischen Verantwortung für den betroffenen Personenkreis als Maßnahmeträger passgenaue Integrationsangebote anzubieten. Hierfür war eine Zertifizierung nach der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung (AZAV) erforderlich.

Im November 2014 wurde die Zertifizierung durch die externe Zertifizierungsstelle der Fa. Certqua erfolgreich absolviert, sowohl für die DIN EN ISO 9001:2008 als auch die AZAV. Auch die jährlich stattfindenden externen Überprüfungsaudits durch die Fa. Certqua konnten erfolgreich bestritten werden, neben der Erfüllung der Normenanforderungen wurde auch jeweils ein außerordentlich gut funktionierendes Qualitätssicherungssystem bescheinigt.

Im Dezember 2017 läuft das ISO 9001:2008 Zertifikat ab, so dass eine Re-Zertifizierung notwendig ist. Erschwerend kommt hinzu, dass die ISO 9001:2008 zwischenzeitlich von der ISO 9001:2015 abgelöst wurde, wodurch eine völlige Überarbeitung des Qualitätsmanagementhandbuches erforderlich wird.

Ergänzende Informationen erfolgen in der Sitzung im Rahmen einer Präsentation.

#### Finanzierung/Finanzielle Auswirkungen:

- ohne -

#### Anlagen:

Präsentation Qualitätsmanagement