



zertifizierte qualität der
arbeitsintegration

IN-Qualis 2024

Qualitätsnorm der Arbeitsintegration

Stand 1. April 2025

INHALTS- VERZEICHNIS

1	Anwendungsbereich der Norm IN-Qualis	3
2	Informationen über die Revision und Publikation	4
3	Konzepte und Begriffsklärungen	5
	3.1 Grundlegende Konzepte (aus ISO 9001:2015)	5
	3.2 Generelle Begriffe (aus ISO 9001:2015)	6
	3.3 Terminologie IN-Qualis	8
4	Struktur und Philosophie der Norm	10
5	Module und Anforderungen	12
	5.1 Modul A: Management und Organisation	12
	5.2 Modul B: Aufnahme- und Begleitprozess	21
	5.3 Modul C1: Interne Arbeitsmöglichkeiten	27
	5.4 Modul C2: Arbeitsmöglichkeiten in externen	30
	5.5 Modul C3: Individuelle Beratung	33
	5.6 Modul C4: Bildung	36
6	Zertifizierungsverfahren	39
	6.1 Vorbereitung	39
	6.2 Anmeldung	39
	6.3 Zertifizierungsverfahren	39
	6.4 Gültigkeit	41
	6.5 Rezertifizierung	41
7	Liste der einzureichenden Dokumente	42

01_ Anwendungsbereich der Norm IN-Qualis

IN-Qualis:2024 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 erschwertem Zugang zum Arbeitsmarkt bei der sozialen Integration sowie der Integration in den Arbeitsmarkt oder in eine Ausbildung (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 sowie Bildungsangebote.

02_ Informationen über die Revision und Publikation

Arbeitsintegration Schweiz betreibt seit 2005 eine Qualitätsnorm für Organisationen im Bereich Arbeitsintegration. Seit 2005 wurde die Norm drei Revisionen unterzogen (2010, 2017 und 2023).

In der grossen 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 Sozialhilfe hinaus erweitert und die Kompatibilität mit ISO9001:2015 und eduQaa hergestellt. Damit wurde die Norm den heterogenen Bedürfnissen der in der Arbeitsintegration tätigen Organisationen angepasst. Zudem erhielt die Norm bei dieser zweiten Revision den neuen Namen «IN-Qualis Norm».

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:2024 wurde am 22. Januar 2025 vom Vorstand von Arbeitsintegration Schweiz genehmigt. Sie ersetzt die bisherige Norm IN-Qualis:2018 und tritt am 01. April 2025 in Kraft.

Die Internetseite www.in-qualis.ch stellt sämtliche Informationen zu den reglementarischen Bestimmungen zur Verfügung.

03 — Konzepte und Begriffserklärungen

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 der ISO Normen auf, speziell der ISO 9001:2015 von der sie auch die zentralen Konzepte in den Kapiteln 3.1 und 3.2 übernimmt. 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/der Kundin liegender Fokus. Es ist wichtig, alle relevanten interessierten Parteien zu bestimmen und zu berücksichtigen, um den Kontext einer Organisation zu verstehen. 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 Umfeldbedingungen. 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/Kundinnen und anderen relevanten interessierten Parteien erfüllen. Die Qualität der Produkte und Dienstleistungen einer Organisation wird durch die Fähigkeit bestimmt, Kunden/Kundinnen 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/die Kundin.

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.

Nichtkonformität

Nichterfüllung einer Anforderung

Wesentliche Nichtkonformität: Nichtkonformität, die die Fähigkeit des Managementsystems, die beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen, beeinträchtigt.

Untergeordnete Nichtkonformität: Nichtkonformität, die die Fähigkeit des Managementsystems, die beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen, nicht beeinträchtigt¹

Korrekturmassnahme

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

¹ Vgl. Norm ISO/IEC 17021 -1, S.9, Pkt 3.11

Kundenzufriedenheit

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

Anmerkung: 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.

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.

Leitung

Person oder Personengruppe, die eine Organisation führt und steuert.

Prozess

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

Qualitätsmanagement

Management bezüglich Qualität

Anmerkung: 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. Übergeordnete Absichten und Ausrichtung einer Organisation zur Qualität.

Anmerkung: 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.

Qualitätsverbesserung

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

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

Qualitätsziel

Ziel bezüglich Qualität

Anmerkung: 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 Dienstleistungen, die durch die Organisation unter verschiedenen Bezeichnungen angeboten werden.

Auftraggebende

Stelle, die eine Dienstleistung 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 (vgl. Schober 2013)². 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/Kundin

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

² 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.

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

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

Partnerbetriebe

Organisationen der Privatwirtschaft, der öffentlichen Verwaltung und NPOs, 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 erschwertem Zugang zum Arbeitsmarkt, die bei der (Re-) Integration in den Arbeitsmarkt oder in eine Ausbildungsstelle sowie bei der sozialen Integration unterstützt werden.

Anmeldende Stelle

Stelle, die Teilnehmende für Integrationsleistungen anmeldet.

04_ Struktur und Philosophie der Norm

Zertifiziert wird die gesamte Organisation der Arbeitsintegration und nicht einzelne Angebote.

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 9001:2015 oder eduQua:2021 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 auf Seite 11.

Der Aufbau innerhalb der einzelnen Module orientiert sich am kontinuierlichen Entwicklungsprozess einer Organisation. Nachweise zur strukturellen Qualität sind nicht ausreichend, um das Funktionieren von Prozessen oder das Erreichen von Ergebnissen oder Wirkungen zu beurteilen. Bei vielen Anforderungen ergeben deshalb mündliche Befragungen durch den Auditor/die Auditorin 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 überprüft sowie qualitative Lücken oder Ungeheimheiten, 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.



Abbildung 1.

05_ Module und Anforderungen

Nachfolgend werden die einzelnen Module der IN-Qualis Norm dargestellt. Dafür kommt eine tabellarische Form zur Anwendung, welche die Spalten «Kriterium», «Anforderungen» und «Beispiele für den Nachweis» umfasst. Die Angaben in der Spalte «Beispiele für den Nachweis» dienen der Veranschaulichung und sind nicht verbindlich. Die Zusammenstellung der für eine Zertifizierung einzureichenden Dokumente und Nachweise ist im Kapitel 7 zu finden.

5.1 Modul A: Management und Organisation

Pflichtmodul, substituierbar durch gültige ISO 9001:2015 oder eduQua:2021

Dieses Modul A oder eine gültige ISO 9001:2015 oder eduQua:2021 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 gültig sind.

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Kontext der Organisation	A01. 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.	Qualitätspolitik; Stakeholderanalyse; Organisations-Handbuch
	A02. Die Organisation zeigt auf, welche spezifischen gesetzlichen Grundlagen in ihrem Aufgabenfeld beachtet werden müssen und wo diese zur Anwendung kommen.	Gesetzliche Grundlagen
	A03. Die Organisation kennt den Bedarf und die Bedürfnisse der Zielgruppen und der interessierten Parteien (Teilnehmende, Auftraggebende und Finanzierende, anmeldende Stellen, Partnerorganisationen, Mitarbeitende, etc.).	Stakeholderanalyse
	A04. Die Organisation verfügt über eine Analyse der internen und externen Einflussfaktoren, die sich auf die Planung und Umsetzung der Geschäftstätigkeit auswirken könnten.	Umfeldanalyse
Führung	Qualitätspolitik und Zielfestlegung	
	A05. Eine strukturiert erarbeitete Qualitätspolitik³ liegt vor. A06. 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 zugänglich.	Qualitätspolitik Qualitätspolitik

³ Analog zu einer Qualitätspolitik kann auch ein Leitbild vorgelegt werden, welches die Aspekte einer Qualitätspolitik integriert.

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Führung	A07. Die oberste Leitung stellt sicher, dass strategische Ziele – unter Einbezug der Analyse der internen und externen Einflussfaktoren – festgelegt sind.	Strategische Ziele; Umfeldanalyse
	A08. Aus der Qualitätspolitik und den strategischen Zielen werden Qualitätsziele abgeleitet.	Qualitätsziele
	A09. 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.	Zielplanung
	A10. 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.	MA-Befragung
	A11. Die Organisation hat ihre Methoden und die Zuständigkeiten bezüglich Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung definiert und beschrieben.	Funktionendiagramm; Organisationshandbuch
	A12. Die Organisation stellt entsprechende Ressourcen für die Umsetzung des QM zur Verfügung und definiert die Verantwortlichkeiten und Befugnisse.	Budget; Organigramm
	A13. Die oberste Leitung zeigt auf, wie sie die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des QM wahrnimmt.	Prozessbeschreibung
	A14. Die Qualitätspolitik wird in regelmässigen Zyklen auf ihre Aktualität überprüft und wo nötig systematisch weiterentwickelt	Qualitätspolitik

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
	Strategische und operative Umsetzung	
	A15. Die Organisation verfügt über ein Organigramm, aus dem die strategischen und operativen Verantwortlichkeiten hervorgehen.	Organigramm
	A16. Die Organisation regelt die Aufgabenzuteilung und die Entscheidungskompetenzen.	Funktionendiagramm
	A17. Wo Leistungsvereinbarungen bestehen, stimmen diese mit den strategischen Zielen und der Qualitätspolitik überein.	Leistungsvereinbarungen
	A18. In der Aussenkommunikation werden die zentralen Merkmale der Organisation ersichtlich (z.B. Trägerschaft, Rechtsform, Hauptverantwortliche, Ansprechpersonen, Zugänglichkeit, Adresse, Öffnungszeiten).	Broschüre; Flyer, Webseite
Planung	A19. Die Organisation zeigt die geplanten Jahresziele (basierend auf strategischen und Qualitätszielen) auf und erläutert, wie sie ihre konkreten Ziele im entsprechenden Jahr erreichen will.	Zielplanung; Jahresbericht
	A20. 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.	Zielplanung; Jahresbericht
	A21. Die Organisation identifiziert, beschreibt und bewertet systematisch Risiken und Chancen für das Funktionieren der Organisation und die Qualität ihrer Dienstleistungen.	Konzept und Massnahmenplan Risikomanagement

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
	A22. Die Organisation verabschiedet jedes Jahr ein Betriebsbudget sowie ein Investitionsbudget. A23. Die Verantwortlichkeiten für die Bewirtschaftung der Budgets sind geregelt und transparent. A24. Der Verfügungsrahmen der für die Budgets verantwortlichen Personen ist geregelt.	Budget Funktionendiagramm; Organisationshandbuch Organisationshandbuch
Unterstützung	Mitarbeitende A25. Die Organisation beschreibt anhand von aktuellen Stellenbeschrieben die Aufgaben, die Ausbildung und die wichtigsten erforderlichen Kompetenzen für die leitenden Funktionen, die Begleitung (Coaches, Ausbildende, Beratende usw.) sowie die Supportfunktionen (Administration, IT, usw.). A26. Die Organisation verfügt über ein Dossier für jeden Mitarbeitenden. Das Dossier enthält die berufliche Qualifikation sowie die Aus- und Weiterbildungen der Mitarbeitenden. A27. Die Organisation führt mit den Mitarbeitenden einen Abgleich der Zielerreichung der organisationalen aber auch der persönlichen Ziele durch. Entsprechende Massnahmen werden festgelegt. A28. Die Organisation verfügt über ein Weiterbildungskonzept; dieses berücksichtigt sowohl die betrieblichen Belange wie auch die Bedürfnisse der Mitarbeitenden und die Veränderungen im Umfeld, insbesondere in der Arbeits- und Bildungslandschaft der Schweiz. A29. Die Organisation verfügt über eine systematische Vorgehensweise zur Mitarbeitendenrekrutierung, -einführung und -freistellung.	Funktionendiagramm; Stellenbeschriebe Mitarbeitenden-dossier Mitarbeitenden-dossier Weiterbildungskonzept Prozessbeschrieb

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
	A30. 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. Als Referenzsysteme gelten die jeweils neuesten veröffentlichten Versionen der einbezogenen Dokumente. A31. Die Organisation stellt eine Arbeitsumgebung zur Verfügung, die für die Erbringungen der Leistungen benötigt wird. Dies sind unter anderem soziale und psychologische sowie physikalische Faktoren⁴ IKS Anforderungen A32. Die Organisation weist nach, dass die folgenden Mindestanforderungen⁵ an das IKS eingehalten sind: Das oberste Leitungsorgan und die operative Geschäftsleitung sind personell und funktionell getrennt. Die funktionelle Trennung ist durch eine klare Definition von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten schriftlich zu regeln. Ferner gelten Kompetenz- und Unterschriftenregelung; Unbefangenheitserklärung, welche allfällige Interessenkonflikte ausschliesst; Vieraugenprinzip bei finanzrelevanten Geschäftstätigkeiten; Umlageschlüssel für Gemeinkosten. Zusätzliche kantonale Anforderungen hinsichtlich IKS sind zu berücksichtigen».	Organisationshandbuch Organisationshandbuch Bericht Revisionsstelle, IKS-Konzept

⁴ Soziale Faktoren (z.B. Freiheit von Diskriminierung), Psychologische Faktoren (z.B. Minderung von Stress, Prävention von Burnout), Physikalische Faktoren (z.B. Temperatur, Wärme, Licht)

⁵ Die Anforderungen an das IKS orientieren sich an der Weisung Internes Kontrollsystem (IKS) in den AVIG Vollzugstellen des SECO, V6.1 vom 22.3.2021, Anhang 1, Kap. 4.3b)

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
	Ausnahmeregelung Mikrounternehmen: Mikrounternehmen⁶ sind von der Anforderung der personellen Trennung zwischen strategischer und operativer Ebene ausgenommen, sofern sie eine juristische Person sind. Sie müssen nachweisen können, dass trotzdem ein hinreichendes Kontrollsystem besteht, welches die unabhängige Prüfung der Finanzen sicherstellt. Die weiteren IKS-Vorgaben gelten, wobei die Ausgestaltung des IKS auf die Grösse des Unternehmens angepasst werden kann. Datenschutz und Datensicherheit A33. Die Organisation verfügt über ein den gesetzlichen Anforderungen entsprechendes Datenschutzkonzept und eine datenschutzverantwortliche Person. A34. Die Organisation gewährleistet die Ablage, Speicherung und den angemessenen Schutz der dokumentierten Informationen konform mit den gesetzlichen Anforderungen Wissensmanagement A35. Die Organisation bestimmt, welches das benötigte Wissen zur Umsetzung der Prozesse und zur Erreichung der Ziele ist. A36. Dieses Wissen wird aufrechterhalten und/oder entsprechend zur Verfügung gestellt (z.B. über Schulungen, Weiterbildungen). A37. 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.	Datenschutzkonzept Konzept und Umsetzungsplan Wissensmanagement

⁶ Unternehmen mit 1 – 9 Beschäftigten (Quelle: BFS – Statistik der Unternehmensstruktur (STATENT))

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
	A38. Die für das Qualitätsmanagement erforderliche dokumentierte Information wird gelenkt, um sicherzustellen, dass sie a) verfügbar und für die Verwendung an dem Ort und zu der Zeit geeignet ist, an dem bzw. zu der sie benötigt wird; b) angemessen geschützt ist.	
Betrieb	A39. Die Organisation verfügt über eine Prozesslandkarte der für sie relevanten Management-, Kern- und Unterstützungsprozesse. A40. Die für die Organisation relevanten Management-, Kern- und Unterstützungsprozesse sind beschrieben. A41. Es bestehen schriftliche Regelungen (Vorgehensbeschreibungen, Kompetenzen, Informations- und Schweigepflicht) für Notfälle und Ausnahmesituationen. A42. Die Organisation stellt sicher, dass die rechtlichen und reglementarischen Vorgaben hinsichtlich des Datenschutzes in der Organisation bekannt und umgesetzt sind. A43. Alle Prozessbeschriebe und schriftlichen Regelungen sind in der Organisation bekannt und stehen den Mitarbeitenden zur Verfügung.	Prozesslandkarte Prozessbeschriebe Organisationshandbuch Organisationshandbuch; MA-Befragung Organisationshandbuch
Bewertung und Verbesserung	A44. 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. A45. Die Organisation veranlasst, dass die Prozesse zur Zielfestlegung und die Überprüfung der Zielerreichung systematisch überprüft werden.	Zielplanung; Jahresbericht; Managementreview Berichte interne Audits, Überwachung der kontinuierlichen Verbesserung Zielplanung

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
	A46. 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.	Projektpläne Entwicklungsprojekte; Jahresziele
	A47. Die Mitarbeitenden werden in geeigneter Form darüber informiert, welche Schlüsse aus Analysen gezogen wurden und welche allfälligen Massnahmen geplant und umgesetzt werden.	MA-Befragung
	A48. Es liegen Berichte einer anerkannten neutralen Revisionsstelle vor.	Berichte Revisionsstellen
	A49. Die Organisation plant für das gesamte Managementsystem interne Audits und führt diese regelmässig durch.	Berichte der internen Audits

5.2 Modul B: Aufnahme-und Begleitprozess

Pflichtmodul, nicht substituierbar

Dieses Modul beinhaltet grundlegende Anforderungen an das organisationsinterne Fallmanagement

ment 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 das organisationsinterne Fallmanagement liegt bei der Organisation.

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Konzept	B01. In Übereinstimmung mit der Qualitätspolitik und den Qualitätszielen verfügt die Organisation über ein Konzept für das organisationsinterne Fallmanagement. 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. Es muss auf theoretisch fundierten Grundlagen der Beratung resp. des Coachings aufbauen.	Konzept organisationsinternes Fallmanagement
	B02. Die erforderlichen Qualifikationen und die Anforderungsprofile an die beratenden resp. coachenden Mitarbeitenden sind definiert.	Stellenbeschriebe
	B03. Die für die Organisation und ihren Auftrag relevanten Kooperationspartner sind identifiziert und den Mitarbeitenden bekannt.	MA-Befragung
	B04. Die am organisationsinternen Fallmanagement beteiligten Mitarbeitenden kennen das Konzept und setzen es um.	MA-Befragung
Aufnahme	B05. Die Organisation verfügt über ein Verfahren für die Aufnahme neuer Teilnehmender in das Dienstleistungsangebot.	Konzept organisationsinternes Fallmanagement

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
	Bo6. Alle neuen Teilnehmenden erhalten eine persönliche Begrüssung, Informationen über die Organisation und ihre Angebote sowie eine Zuteilung zu einer für das organisationsinterne Fallmanagement zuständigen Person.	TN/MA-Befragung
	Bo7. 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.	Konzept organisationsinternes Fallmanagement, TN- Befragung, Praxis-Assessment
	Bo8. Die Teilnehmenden haben die Möglichkeit, sich ein Bild vom Angebot zu machen und sich selbst zu ihrer Anmeldung ins Angebot zu äussern.	TN-Befragung
	Bo9. Die Ergebnisse dieser Standortbestimmung sind in standardisierten Teilnehmenden-Dossiers festgehalten.	TN-Dossiers
	B10. Weitere, am individuellen Integrationsprozess beteiligte Institutionen und Fachpersonen werden in den Teilnehmenden-Dossiers erfasst.	TN-Dossiers
	B11. Im Aufnahmeverfahren wird erfasst, wie gut die Bedürfnisse und das Potential der Teilnehmenden zu den Angeboten der Organisation passen (Matching).	TN-Dossiers
	B12. Die Organisation erfasst Teilnehmende deren Matching nicht stimmig ist und verfügt über ein definiertes Vorgehen im Umgang mit diesen Teilnehmenden.	Konzept organisationsinternes Fallmanagement

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
	B13. Anmeldungen von Teilnehmenden, deren Matching nicht stimmig ist, werden den anmeldenden Stellen zurückgemeldet.	TN-Dossiers
Zielvereinbarung	B14. Eine Zielvereinbarung wird in Absprache mit den Teilnehmenden erstellt und in den Teilnehmenden-Dossiers schriftlich festgehalten. Die Zielvereinbarung berücksichtigt den Bedarf der Teilnehmenden, ihre Integrationsfähigkeit, ihre aktuelle Situation, das Angebot der Organisation und die Vorgaben der anmeldenden Stelle.	TN-Befragung
	B15. Die Ziele und Teilziele sind gemeinsam mit der teilnehmenden Person formuliert und lassen sich in der Regel anhand festgelegter qualitativer oder quantitativer Indikatoren überprüfen.	Zielvereinbarungen, TN-Befragung
	B16. Die Teilnehmenden und die anmeldende Stelle erhalten eine Kopie der Zielvereinbarung.	TN-Dossiers
Fallmanagement	B17. In den standardisierten Teilnehmenden-Dossiers werden alle Informationen und Vereinbarungen im Rahmen des Fallmanagements festgehalten.	TN-Dossiers
	B18. Die Prozesse des organisationsinternen Fallmanagements sind von Aufnahme bis Austritt von der Organisation beschrieben.	Konzept organisationsinternes Fallmanagement
	B19. Die Verantwortung für diese Fallmanagement-Prozesse ist definiert.	Funktionendiagramm
	B20. Aus den Fallmanagement-Prozessen werden die Schnittstellen zwischen dem Aufnahme- und Begleitprozess und den Angebotsbereichen ersichtlich.	Konzept organisationsinternes Fallmanagement

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
	B21. Zu jeder und jedem Teilnehmenden findet regelmässig und bei speziellem Bedarf ein Austausch zwischen der für das organisationsinterne Fallmanagement zuständigen Person und allen Beteiligten (Arbeitsplatz und/oder Bildung) statt. Dabei werden die individuelle Entwicklung, der Grad der Zielerreichung und das Matching mit dem Angebot überprüft und in Zwischenauswertungen schriftlich festgehalten.	Konzept organisationsinternes Fallmanagement
	B22. Die aus den Zwischenauswertungen abgeleiteten, erforderlichen Massnahmen werden festgehalten und umgesetzt (z.B. Anmeldung in ein anderes Angebot).	TN-Dossiers
	B23. Die Teilnehmenden sind transparent über die Ergebnisse der Zwischenauswertungen und die daraus abgeleiteten Massnahmen informiert.	TN-Befragung
	B24. Ergebnisse aus den Zwischenauswertungen können in geeigneter Form und nach Information der Teilnehmenden den anmeldenden Stellen ausgehändigt werden.	MA-Befragung
	B25. Die am organisationsinternen Fallmanagementprozess beteiligten Mitarbeitenden der Organisation haben Zugriff zum Dossier des Teilnehmenden.	TN-Dossiers
	B26. Wichtige Ergebnisse aus Absprachen mit externen Dritten, anmeldenden und finanzierenden Stellen sind der teilnehmenden Person kommuniziert und in den Teilnehmenden-Dossiers festgehalten.	TN-Dossiers
	B27. Die Eskalationsstufen und Verantwortlichkeiten bei Krisen, Programmabbruch und Beschwerden sind definiert und festgehalten.	Organisationshandbuch

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
	B28. Die Mitarbeitenden, welche im direkten Kontakt mit Teilnehmenden stehen, tauschen ihre Erfahrungen regelmässig im Sinne eines kollegialen Feedbacks (Fallbesprechung, Supervision, Intervention) aus.	MA-Befragung
Abschluss	B29. Mit den Teilnehmenden wird ein Austrittsgespräch geführt. Dieses erfolgt mit der für das organisationsinterne Fallmanagement verantwortlichen Person und gegebenenfalls mit weiteren Beteiligten der Angebotsbereiche.	TN-Befragung, TN-Dossiers
	B30. Die Teilnehmenden werden eingeladen, sich zum Verlauf und zu den Resultaten der Teilnahme am Angebot zu äussern.	TN-Befragung TN-Dossiers
	B31. Beim Austrittsgespräch wird zusammen mit den Teilnehmenden die Erreichung der Ziele bewertet und die wichtigsten Ergebnisse schriftlich festgehalten.	TN-Dossiers
	B32. Den Teilnehmenden und der anmeldenden Stelle wird ein in geeigneter Form abgefasster Bericht ausgehändigt.	TN-Dossiers
Evaluation und Verbesserung	B33. Die Organisation verfügt über ein Evaluationskonzept. Es beschreibt, wie und in welchem Rhythmus die Ziele, die angewandten Prozesse und die eingesetzten Ressourcen überprüft werden.	Evaluationskonzept
	B34. Die Organisation evaluiert die Umsetzung des Aufnahme- und Begleitprozesses entlang des Konzepts des organisationsinternen Fallmanagements.	Evaluationsplanung

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
	B35. Dabei werden mindestens die folgenden Kriterien evaluiert: Matching der Teilnehmenden zu Beginn der Teilnahme, Grad der Zielerreichung am Ende des Programms, Zufriedenheit der Teilnehmenden und der anmeldenden Stellen mit dem Aufnahme- und Begleitprozess.	Zufriedenheitsbefragung
	B36. Die Organisation hält die individuelle Kompetenzentwicklung der Teilnehmenden in geeigneter Form fest.	Auswertung Kompetenzentwicklung
	B37. Die Organisation verfügt über ein Rückmeldemanagement, das den TN ermöglicht, eine anonyme Bewertung abzugeben. Rückmeldungen werden systematisch gesammelt, dokumentiert und ausgewertet.	Konzept Rückmeldemanagement, Evaluationsformular
	B38. Es werden jährlich Evaluationsberichte zum organisationsinternen Fallmanagement erstellt.	Evaluationsberichte
	B39. Die Organisation ergreift auf Basis der Evaluationsergebnisse die notwendigen Entwicklungsmassnahmen für das organisationsinterne Fallmanagement.	Massnahmenplanung
	B40. Die Evaluationsergebnisse und die abgeleiteten Massnahmen werden schriftlich festgehalten und ihre Umsetzung überprüft.	Evaluationskonzept

5.3 Modul C1: Interne Arbeitsmöglichkeiten

Wahlpflichtmodul, 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
Konzept	C01. Für jedes Angebot liegt ein Konzept vor.	Konzept
	C02. Das Angebot entspricht den Grundsätzen der Qualitätspolitik.	Konzept
	C03. Das Konzept beschreibt das Angebot und die damit anvisierten Zielgruppen mit den entsprechenden Integrationszielen.	Konzept
	C04. Das Konzept zeigt auf, an welchen Branchen und Regionen sich die internen Arbeitsmöglichkeiten ausrichten.	Konzept
	C05. Das Konzept beschreibt die Kunden und Kundinnen der Produkte und Dienstleistungen der internen Arbeitsangebote.	Konzept
	C06. Das Konzept äussert sich zu den rechtlichen Rahmenbedingungen für die Teilnehmenden (u. A. arbeitsrechtliche Regelungen, Unfall- und Krankenversicherung, Haftung in Schadenfällen).	Konzept
	C07. Das Konzept beschreibt die andragogischen Leitideen der Organisation.	Konzept
	C08. Mitarbeitende, die für ein Angebot tätig sind, anmeldende und finanzierende Stellen haben Zugriff auf das Konzept.	MA-Befragung

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Betrieb und Unterstützung	C09. Die Prozesse, welche teilnehmende Personen in Angeboten der «internen Arbeitsmöglichkeiten» durchlaufen, sind für anmeldende und finanzierende Stellen einsehbar.	Prozessbeschriebe
	C10. Die Verantwortlichkeiten für die verschiedenen Prozesse und Teilprozesse sind geregelt.	Funktionendiagramm
	C11. Für jedes Angebot ist eine verantwortliche Person bezeichnet und diese ist den interessierten Parteien bekannt.	Funktionendiagramm
	C12. Die Angebote orientieren sich an den andragogischen Leitideen der Organisation, den Anforderungen im Arbeitsmarkt sowie an den Fähigkeiten und Kompetenzen der Teilnehmenden.	Konzept
	C13. Die Leitung der Angebote gewährleistet zielführende Feedbackprozesse für die Mitarbeitenden.	MA-Befragung: Organisationshandbuch
	C14. Die Leitung der Angebote fördert eine positive und konstruktive Feedbackkultur.	MA-Befragung
	C15. Es bestehen Regelungen, wie im Konfliktfall zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten vorzugehen ist.	Konzept
	C16. Die Sicherheit am Arbeitsplatz wird über die Anwendung von aktuellen, branchenüblichen Normen und Standards gewährleistet.	Organisationshandbuch

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Teilnehmende	C17. Die Teilnehmenden wissen, welches ihre Ansprechpersonen in Bezug auf den internen Arbeitsplatz sind.	TN-Befragung
	C18. Die Teilnehmenden kennen die sicherheitsrelevanten Aspekte ihrer Arbeitstätigkeit.	TN-Befragung
	C19. Die Teilnehmenden erhalten eine adäquate Einführung, sowie die nötige Anleitung und Unterstützung für ihre Arbeitstätigkeiten.	Konzept
	C20. Das Matching der Teilnehmenden mit den internen Arbeitstätigkeiten wird regelmässig auf die zu erreichenden Ziele überprüft und dokumentiert.	TN-Dossiers
	C21. Alle Teilnehmenden erhalten regelmässig Rückmeldungen zu ihrer individuellen Zielerreichung.	TN-Befragung
	C22. Alle Teilnehmenden erhalten zum Ende ihrer Tätigkeit für den internen Betrieb ein Arbeitszeugnis oder ein Zertifikat, welches im Minimum die ausgeführten Tätigkeiten beschreibt.	TN-Dossier
Externe Vernetzung	C23. Die Organisation erfasst regelmässig den Bedarf und die Erwartungen des Arbeitsmarktes hinsichtlich der internen Arbeitsmöglichkeiten.	Umfeldanalyse
	C24. Die Kooperationen mit den Kunden/ Kundinnen der intern erzeugten Produkte und Dienstleistungen sind beschrieben.	Schriftliche Verträge und Vereinbarungen
	C25. Die Organisation zeigt auf, wie neue Aufträge akquiriert werden.	Konzept

5.4 Modul C2: Arbeitsmöglichkeiten in externen Betrieben

Wahlpflichtmodul, 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
Konzept	C01. Für jedes Angebot liegt ein Konzept vor.	Konzept
	C02. Das Angebot entspricht den Grundsätzen der Qualitätspolitik.	Konzept
	C03. Das Konzept beschreibt das Angebot und die damit anvisierten Zielgruppen mit den entsprechenden Integrationszielen.	Konzept
	C04. Das Konzept zeigt auf, an welchen Branchen und Regionen sich die externen Arbeitsmöglichkeiten ausrichten.	Konzept
	C05. Das Konzept beschreibt, welche Unterstützung die Organisation den Teilnehmenden sowie den externen Partnerbetrieben anbietet.	Konzept
	C06. Das Konzept äussert sich zu den rechtlichen Rahmenbedingungen (u. A. arbeitsrechtliche Regelung, Unfall- und Krankenversicherung, Haftung in Schadenfällen).	Konzept
	C07. Mitarbeitende, die für ein Angebot tätig sind, die Verantwortlichen der Partnerbetriebe, die anmeldenden und finanzierenden Stellen haben Zugriff auf das Konzept.	MA-Befragung

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Betrieb und Unterstützung	C08. Die Prozesse, welche teilnehmende Personen in Angeboten von „Arbeitsmöglichkeiten in externen Betrieben durchlaufen, werden gegenüber den anmeldenden und finanzierenden Stellen in geeigneter Form beschrieben und zur Verfügung gestellt.	Prozessbeschriebe
	C09. Verantwortlichkeiten für die verschiedenen Prozesse und Teilprozesse sind geregelt.	Funktionendiagramm
	C10. Für jedes Angebot ist eine verantwortliche Person bezeichnet und diese ist den interessierten Parteien bekannt.	Funktionendiagramm
	C11. Die Leitung der Angebote gewährleistet zielführende Feedbackprozesse für die Mitarbeitenden.	MA-Befragung; Organisationshandbuch
	C12. Die Leitung der Angebote fördert eine positive und konstruktive Feedbackkultur.	MA-Befragung
	C13. Es bestehen Regelungen, wie im Konfliktfall zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten vorzugehen ist.	Konzept
Teilnehmende	C14. Die Teilnehmenden wissen, welches die für sie zuständigen Ansprechpersonen im externen Partnerbetrieb sind.	TN-Befragung
	C15. Die Teilnehmenden erhalten eine adäquate Einführung und die nötige Anleitung und Unterstützung für ihre Arbeitstätigkeiten.	TN-Befragung
	C16. Das Matching der Teilnehmenden mit den externen Partnerbetrieben und den Arbeitstätigkeiten wird regelmässig auf die zu erreichenden Ziele überprüft und dokumentiert.	TN-Dossiers

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
	C17. Alle Teilnehmenden erhalten regelmässig Rückmeldungen zu ihrer individuellen Zielerreichung. C18. Alle Teilnehmenden erhalten zum Ende ihrer Tätigkeit für den externen Betrieb ein Arbeitszeugnis oder ein Zertifikat, welches die erworbenen Kompetenzen beschreibt.	TN-Befragung TN-Dossiers
Externe Vernetzung	C19. Die Organisation erfasst regelmässig den Bedarf und die Erwartungen des Arbeitsmarktes hinsichtlich der externen Arbeitsmöglichkeiten. C20. Es sind Anforderungen formuliert, die die externen Arbeitsplätze erfüllen müssen. Deren Einhaltung wird regelmässig überprüft. C21. Mit den externen Partnerbetrieben bestehen Verträge oder Vereinbarungen über die Rahmenbedingungen der Arbeits-einsätze, welche mindestens die folgenden Punkte regeln: • Vergütung sowie Arbeits- und versicherungsrechtliche Vorgaben • Ansprechpersonen in der Organisation für die externen Partnerbetriebe. • die für das Angebot verantwortlichen Personen in den externen Partnerbetrieben. • Vorgehen im Konfliktfall C22. Die Organisation definiert, in welchem Rhythmus die Anforderungen und Vereinbarungen überprüft werden.	Umfeldanalyse Vereinbarungen Vereinbarungen; Verträge Konzept

5.5 Modul C3: Individuelle Beratung

Wahlpflichtmodul, nicht substituierbar

Dieses Modul muss erfüllt werden, falls die Organisation im Rahmen der Arbeitsintegration über ein individuelles Beratungsangebot verfügt.

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
Konzept	C01. Für jedes Angebot liegt ein Konzept vor.	Konzept
	C02. Das Angebot entspricht den Grundsätzen der Qualitätspolitik.	Konzept
	C03. Das Konzept beschreibt das Angebot und die damit anvisierten Zielgruppen mit den entsprechenden Integrationszielen.	Konzept
	C04. Das Konzept zeigt auf, nach welchen Beratungsansätzen die individuelle Beratung ausgestaltet ist.	Konzept
	C05. Mitarbeitende, die für ein Angebot tätig sind, anmeldende und finanzierende Stellen haben Zugriff auf das Konzept.	MA-Befragung
Betrieb und Unterstützung	C06. Die Prozesse, welche teilnehmende Personen in Angeboten der individuellen Beratung durchlaufen, werden gegenüber den anmeldenden und finanzierenden Stellen in geeigneter Form beschrieben und zur Verfügung gestellt.	Prozessbeschriebe
	C07. Die Verantwortlichkeiten für die verschiedenen Prozesse und Teilprozesse sind geregelt.	Funktionendiagramm
	C08. Für jedes Angebot ist eine verantwortliche Person bezeichnet und diese ist den interessierten Parteien bekannt.	Funktionendiagramm

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
	C09. Die Leitung der Angebote gewährleistet zielführende Feedbackprozesse für die Mitarbeitenden. C10. Die Leitung der Angebote fördert eine positive und konstruktive Feedbackkultur. C11. Es bestehen Regelungen, wie im Konfliktfall zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten vorzugehen ist.	MA-Befragung; Organisationshandbuch MA-Befragung Konzept
Teilnehmende	C12. Die Beratungsperson informiert transparent über den trilateralen Auftrag und dessen Umsetzung: Anforderungen der finanzierenden Stelle, Erwartungen der teilnehmenden Person, Auftrag der Beratungsperson C13. Das Auftragsbündnis zwischen Beratungsperson und teilnehmender Person inkl. Rechten und Pflichten wird gemeinsam definiert. C14. Die Beratung wird individuell und passgenau für jede teilnehmende Person gestaltet. Dabei wird von ihren Interessen, Anliegen, Ressourcen und individuellen Lösungsansätzen ausgegangen. C15. Die individuelle Beratung orientiert sich an den Ressourcen und Stärken der teilnehmenden Person. C16. Die individuelle Beratung ist auf Ermächtigung und Selbstbestimmung der teilnehmenden Person ausgerichtet.	TN-Befragung TN-Befragung; TN-Dossiers Beratungskonzept TN-Befragung TN-Befragung

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
	C17. Alle Teilnehmenden erhalten regelmässig Rückmeldungen zu ihrer individuellen Zielerreichung.	TN-Befragung
Externe Vernetzung	C18. Das professionelle und soziale Umfeld der teilnehmenden Person wird erfasst und bei Bedarf und in Absprache mit der teilnehmenden Person aktiv einbezogen.	TN-Dossiers
	C19. Die Beratungsperson stellt bei Bedarf die Vernetzung zu weiteren Fachstellen oder Unterstützungsanboten (wie bspw. Berufsberatung) sicher.	TN-Dossiers

5.6 Modul C4: Bildung

Wahlpflichtmodul, substituierbar durch gültige eduQwa-Zertifizierung.

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
Konzept	C01. Für das interne Bildungsangebot liegt ein Konzept vor.	Konzept
	C02. Das Angebot entspricht den Grundsätzen der Qualitätspolitik.	Konzept
	C03. Das Konzept beschreibt das Angebot und die damit anvisierten Zielgruppen mit den entsprechenden Integrationszielen.	Konzept
	C04. Das Konzept beschreibt die andragogischen Leitideen der Organisation.	Konzept
	C05. 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.	Konzept
	C06. Die Lerninhalte sind konsequent von den Lernzielen abgeleitet, zweckmässig strukturiert und aufbereitet.	Unterrichtsplanung
	C07. Das Konzept äussert sich zu den rechtlichen Rahmenbedingungen für die Teilnehmenden (u. A. arbeitsrechtliche Regelung, Unfall- und Krankenversicherung, Haftung in Schadenfällen).	Konzept

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
	C08. Mitarbeitende, die für ein Angebot tätig sind, anmeldende und finanzierende Stellen haben Zugriff auf das Konzept.	MA-Befragung
Betrieb und Unterstützung	C09. Die Prozesse, welche teilnehmende Personen in Bildungsangeboten durchlaufen, werden gegenüber den anmeldenden und finanzierenden Stellen in geeigneter Form beschrieben und zur Verfügung gestellt.	Prozessbeschriebe;
	C10. Die Verantwortlichkeiten für die verschiedenen Prozesse und Teilprozesse sind geregelt.	Funktionendiagramm
	C11. Für jedes Angebot ist eine verantwortliche Person bezeichnet und diese ist den interessierten Parteien bekannt.	Konzept
	C12. Die Leitung der Angebote gewährleistet zielführende Feedbackprozesse für die Mitarbeitenden.	MA-Befragung; Organisationshandbuch
	C13. Die Leitung der Angebote fördert eine positive und konstruktive Feedbackkultur.	MA-Befragung
	C14. Es bestehen Regelungen, wie im Konfliktfall zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten vorzugehen ist.	Konzept
	C15. Die Unterrichtsplanung, die Lehr- und Lernmethoden, die Unterrichtsmittel und Medien orientieren sich an den andragogischen Leitideen der Organisation, an aktuellen andragogischen Erkenntnissen sowie an den Fähigkeiten und Kompetenzen der Teilnehmenden.	Konzept; Lehrpläne

Kriterium	Anforderung	Beispiele für den Nachweis
	C16. Das Bildungssetting lädt zur aktiven Teilnahme ein, ist abwechslungsreich und ermöglicht Erfolgserlebnisse.	TN-Befragung
	C17. Im Bildungssetting wird der Transfer zur Praxis der internen und/oder externen Arbeitsangebote hergestellt.	Lehrpläne
	C18. Die für die Angebote notwendige Infrastruktur (Räume, Unterrichtsmittel und Medien) ist vorhanden und entspricht den üblichen Qualitäts- und Sicherheitsstandards sowie den Bedürfnissen der Zielgruppen.	Konzept
	C19. Geeignete Formen zur Überprüfung des Lernerfolgs sind festgelegt.	Prozessbeschriebe; Konzept
Teilnehmende	C20. Für den Besuch eines Bildungsangebotes erhalten die Teilnehmenden eine schriftliche Bestätigung.	TN-Dossiers
	C21. Alle Teilnehmenden erhalten regelmässig Rückmeldungen zu ihrer individuellen Zielerreichung.	TN-Befragung
Externe Vernetzung	C22. Die Organisation erfasst regelmässig den Bedarf und die Erwartungen des Arbeitsmarktes und des Bildungssystems an die Bildungsangebote.	Umfeldanalyse

06_ Zertifizierungs- verfahren

6.1 Vorbereitung

Die Vorbereitung auf das Zertifizierungsverfahren 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:2024 akkreditierten Zertifizierungsstellen sind auf der Internetseite der Schweizerischen Akkreditierungsstelle SAS (www.sas.ch) unter der Rubrik «akkreditierte Stellen» sowie auf www.in-qualis.ch aufgeführt.
2. Die Zertifizierungsstelle sendet die entsprechenden Anmeldeformulare zu und informiert über das Zertifizierungsverfahren.

6.3 Das Zertifizierungsverfahren

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/der Auditorin das Datum des Audits vor Ort. Der Auditor/die Auditorin 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/von der Auditorin zusätzlich geforderten Dokumente bereit liegen. Die Organisation gewährt dem Auditor/der Auditorin Einblick in alle von ihm / ihr gewünschten Dokumente.

4. **Auditbericht und Entscheid über die Erteilung des Zertifikats:** Der Auditor/die Auditorin erstellt einen Auditbericht zuhanden der Organisation. Dieser enthält die Schlussfolgerungen der Prüfung sowie eine Empfehlung zur Zertifizierung (mit oder ohne Nichtkonformität). 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.

5. **Zwischenaudit:** Zur Aufrechterhaltung der dreijährigen Zertifizierung führt die Zertifizierungsstelle zwei Zwischenaudits (ca. 12 und 24 Monate nach der Zertifizierung) durch. Dabei werden Hinweise zur Weiterentwicklung aus dem Zertifizierungsaudit sowie die Bedingungen für die Aufrechterhaltung des Zertifikats überprüft. Der Fokus liegt hierbei insbesondere auf denjenigen Bereichen, in welchen seit dem Zertifizierungsaudit eine für IN-Qualis relevante Entwicklung stattgefunden hat (bspw. Eröffnung eines neuen Standorts o.ä.). Die Schwerpunkte der Zwischenaudits werden von der Zertifizierungsstelle gemeinsam mit der zertifizierten Organisation festgelegt. Zwischenaudits können entweder vor Ort oder als Fernbewertung⁷ durchgeführt werden.

⁷ Anmerkungen zur Fernbewertung: Da die Informations- und Kommunikationstechnologien technisch immer ausgereifter werden, ist es für die Zertifizierungsstellen gemäss der Akkreditierungsnorm ISO/IEC 17021-1 und dem ergänzenden Dokument IAF MD 4 erlaubt, «computergestützte Auditverfahren» durchzuführen, um die Wirksamkeit und Effizienz des Auditprozesses zu verbessern sowie deren Integrität zu fördern und aufrecht zu erhalten.

Derartige «computergestützte Auditverfahren» können zum Beispiel Folgendes beinhalten:

- Durchführung von Telefonkonferenzen
- Interaktive webbasierte Kommunikation
- Elektronischer Fernzugriff auf die Dokumentation des Managementsystems und/oder auf die Managementsystemprozesse

6.4 Gültigkeit

Die Zertifizierung hat eine Gültigkeitsdauer von 3 Jahren. Jedes Jahr findet ein Audit vor Ort statt: Im 1. Jahr überprüft der Auditor/die Auditorin 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.

07 — Liste der einzureichenden Dokumente

Einzureichende Dokument für das Stufe 1 Audit:

- Statuten (oder analoge Grundlage der Organisation)
- Organigramm
- Jahresberichte der letzten 3 Jahre
- Revisionsbericht des letzten Jahres
- Funktionendiagramm oder die einzelnen Stellenbeschriebe (falls weniger als 7 Funktionen)
- Prozesslandkarte
- Prozessbeschriebe
- Leistungsvereinbarungen
- Gesetzliche Grundlagen

Für das Stufe 1 Audit sind zudem schriftliche Nachweise notwendig bezüglich

- der Strategie und den strategischen Zielen
- der Qualitätspolitik
- den Anspruchsgruppen
- Managementreview
- Risikomanagement
- Wissensmanagement
- Interne Kontrollsysteme und interne Audits
- Lenkung der Information (vgl. ISO 9001:2015, 7.5.3.)

- Mitarbeitenden-Gespräche
- der Förderung von Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden
- des Konzepts zum organisationsinternen Fallmanagement
- der Konzepte der einzelnen Angebote (Module C)
- des Evaluationskonzepts und der Evaluationsberichte zum organisationsinternen Fallmanagement (Modul B) und zu den Angeboten (Module C)

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