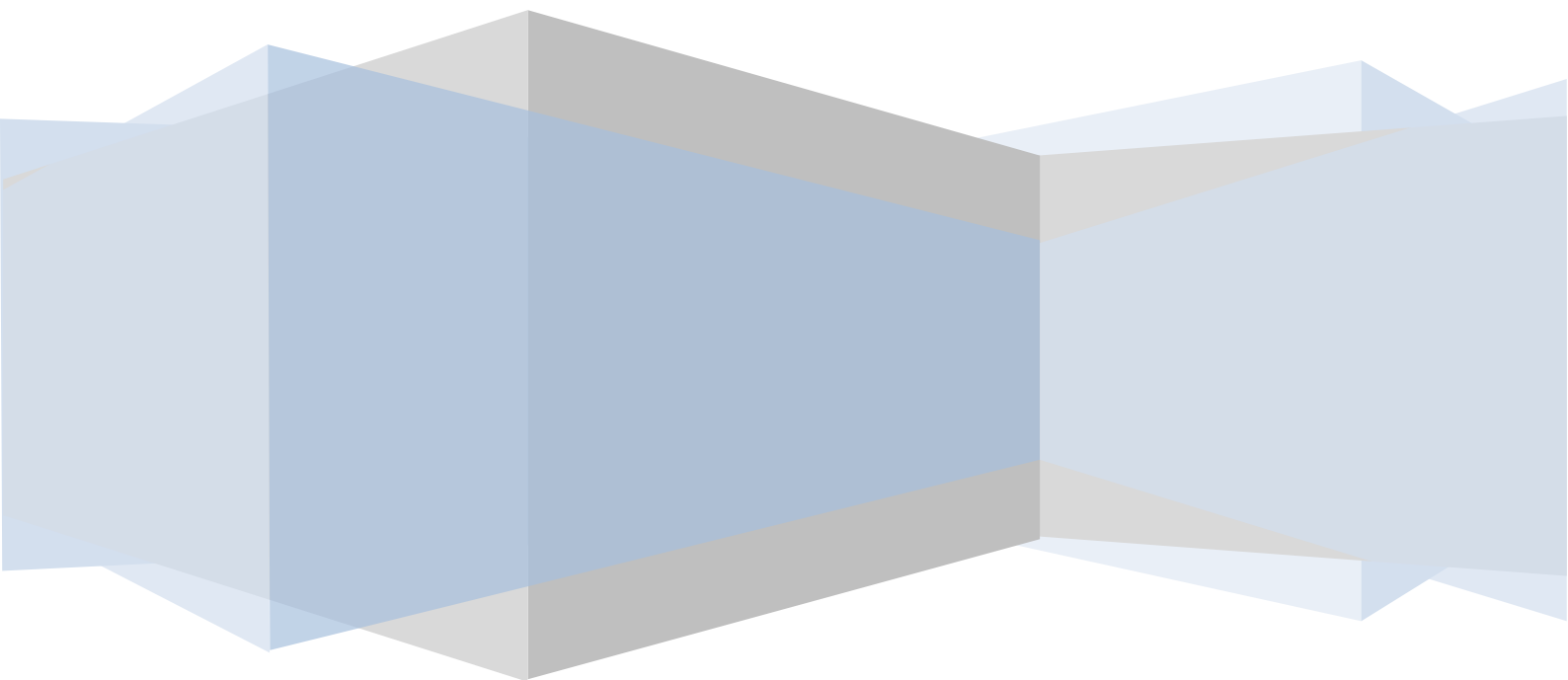


Toolkit for policy impact

**Hier finden Sie unser geballtes KnowHow zur
Verbesserung von Politik mithilfe des
institutionsübergreifenden Ansatzes mit dem
Fokus auf der Etablierung einer Qualitätskultur**



*“Es ist die gemeinsame Verpflichtung aller Beteiligten zusammenzuarbeiten,
um den Lernenden den bestmöglichen Service bieten zu können”*

**(Teilnehmer auf nationaler Ebene, Northern
Ireland UK)**

Anmerkung der Partner

Als Partner des NQCA-Projektes (Networking for Quality Culture & Assurance) sind wir der Auffassung, dass die institutionsübergreifende Zusammenarbeit entscheidend für die Qualitätssicherung der gesamten Berufsbildungsreise (VET journey) für jeden Einzelnen ist. Das NQCA-Projekt zielt darauf ab, ein besseres Verständnis und Engagement für Qualität zu erreichen. Es ist wichtig, dass alle Dienstleistungen, die ein Kunde durchläuft oder in die er sich während seiner Berufsbildungsreise einbringt, qualitätsorientiert sind, und dass es eine gemeinsame Verpflichtung der verschiedenen Dienstleistungen in Bezug auf den Kunden gibt.

Als Partner des NQCA-Projekts leben wir vor woran wir glauben und haben folgende Prinzipien:

- Der Lernende sollte in allem was wir tun in den Mittelpunkt gerückt werden
- Eine wirksame Kommunikation zwischen allen wichtigen Beteiligten, die an der Berufsbildungsreise des Lernenden beteiligt sind, muss aufrechterhalten werden.
- Wissen und Information sollten mit anderen wichtigen Beteiligten geteilt werden, um eine gute, kundenorientierte Entscheidungsfindung zu unterstützen
- Die Evaluation sollte in Bezug auf die Rolle der Vernetzung bei der Verbesserung der Qualitätsverbesserung erfolgen
- Unser Lernen sollte mit anderen geteilt werden

Anerkennung

Networking for Quality Culture and Assurance (NQCA) ist eine strategische Partnerschaft, die im Rahmen des Erasmus+ -Programms als Kooperation zwischen dem Ballymun Job Center (IE), der Stadt Turku (FI), Ciofs-FP (IT), Gems-NI (UK), Gsub (DE), HKIK (HU), MetropolisNet (European Network) und Rinova (UK) finanziert wird.

Die "Politik-Praxis Lücken" und "Empfehlungen" werden aus den in den Partnerländern durchgeführten und überprüften Fallstudien abgeleitet. Ohne Fallstudien und ihre großzügige Unterstützung wäre unser Projekt nicht möglich gewesen.

Inhalt

1. Einleitung.....	4
1.1 Erasmus+ KA2	4
1.2 Das NQCA Projekt	4
2. Methodik	7
3. Politik – Praxis Lücken.....	10
3.1 Mangel an Kommunikation:.....	10
3.2 Fehlen von relevanten Informationen.....	13
3.3 Mangel an flexiblen Finanzierungsstrukturen und -bedingungen	13
4. Empfehlungen	15
4.1. Hören Sie Ihren Kunden zu.....	15
4.2. Identifizieren Sie die richtigen Kommunikationskanäle und verwenden Sie eine entsprechende Sprache, wenn Sie Ihrer Zielgruppe aktuelle Informationen zur Verfügung zu stellen.....	16
4.3. Gestalten Sie flexible Programme und Dienstleistungen, die den Bedürfnissen Ihrer Kunden und deren Lebensbedingungen entsprechen.....	17
4.4 Erfassen Sie kontinuierlich das Feedback Ihrer Kunden und Frontline-Praktiker	18
4.5 Erstellen Sie institutionsübergreifende Gruppen für die Gestaltung eines Programms oder einer Dienstleistung.....	19
5. NQCA Institutionsübergreifende Tools	20
Appendices	23
Appendix A: Policy-Practice Gaps Case Studies	23
Appendix B: Information on the project	34

1. Einleitung

1.1 Erasmus+ KA2

Erasmus+ ist das Programm der Europäischen Union für Bildung, Ausbildung, Jugend und Sport. Seit sieben Jahren (von 2014-2020) läuft Erasmus+ mit dem Bestreben, Bildung, Ausbildung und Jugendarbeit in ganz Europa zu modernisieren. Das Programm ist für Organisationen in allen Sektoren offen, einschließlich Schulbildung, Weiter- und Hochschulbildung, Erwachsenenbildung und dem Jugendsektor.

Das NQCA-Projekt wird unter Erasmus+ Key Action 2 gefördert: Kooperation für Innovation und Austausch bewährter Praktiken im Bereich der Berufsausbildung. In dieser Aktion geht es darum, dass Organisationen zur Verbesserung der Bereitstellung von Dienstleistungen für Lernende durch den Austausch innovativer Praktiken zusammenarbeiten können.

1.2 Das NQCA Projekt

Das NQCA-Projekt zielt darauf ab, eine authentische Kultur der Qualitätssicherung über die gesamte Berufsausbildungsreise des Lernenden zu pflegen. Das NQCA-Projekt widmet sich der Gestaltung, Entwicklung, und Implementierung eines nachhaltigen Modells, das sich auf Qualitätskultur und Qualitätssicherung während der Berufsbildungsreise konzentriert.

Die acht Partner aus über sechs Partnerländern haben das Networking for Quality Assurance (NQA) -Modell für das NQCA-Projekt angepasst und entwickelt, um die Relevanz einer breiteren Berufsbildungsreise zu gewährleisten.

Für unsere jetzigen Zwecke kann die Berufsbildungsreise als Begriff definiert werden, der eine Berufsberatung oder Empfehlung zur beruflichen Aus- und Weiterbildung, Berufsbildungsprogramme und andauerndes Lernen am Arbeitsplatz, oder ein Praktikum im Rahmen der Berufsbildung umfasst. Während das bisherige NQA-Projekt festgestellt hat, dass Qualität in der Bereitstellung von Dienstleistungen tendenziell besteht, betont es, dass die Qualität bei wichtigen Übergangspunkten während der gesamten Berufsberatung des Kunden deutlich reduziert werden kann. Der vorgeschlagene institutionsübergreifende Ansatz zielt darauf ab, die Verbindung zwischen den Beteiligten, insbesondere in Bezug auf gemeinsame Ziele und Vertrauen, zu stärken und eine Qualitätskultur zu entwickeln, die von einer Reihe von Beteiligten, die verschiedene Stufen der Berufsbildungsreise repräsentieren, angestrebt wird.

Die Projektergebnisse werden von einer Reihe von Interessenvertretern von Organisationen mitgeteilt und erreicht. Teilnehmer, darunter Partner, lokale und nationale institutionsübergreifende Netzwerkorganisationen und natürlich Lernende/ Kunden, haben alle zur Entwicklung dieses Projekts beitragen.

- **Einfluss des Lernenden:** Die Qualität wird die gesamte Berufsausbildungsreise des Lernenden/Kunden untermauern und den Lernenden in den Mittelpunkt während der Berufsbildungsreise stellen.
- **Mitwirkende Organisationen:** Entwicklung von institutionsübergreifender Arbeit und einer Qualitätskultur, die Bottom-up-Ansätze zur Qualitätssicherung ermöglichen, und die geografische Gebiete schaffen, die vom NQA-Qualitätssiegel anerkannt werden.

- **Nationale Organisationen:** Verbesserung der Kommunikationswege zwischen dem Bottom-up-Ansatz und der Top-down-Strategie, um die Kluft zwischen Strategie und Praxis zu verringern und die Qualitätskultur im vollen Qualitätszyklus zu ermöglichen.
- Die NQA-Evaluierung stellte fest, dass viele Partner/Beteiligten sich nicht über die Notwendigkeit eines Forums zur Qualitätssicherung und Berufsbildung bewusst waren. Das NQCA-Projekt zielt darauf ab, diese Art von großflächigen Auswirkungen durch die Schaffung solcher Foren und institutionsübergreifenden Netzwerke zu erreichen, um Organisationen bei dem Verständnis und der Verbesserung der Qualität in der Berufsbildungsreise zu unterstützen.
- Das NQCA-Projekt strebt langfristig nachhaltige Auswirkungen auf Partner und Beteiligte an, da sie Werte, Überzeugungen und Verhaltensweisen beeinflussen wird und ein Modell ist, das auf viele Situationen, Kontexte und andere Sektoren übertragbar ist. Eine verbesserte Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten wird zu einer verbesserten Qualität während der Berufsbildungsreise führen, und sich letztlich auf die Gering-Qualifizierten und Arbeitslosen auswirken.

2. Methodik

Wir glauben, dass über die gesamte Berufsbildungsreise ein bewusstes Engagement für Qualität erforderlich ist; sonst könnte die gute Arbeit der vorherigen Organisation zum Nutzen des Kunden möglicherweise verloren gehen. Es gibt eine Reihe von Wegen in die Ausbildung und aus der Ausbildung heraus, daher muss jeder Schritt der Reise von Qualität geprägt sein.

Stellen Sie sich Folgendes vor:

Ein Beratungsdienst möchte wissen, ob die Ausbildung, an die sie ihre Kunden verweisen, einen Fokus auf Qualität hat. Der Ausbildungsanbieter möchte wissen, ob der Arbeitgeber, bei dem seine Kunden ihre Beschäftigung beginnen, einen Fokus auf Qualität hat. Nachdem ein Kurs abgeschlossen ist, gibt es dann auch eine Kontinuität zwischen den Dienstleistungsanbietern? Wie weiß der Kunde, welchen Schritt er als nächstes machen soll?

Angesichts der obigen Fragen ist es offensichtlich, dass die Qualitätserfahrung des Kunden über die gesamte Berufsbildungsreise notwendig ist. Ein Bewusstsein, dass ein VET-Kurs nur *ein* Schritt einer längeren Reise ist, muss gepflegt werden. Die Beratungsdienste müssen die richtige Beratung und Unterstützung anbieten, die Schulungen müssen die richtigen Inhalte, der vom richtigen Ausbilder vermittelt wird, enthalten, und der Job selbst muss der richtige für den Einzelnen sein, der diese Reise gemacht hat. Andernfalls könnte der Kunde/Lernende in jedem dieser Phasen aus dem System herausfallen. Sobald die Mitarbeiter aller Organisationen sich der Qualität verschrieben haben, werden sich die Ergebnisse durch die gesamte Organisation ziehen und letztlich dem Lernenden/Kunden nutzen.

Dieses Beispiel zeigt, dass das NQCA-institutionsübergreifende Netzwerkmodell durch das Konzept der institutionsübergreifenden Arbeit und durch die Etablierung einer Qualitätskultur in der erweiterten Berufsreise inspiriert ist.

Institutionsübergreifende Arbeit:

Institutionsübergreifende Arbeit umfasst mehr als eine Agentur/Organisation, die in einer geplanten und formalen Weise anstatt durch informelle Vernetzung zusammenarbeiten (obwohl die letztere die vorherige unterstützen und entwickeln kann). Dies kann auf strategischer oder operativer Ebene sein (Lloyd *et al.*, 2001).

Unser Verständnis von Qualitätskultur:

„Eine Qualitätskultur muss auf allen Ebenen der Organisation stattfinden“

(Teilnehmer eines lokalen Treffens in Nordirland)

Qualitätskultur bezieht sich auf eine Organisationskultur, die die Qualität dauerhaft verbessern will und sich durch zwei verschiedene Elemente auszeichnet:

1. Ein kulturelles/psychologisches Element gemeinsamer Werte, Überzeugungen, Erwartungen und Engagement für Qualität.
2. Ein strukturelles/leitendes Element mit definierten Prozessen, die die Qualität verbessern und die individuellen Anstrengungen koordinieren.

NQCA Institutionsübergreifendes Netzwerkmodell:

Während der NQCA-Projektlebensdauer wurde das **NQCA Institutionsübergreifendes Netzwerkmodell** in (Arbeits-)Treffen mit verschiedenen Mitgliedern der institutionsübergreifenden Arbeitsgruppe bearbeitet und getestet. Insgesamt hat jeder Partner Folgendes durchgeführt:

- 6 x Arbeitstreffen von institutionsübergreifenden Gruppen mit Praktikern aus verschiedenen Organisationen
- 4 Lerner-Treffen mit Kunden/Lernenden eines bestimmten Dienstleisters
- 3 Treffen mit Entscheidungsträgern der politisch-administrativen Ebene

Die ermittelten Unterschiede der Politik-Praxis-Lücken und Empfehlungen entstanden als Ergebnis dieser Arbeit. Darüber hinaus wurde auch das NQCA Qualitätssiegel entwickelt.

3. Politik – Praxis Lücken

Die identifizierten Politik-Praxis-Lücken beziehen sich auf die Unterschiede zwischen Politik (Richtlinien und Gesetzen, d. h. Regulierung auf Papier) und der echten Welt. Treffen mit den Lernenden im Rahmen des NQCA-Projekts zeigten, dass Richtlinien, die nicht den Bedürfnissen der Lernenden entsprechen, Frustration, finanziellen Druck, strukturellen Ausschluss, Verwirrung und eine generelle Angst gegenüber der Zukunft verursachen. Im Folgenden werden typische Unterschiede der Politik-Praxis-Lücke skizziert.

3.1 Mangel an Kommunikation:

Mangel an Kommunikation ist ein Thema von hoher Relevanz. Es wurde universell und gleichermaßen diskutiert von Lernenden, Praktikern und im gesamten NQCA-Projekt. Der Mangel an Kommunikation kann in drei verschiedene Kategorien unterteilt werden:

3.1.1 Kommunikationsprobleme durch kulturelles Verständnis im geographischen Sinne

Das Wort "Kultur" hat unterschiedliche Bedeutungen und wird in verschiedenen Kontexten verwendet. Kultur spiegelt eine Lebensweise und Bräuche, die von Menschen einer bestimmten Gesellschaft geteilt werden. Kultur bietet einer Person das Bewusstsein für seine/ihre Identität, Wurzeln, historischen Hintergrund, sowie dem Gefühl einer bestimmten Gesellschaft anzugehören (Luka *et al.*, 2013).

Typischerweise wird eine Richtlinie aus der eigenen kulturellen Perspektive des Landes entwickelt. Dies führt zu keiner Verwirrung oder Irritation, solange die

Richtlinie nur auf diejenigen ausgerichtet ist, die mit der Kultur, aus der die Richtlinie stammt, vertraut sind. Schwierigkeiten ergeben sich jedoch, wenn diejenigen, die von der Richtlinie betroffen sind, neu in der Kultur, aus der sich die Richtlinie entwickelt hat, sind. In diesem Fall können solche Personen nicht mit den spezifischen Regeln und Konzepten vertraut sein, die der gegebenen Gesellschaft gut bekannt sind und von ihr akzeptiert werden. Die Erfahrung deutet darauf hin, dass je größer der Unterschied zwischen den Werten der nationalen Kultur eines Individuums zu der der Richtlinien-Kultur ist, desto wahrscheinlicher ist es, dass Kommunikations-Missverständnisse entstehen werden.

3.1.2 Kommunikationsprobleme zwischen Richtlinien, Regierungsstellen und Programmplanungsorganisationen

Das NQCA-Projekt stellte fest, dass verschiedene politisch-administrative Abteilungen unterschiedliche Philosophien und Werte haben, die sie zusammenhalten, ihr Selbstbild erschaffen, und die diese an die Außenwelt weitergeben (z. B. zuerst kommt die Arbeits-Philosophie gegenüber zuerst kommt die Bildungs-Philosophie). Diese Unterschiede zeigen sich auch bei Organisationen und Ausbildungsanbietern, die Programme, in der die Mitarbeiter der gleichen Zielgruppe zusammenarbeiten, in unterschiedlicher Weise umsetzen. Das NQCA-Projekt hat die negativen Auswirkungen, die entstehen, wenn unterschiedliche Richtlinien ihre Dienstleistungen nicht ausrichten oder harmonisieren können, identifiziert. Dies macht es den Lernenden unmöglich, das volle Leistungspotential, das durch einen ganzheitlichen Serviceansatz gewonnen wird, zu erleben.

3.1.3 Kommunikationsprobleme auf verschiedenen Ebenen (Richtlinien, Dienstleister und Kunden)

Oft werden spezifische Dienstleistungen durch Entscheidungsträger von Richtlinien ohne Einbindung der Dienstleister/Praktiker oder der Zielkunden entworfen. Diese Art der Einweg-Kommunikationsstrategie kann zur Erfassung der Bedürfnisse der Kunden vor der Implementierung des Dienstes unwirksam sein. Oft werden diese Bedürfnisse erst bei der Implementierung der Dienstleistung wahrgenommen, denn erst dann findet die Kommunikation zwischen dem Dienstleister und dem Entscheidungsträger statt. In diesem Fall wird das Feedback oftmals erst durch schriftliche Berichte oder vorgeformte Fragebögen angefordert.

„Die Lernenden berichteten über einen Mangel an echter Kommunikation mit den Entscheidungsträgern; genauer gesagt erleben sie einen Mangel an aktivem Zuhören über ihre wirklichen Bedürfnisse und Ideen von Seiten der Entscheidungsträger. Die Entscheidungsträger werden als "Schausteller" gesehen, die vorgeben, normalen Leuten zuzuhören, aber tatsächlich kümmern sie sich nur um ihre eigenen Belange. Ein Beispiel um ihre Aussage zu untermauern: Es ist fast unmöglich für sie, sich an Mobilitätsaktivitäten zu beteiligen, weil die Mehrheit der Lernenden sich die anfallenden Kosten nicht leisten kann; sie können solche "Träume" nur dank des Berufsbildungsanbieters realisieren“ (Lerner Treffen in Italien)

3.2 Fehlen von relevanten Informationen

In der heutigen Welt erhalten wir ständig riesige Mengen an Informationen durch unterschiedliche Kanäle. Das gesammelte Feedback der NQCA-Projekttreffen weist jedoch auf einen Mangel an Informationen hin, der vor allem von Kunden/Lernenden berichtet wurde. Kunden berichteten, dass es schwierig für sie ist, korrekte und aktuelle Informationen zu erhalten.

Typischerweise entsprechen die Kommunikationsmodi der politischen Verwaltungen nicht denen der Kunden. Verschiedene Organisationen im Rahmen des NQCA-Projekts stellten fest, dass die Kunden ein Mangel an Wissen über die ihnen zur Verfügung stehenden Dienste und Möglichkeiten zeigen, da die Informationen, die sie erhalten, nicht klar sind und leicht fehlinterpretiert werden können. Kunden sind daher oft frustriert und demotiviert.

„Es fehlt an Klarheit und Einheitlichkeit über die Bereitstellung der Dienstleistungen. Dies führt zu Verwirrung seitens der Kunden“

(Interagency Treffen in Irland)

3.3 Mangel an flexiblen Finanzierungsstrukturen und -bedingungen

Während des NQCA-Projekts wurden die Unterschiede der Politik-Praxis-Lücke vor allem von den Praktikern diskutiert. Praktiker berichten, dass die Finanzierung nicht immer auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet ist, und oft gibt es Verwirrung über die Bedingungen der Finanzierung. Dies zeigt sich am Beispiel der Erstellung von Programmen ohne Einbeziehung der Trainingsanbieter während der gesamten Planungsphase.

„Eine der größten Herausforderungen in Bezug auf das „Live“-Projekt, auf das wir unser NQCA-Projekt stützen, ist die Möglichkeit, mit Kunden

zusammenzuarbeiten, die in ihrem Arbeitslosigkeitsstatus kurz davor stehen aufgefordert zu werden, die NI-Schritte zum Erfolgsprogramm zu unternehmen. Derzeit gibt es für den Kunden die Option einer 90-tägigen Verzögerung. Die Gewährung dieser Option unterliegt dem Ermessen des verantwortlichen Sachbearbeiters in der Arbeitsagentur. Für das Programm ist dies für eine sinnvolle Arbeit mit dem Kunden, der bedingt durch komplexe Bedürfnisse und Umstände maßgeschneiderte Hilfe benötigt, um von der Langzeitarbeitslosigkeit in eine nachhaltige Beschäftigung zu gelangen, unzureichend. Die institutionsübergreifenden Treffen stellten fest, dass dieses Problem eine Strategieverlagerung erfordern würde; d.h. Zugang zu Dienstleistungen basierend auf Maßnahmen, die den Bedürfnissen des Kunden und nicht dem Leistungsstatus gerecht werden“.

“Manchmal müssen die Lernenden bei der Bildung/Ausbildung einen Schritt zurück machen um vorwärts zu gehen, z.B. QQI Level 5 bis QQI Level 4“

(Teilnehmer eines Regionaltreffens in Northern Ireland UK)

4. Empfehlungen

Im Folgenden finden Sie eine Liste von Empfehlungen, die darauf ausgerichtet sind, die Fallen der identifizierten Politik-Praxis-Lücken praktisch und effizient zu vermeiden:

4.1. Hören Sie Ihren Kunden zu

Es gibt nichts Effektiveres bei der Verbesserung der Qualität von organisatorischen Programmen oder Dienstleistungen als den Kunden wirklich zuzuhören. Nicht nur "Hören", was die Kunden sagen, sondern aktives und konzentriertes Zuhören. Dies sind eine wichtige Unterscheidung und ein wichtiges Ergebnis des NQCA-Projekts; die Kunden haben oft das Gefühl, dass ihnen niemand zuhört. Praktiker können nicht *erraten* oder *annehmen*, welche Maßnahme für einen Kunden die beste ist. Der einzige Weg, dies zu bestimmen ist, direkt mit den Kunden zu sprechen.

Um die Situation eines Kunden/Lernenden nachhaltig zu verbessern, ist eine laufende Kommunikation zur Bestimmung der Bedürfnisse und unter Einbeziehung der Einschränkungen des Kunden notwendig. Feedback zu sammeln und die Bedürfnisse des Kunden zu hören kostet nicht viel und wird nur dazu beitragen, die Programme und Dienste Ihrer Organisation zu verbessern. Feedback sollte beachtet und danach gehandelt werden, da dies dem Kunden seine Wertschätzung vermittelt. Ohne Zuhören sind Kunden frustriert und demotiviert.

„Es ist gut, wenn man nach einer Beratung neue Hoffnung hat“

„Es ist wichtig, neue Energie für den Weg zu bekommen“

(geflüchtete Menschen bei einem Lerner-Treffen in Berlin)

„Schauen Sie sich an, wo sich jeder Lernende befindet, begleiten Sie sie ein wenig auf ihrem Übergangsweg und bauen Sie Beziehungen mit Mitarbeitern in anderen Organisationen auf, um den Übergang zu erleichtern“.

“Bieten Sie Unterstützung auf individueller Kunden-Basis an, Kunden werden während des Trainings und des Praktikums unterstützt”

(Nationales Treffen in Dublin, Irland)

4.2. Identifizieren Sie die richtigen Kommunikationskanäle und verwenden Sie eine entsprechende Sprache, wenn Sie Ihrer Zielgruppe aktuelle Informationen zur Verfügung zu stellen

Sicherstellen, dass die richtigen Kommunikationskanäle verwendet werden, um Informationen an Kunden zu kommunizieren, ist entscheidend für die Schaffung und Aufrechterhaltung einer reibungslosen Programm- oder Dienstleistungsumsetzung. Es ist vielleicht vorteilhaft, Ihre Kommunikationsstrategie bei einer kleinen Gruppe von Kunden vor Aufnahme in Ihr Programm zu testen, und sie gemäß dem Feedback anzupassen. Es ist auch wichtig, sich daran zu erinnern, eine klare und leicht verständliche Sprache bei der Kommunikation mit Kunden zu verwenden. Das NQCA-Projekt identifizierte mehrere Service-to-Client-Kommunikationskanäle, die es als besonders nützlich erachtete:

- Anbieten von Informationsveranstaltungen für kleine Kunden-Gruppen
- Einrichtung von öffentlichen Informationsstellen
- Sicherstellen, dass Organisationswebseiten aktuelle Informationen enthalten

- Bereitstellung von Fachkräften mit relevanten und gut vorbereiteten Informationen, die leicht an Kunden weitergegeben werden können.

„Es ist gut, wenn Menschen langsam sprechen und sich Zeit für meine Fragen nehmen“. (Geflüchteter bei einem Lerner-Treffen in Berlin, DE)

„Bei der Informationsveranstaltung im DSP gab es zu viele große Worte und ich konnte nicht verstehen, um was es ging“
(Lerner-Treffen in Dublin, IE)

4.3. Gestalten Sie flexible Programme und Dienstleistungen, die den Bedürfnissen Ihrer Kunden und deren Lebensbedingungen entsprechen

Während der gesamten Dauer des NQCA-Projekts wurden mehrere Programme identifiziert, die die Bedürfnisse des Kunden nicht berücksichtigten, sondern ganz auf dem Leistungsstatus des Kunden beruhten. Oft ist es in solchen Situationen nicht gestattet, an Trainings- und Entwicklungskursen und -programmen teilzunehmen, die länger als eine bestimmte Anzahl von Tagen dauern, unabhängig von den potenziellen Vorteilen für die Wiedereingliederung und das Weiterkommen des Kunden. Das Projekt empfiehlt daher dringend eine Politikverlagerung zu Programmen, die den Zugang zu Diensten auf der Grundlage der besten Interventionen basierend auf den Bedürfnissen des Kunden fördern und nicht auf Dienstleistungen, die auf dem Leistungsstatus-System basieren.

Das NQCA-Projekt identifizierte auch Dienstleistungen, die die Lebensbedingungen ihrer Kunden nicht berücksichtigen. Mit dem ultimativen Ziel der Wiedereingliederung von Kunden **müssen** Dienstleistungen die

Lebensbedingungen (Lebensumfeld, Lebenslage, Lebensstil etc.) ihrer Kunden berücksichtigen und flexibel sein. In der Praxis erfordert dies, dass Dienstleistungen (z. B. Schulungen) in einer Weise geschaffen werden, die die spezifische Kunden-Gruppe in Betracht ziehen, z.B. Alleinerziehende benötigen mehr Flexibilität bei der Teilnahme und ein Verständnis bezüglich der Verfügbarkeit und der Bedürfnisse der Kinderbetreuung.

„Kunden werden von Kursen abgezogen, die für sie geeignet sind, und in Kurse gesteckt, die ungeeignet sind. Das ist für die Kunden frustrierend und kann zum Scheitern führen sowie einen Rückschritt für ihre Reise bedeuten“.

(Interagency Treffen in Dublin, IE)

4.4 Erfassen Sie kontinuierlich das Feedback Ihrer Kunden und Frontline-Praktiker

Für die qualitativ hochwertige Entwicklung von Programmen und Dienstleistungen, ist Verständnis für Ihre Kundengruppe wichtig. Ähnlich wie in der Empfehlung 4.1 wird empfohlen, regelmäßige Kontakte mit Kunden zur Beurteilung ihrer Probleme und Einschränkungen zu pflegen.

Zielgruppenorientierte Werkzeuge (wie Umfragen, kurze Feedback-Sessions, bilaterale Gespräche etc.) können zur Erfassung dieser Informationen verwendet werden. Es wird weiterhin empfohlen, "Experten-Hotlines" einzurichten. Diese Hotlines können als Kommunikationskanal der Praktiker der Programm-Implementierung zu den politischen Entscheidungsträgern zur gemeinsamen Nutzung relevanter aktueller Informationen und Feedback hilfreich sein. Frontline-Praktiker sollten kontinuierliche Rückmeldungen zur Verbesserung der Qualität der Programme und der Bereitstellung von Dienstleistungen geben.

“Es ist notwendig, Frontline-Mitarbeitern zu vertrauen und ihre berufliche Rolle zu respektieren” (Institutionsübergreifendes Treffen - Ballymun Job Center, Irland)

4.5 Erstellen Sie institutionsübergreifende Gruppen für die Gestaltung eines Programms oder einer Dienstleistung

Der institutionsübergreifende Ansatz (siehe Abschnitt 2) ist aus projektbezogener Perspektive die Methode, die am besten für die Bereitstellung einer Dienstleistung für Personen mit mehrfachen und miteinander verbundenen Problemen geeignet ist. Der institutionsübergreifende Ansatz arbeitet mit verschiedenen Interessenvertretern (die jeweils mit der Zielgruppe zusammenarbeiten), die in einer geplanten und formalen Weise zusammenarbeiten. Dieser Ansatz eignet sich während der Programm- und Implementierungsphasen am besten für die Kommunikation und Entscheidungsfindung. Die Verwendung des institutionsübergreifenden Ansatzes kann die Richtlinien- und Dienstleistungsfragmentierung reduzieren (ein identifizierter Unterschied der Politik-Praxis-Lücke). Für beste Ergebnisse sollte der Ansatz in die Kultur jeder Mitgliedsorganisation eingebettet werden.

5. NQCA Institutionsübergreifende Tools

NQCA Leitfaden zum institutionsübergreifenden Arbeiten und Info-Materialien

Das im Rahmen des NQA-Projekts entwickelte institutionsübergreifende Modell- und Ressourcenpaket wurde nun im Rahmen des NQCA-Projekts angepasst und weiterentwickelt, um seine Relevanz über eine breitere Berufsbildungsreise zu gewährleisten. Es bietet die Möglichkeit, auf lokaler, regionaler und nationaler Ebene zu arbeiten, die auf die Entwicklung und Förderung der Qualitätskultur abzielt. Das NQCA Institutionsübergreifende Richtlinien und Ressourcen Paket kann unter folgendem Link eingesehen werden [02-NQCA-IO1Guidelines-and-Resource-Pack-DE.pdf](#)

Vorlagen für die NQCA-Arbeitstreffen der verschiedenen Ebenen

Um die formale und systematische Durchführung von institutionsübergreifenden Treffen zu fördern, wurden NQCA-Vorlagen entworfen, damit Informationen generell von Sitzung zu Sitzung erfasst werden können. Vorlagen für die Tagungsordnung sind unter folgendem Link einzusehen

[03-NQCA-Agenda-Template-for-Learner-Meeting-DE.pdf](#)

[04-NQCA-Agenda-Template-Local-Interagency-Group-Meeting-DE.pdf](#)

[05-NQCA-Agenda-Template-National-Group-Meeting-DE.pdf](#)

[06-Learner-Questionnaire-Final-DE.pdf](#)

[07-Interagency-Meeting-Consultation-for-Social-Evaluation-DE.pdf](#)

[08-National-Meeting-Questions-DE.pdf](#)

Framework „Soziale Wirkung“

Um den Wert des NQCA-Projekts für alle Stakeholder zu messen, hat sich das Projekt als Ergebnis des Projekts und aufgrund dessen, was diese Änderung

bewirkt hat, ein Rahmenwerk zur Bewertung sozialer Auswirkungen entwickelt, das zusammen mit den Fragebögen verwendet werden kann.

[09-Toolkit-Social-Impact-Assessment-Framework-DE.pdf](#)

Qualitätssiegel:

Wenn wir an Qualität denken, denken wir oft an Standards, die mit einem Gütezeichen oder Etikett identifiziert werden können. Diese sind sofort erkennbar und schaffen ein Gefühl der Anerkennung und Vertrauen, dass ein Produkt oder eine Dienstleistung einen Qualitätsstandard erfüllt hat. Wir wollen, dass das Network QA Qualitätssiegel gleichbedeutend mit der Vernetzung für Qualitätssicherung und Qualitätskultur wird, und dass erkannt wird, dass Organisationen und Institutionen, die es zeigen, sich für die Vernetzung für Qualitätssicherung und Qualitätskultur engagieren. Ein Ziel unserer Arbeit ist es, das Netzwerk QA als Qualitätssiegel so zu entwickeln und einzubetten, dass es die Interessenvertreter in unseren Partnerschaftsländern und letztlich in ganz Europa als Qualitätszeichen annehmen und validieren. Mit dem Network QA-Qualitätssiegel wird gezeigt, dass Organisationen und Institutionen den Wert der Qualität und der daraus resultierenden Verbesserung der Lernergebnisse in der beruflichen Bildung verstehen. Sie können sich über den folgenden Link für das Qualitätssiegel anmelden

[Quality Label](#)

Lokale Trainings:

In Berlin wurde 2 x ein lokales Training durchgeführt. Ziel war es über den institutionsübergreifenden Ansatz zu informieren und das in Berlin entwickelte Tool „institutionsübergreifende Lebensläufe für geflüchtete Lebensläufe“ vorzustellen und zu erproben.

To access the training lesson and the training material please contact Martina Keogh at Ballymun Job Centre at keoghm@bmunjob.ie

Appendices

Appendix A: Policy-Practice Gaps Case Studies

Case Study	The Activation Process for Unemployed Learners (specifically clients on Job Seeker Transitional payments) Dublin, Ireland
Target Group	<p>The Jobseeker's Transitional payment (JST) is a special arrangement under the Jobseeker's Allowance (JA) scheme that aims to support lone parents (i.e. those not cohabiting) into the workforce while they have young children (youngest child aged between 7 and 13 years inclusive).</p> <p>JST recipients are exempt from certain JA conditions. For example JST recipients are not required to be available/actively seeking full-time work, are exempt from the „7 in 7“ rule i.e. can work any pattern and still receive payment (subject to a means test), and can enter into education and/or employment, including part-time employment and will still receive payment (subject to a means test). All JST recipients must engage with the Department's Intreo Service.</p> <p>Source: http://www.welfare.ie/en/Pages/Jobseekers-Transitional-Payment.aspx</p>
Stakeholder Organisations involved	The Department of Social Protection (Intreo), Local Employment Services/ Ballymun Job Centre, SOLAS, CDETB, Community Employment Providers, DCU in the community, SICAP, Ballymun Adult Read and Write Scheme, Ballymun Regional Youth Resource (BRYR), Whitehall College and Plunkett College.
Summary	<p>Learners who are in receipt of the One Parent Family Payment (OPFP) payment will be automatically changed to the JST payment by the Department of Social Protection (DSP) when their youngest child reaches the age of 7-13 years inclusive.</p> <p>Learners received a letter informing them of the payment change and were invited to a Group Information Session in their local Intreo centre, those working part-time were invited to a one-to-one meeting with a case officer to discuss financial options (e.g. Family Income Supplement payment). Unfortunately, since this time, the learners have received no further information and, therefore, have not engaged in any services unless via self-referral.</p> <p>From our learner meetings we learned:</p> <p>fears: Learners feared that their payments would be cut under the new scheme and that they may be forced into doing something they weren't ready for.</p>

	<p>Communication Issues: Learners didn't understand the information they received in the letters or at the Group Information Session. Information was typically shared via „word of mouth“and was often incorrect.</p> <p>Missed Opportunity: Some learners have missed the time that they are allowed to upskill while being exempt from the JA conditions, because their youngest child has turned 14 years old.</p> <p>Learning: JST learners are a very diverse group, often requiring much support and encouragement to re-enter training, education and employment.</p> <p>From the Interagency meetings, we learned:</p> <p>There was much confusion regarding the JST payment, the presentation delivered to learners was difficult to understand, and the interagency group did not have the necessary information needed to effectively inform/guide their clients. Some programmes run by members of the interagency group may need to be tailored to meet the needs of this new learner group.</p> <p>Learning: The interagency group has many valuable, varied skills and works very well together, trusting that all member agencies have the learners' interests at the centre of all actions, leading the learner to a quality driven VET journey.</p>
Recommendations	<p>JST learners should and need to be on a priority list. Where the DSP cannot facilitate this, referral to the LES should occur.</p> <p>Prior to the introduction of new policies, learner forums should be used (alongside an experienced facilitator) to capture the queries, fears, and hopes the learners may have when payment changes occur.</p> <p>All supporting agencies should be informed of any changes to payment rules, and should be brought together at a local level to receive the same presentation that will be presented to learners, thus ensuring that the learner receives clear and correct information from all agencies they engage with.</p> <p>All agencies working with learners should have Interagency Networking and Quality as part of all staffs' Performance Indicators, therefore composing the organisation's Quality Culture.</p> <p>Learners and policy-implementing agencies should be listened to as they are the most aware of the barriers/pitfalls which may occur. Implementing clear communication strategies among all those involved in the learner's journey will help to reduce and remove potential policy-practice gaps.</p>

Case Study	<p>ITALY - DUL Dote Unica Lavoro (Unique Endowment for Work)</p> <p>VET Journey that includes different services such as guidance, training activities, coaching, tutoring and employment services. It is financed by Lombardy Region.</p>
Target Group	<p>Non-employed, unemployed, employed citizens, including those belonging to the police, residents and/or domiciled or from production units/business which are located in Lombardy. In particular:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 to 29 years old young unemployed, resident or domiciled in Lombardy; • unemployed, from thirty years old regardless of the professional category possessed before the job loss, • citizens not immediately employable/high risk of social exclusion
Stakeholder Organisations involved	<p>The main objective of this VET journey is to provide citizens with the accompaniment for the qualification, retraining, job search and, consequently, fostering a high-employment conducive to social and territorial cohesion. Therefore training providers, companies, employment agencies, employment centers, Public Administration/authorities (Municipalities, Provinces, Regions) are stakeholders in the whole process and contribute to the achievement of the results of the services</p>
Summary	<p>In order to increase employment and employability, DUL let citizens benefit from more employment and/or training services according to the endowment given and group/range of aid intensities being entered. All services are employment-oriented and/or oriented to the development of professional skills. Over the years DUL proved to be particularly effective for relocation, ensuring continuity of service in support of people seeking employment.</p> <p>Definition of the journey</p> <p>The citizens, depending on the range of aid intensities being entered, have access to an endowment that is a specific budget, within the limits of which they agree, together with an accredited operator, the services answering to their own needs of employment and/or qualification. The operator, free of charge, must provide the beneficiaries with the basic services necessary to understand the characteristics and needs of the person. The operator and the beneficiary jointly design a Personalized Intervention Plan (PIP). Beneficiaries should not financially contribute to the endowment nor the operator can receive other funding to cover the same cost units already funded by Lombardy Region. Once the requirements of the citizens verified, the operator shall also support their profiling within the information system. Such profiling is based on the characteristics of each beneficiary (employment status/distance from the labor market, education, gender, age, indicator of</p>

	<p>the economic situation) and the system automatically defines their belonging to one of the following group/range of aid intensities:</p> <p>Group/Range 1 - "low intensity of support" includes people able to re-enter themselves autonomously the labour market or requiring minimal support;</p> <p>Group/Range 2 - "medium intensity of support" includes people who need intensive services for the placement or relocation in the labour market;</p> <p>Group/Range 3 - "high intensity of support " includes people who need intensive services for medium/long period and strong individual support for the placement or relocation in the labour market;</p> <p>Group/Range 3 Plus - " high intensity of support - disadvantage" includes people with particularly weak characteristics compared to labour market and thus they require intensive services of active policy, including short and/or training comprehensive value in work experience;</p> <p>Group/Range 4- "other aid" include people in need of services aimed at professional retraining and employability</p> <p>Types of possible services to provide</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Basic services - Reception and access to services such as interview with specialists, definition of the journey; B. Welcome and orientation such as skills assessment/analysis of the tendencies and attitudes to entrepreneurship, orientation and training to job search and continuous accompaniment; C. Consolidation of skills such as coaching, tutoring and support to training / work experience, certification of skills, promotion of knowledge in the management of enterprise, specific training; D. Job placement - Insertion and start working E. Self-employment (as an alternative to the labour)
Recommendations	<p>Engage in working tables by policy makers, all entities of the territory and start an active listening to their real needs.</p> <p>Observe the activities on-going and collect the voice of the beneficiaries.</p>

Case Study	Berlin, Germany - A refugees VET journey
Target Group	VET journey of refugees in Berlin
Stakeholder Organisations involved	TeachCom Edutainment gGmbH; Gesbit GmbH with learning shop and Job Point Neukölln; Arrivo Übungswerkstatt, Jobassistenz Berlin; Arbeit und Leben e.V.; Zgs consult GmbH; Senate Administration for Integration, Labour and Social Affairs; Bezirksamt Neukölln; Senate Administration for Education, Youth and Family – Koordination der Bildungsangebote für Neuzugewanderte
Summary	<p>Background: Berlin has a long history of delegating public tasks to private (charitable) organisations. These private structures are developed and grown for years. The integration of refugees into work and/or training is done in general by private (charitable) organisations engaged by the public sector (Senate Administrations).</p> <p>Specific situation: To provide people and/or organisations with any kind of information is something which gets very normal for refugees during their flight to Germany. And it doesn't stop once they are arrived in Germany. During the VET journey they are again asked to provide different organisations with any kind of information. Often they do not know, why they are asked these questions. They are not able to associate the questions with any experience they had before. For example "What are your strengths? What is your dreamjob". This is not a language matter but a matter of culture, as view of life's are different in the countries of origin (e.g. life is life and work is work). Furthermore they are confronted with so many organisations (which hardly noticeable differences and every organisation start to ask the same questions. And so refugees are asked to answer the same questions more than one time. This is unhelpful, time consuming and can lead to frustration and demotivation.</p> <p>Therefore, the participants of the interagency meetings, agreed that a simple document which summarizes the most important information is helpful & provides orientation for the involved persons & organisations.</p>
Recommendations	<ul style="list-style-type: none"> • A lot of refugees arrive in Germany without any certificates. Furthermore professional titles often cannot be just translated. In general it is a large process to develop a CV which corresponds with the German minimum standards. So the most important need of the refugees is to have a CV which helps not to answer again and again the same questions. • Consider the different views of lifes • Consider the importance of prepared transitions (warme Übergänge) • Develop appropriate tools to support transition • Make sure that involved organisations know who is doing what!

Case Study	EmployAbility South Belfast, Northern Ireland
Target Group	375 People of working age who are unemployed/underemployed and reside in areas of high social and economic deprivation within South Belfast
Stakeholder Organisations involved	<p>Funding Authority: EmployAbility South is funded by the Northern Ireland Executive Delivering Social Change initiative through the Social Investment Fund. The government department is Office of First Minister and Deputy First Minister with support from the Strategic Investment Board.</p> <p>Managing Agent: Belfast South Social Investment Partnership Lead Organisation for the revenue project Greater Village Regeneration Trust</p> <p>Delivery Organisations: GEMS NI Lead Partner , Time Associates, Bryson FutureSkills, South Belfast Partnership</p> <p>Community Hubs: Belfast South Community Resources, T.R.E.E. Project, Cromac Regeneration Initiative, Micah Centre, Mornington Community Project, Lower Ormeau Residents Action Group, Markets Community Development, Donegall Pass Community Forum</p> <p>Other Stakeholders: Department for Employment and Learning, Employers, Business Associations</p>
Summary	<p>EmployAbility South – a project designed and delivered by GEMS NI and funded by the Northern Ireland Social Investment Programme. 3 Year €2Million project providing employability support and training including access to 3-6 month paid job opportunities. Eligibility to participate in EmployAbility South is restricted to people living in certain geographical locations¹ in South Belfast that experience deprivation in a number of zones e.g. Unemployment, health, and educational attainment. The issues experienced by the project delivery team included trying to access and engage with people living in areas of high social and economic deprivation, who were often fearful of change i.e. coming of welfare benefit dependence and entering employment; this fear related to what would happen to them if they started work and the job did not last or if their personal circumstances changed.</p>
Recommendations	<ul style="list-style-type: none"> • Demographically the project should be expanded outside the SOA to be open to all in the area who suffer from disadvantage in the labour market • Extended time for paid work placements allowing the client to fully adjust into the world of work

¹ These are known as SOA – Super Output areas

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• More involvement from government departments opening up paid work placements in public offices• Peer participants to be more involved in setting up advisory groups and buddying systems.• To increase the number of trained mentors to for 1-1 work to allow to look at other zones i.e health, education and social inclusion• Increase interagency work at national levels to enable an active approach to policy makers. |
|--|---|

Title	
Country/Case Study	United Kingdom
Description of the specific situation and scope	<p>In early 2017, according to Eurostat, Bureau of Labour Statistics, the UK unemployment rate is at a 11-year all-time low of 4.8% (source: at 4.8% for the three months to November 2016). In London, the unemployment rate (according to official figures) has fallen to 5.8%. However, when looking at those who are in most need of support it tends to be those with complex needs e.g. those with disabilities/on disability benefits; those from minority ethnic backgrounds, and lone parents, for example.</p> <p>The Employment Commission (in Islington) was established to understand the nature of unemployment in Islington and what could be done to reduce it to the lowest possible level and to keep it there, whilst making employment meaningful and enjoyable for all. The Commission brought together local employers, public services, the voluntary sector and residents to shine a light on employment and understand how we can work better together to bring about dramatic and long-lasting change.</p> <p>During the Inter-agency Meeting dedicated to the Policy-Practice Gaps, the summary of discussions highlighted the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> - the impact of changes to Housing Policy in terms of benefits, rents and commercial values/rents linked to commercial market rents. https://www.theguardian.com/society/2016/jan/04/end-of-council-housing-bill-secure-tenancies-pay-to-stay - Continual changes to Policy relating to childcare https://www.gov.uk/government/publications/2010-to-2015-government-policy-childcare-and-early-education/2010-to-2015-government-policy-childcare-and-early-education - Changes to how benefits are claimed and received and the move to the online system, and the Benefits Cap, which are changing rapidly/being piloted and therefore benefits claimants are confused about their rights/scared about their financial stability: https://www.turn2us.org.uk/Benefit-guides/Benefit-Changes/Benefit-Changes-Timetable-2017-2018 <p>Therefore, it is quite evident that those already vulnerable are finding themselves in more of a vulnerable position due to confusion, lack of information and pressure in terms of financial stability.</p>
Do you already have recommendations on how to approach the issue(s)?	<p>The NQCA approach to inter-agency working is considered by the South Islington Employment Cluster as an approach/a way of joined-up working that could/should present the answer/a way forward for dealing with multiple and complex changes to Policy and how this is impacting upon those most vulnerable. It would appear, at the moment, that the GAP is a very topical issue – there needs to be stronger identification of NEED and a RESPONSE to the need by having a series of information events where key stakeholders provide information for Employment Practitioners/provide ‘hot lines’ to experts so that people are helped quickly (from a one-stop-shop’ type of approach), and key stakeholders should provide ‘pop-up’ specialist support at the entry points (the agencies/organisations involved in the Employment Cluster).</p>

If relevant, who was/would be involved in solving the issue?	<p>The Ward Profiles for Bunhill and Clerkenwell (indeed all of the Wards in Islington) provide a list of key local stakeholders, but these tend to be out of date. So, there needs to be a brand-new, flexible and easy to manage way of ensuring that the South Islington Employment Cluster is aware of / involves as many key local stakeholders as possible. Further, there needs to be better joined-up working between key Council departments – those who can provide the wrap-around support and specialist provision that our local residents need; often their needs are complex, so we need to be able to tailor services better to individual needs. Those identified so far, can include: Benefit CAP –<u>IMAX</u> - the Islington Income Maximisation Team to help residents manage benefits and payment of rent, etc; easy access to/awareness of the services/activities that are provided through Adult and Community Learning, and St Luke’s Community Hub, for example.</p> <p>There needs to be a stronger more tailored response to providing employability support to those who are in most need of support back into the workforce e.g. those on disability benefits.</p>
If possible, please identify 2/3 concrete steps that would bring you closer to a solution	<ol style="list-style-type: none"> 1. Continue with the Employment Cluster model as a means to developing an inter-agency approach – this will facilitate joined-up working. 2. Extract more exact information from Islington Council to better identify the most vulnerable residents and tailor a package of back to work support that meets their specific needs. 3. Securing funding that would specifically support a pilot programme of services/activities tailored for those residents and to use this to capture effective practice in order to grow and sustain the service. 4. Build stronger links with Islington Council and the core departments that provide access to specialist support (Income Maximisation, iWork, Adult and Community Learning, Prevent) and encourage them to provide ‘pop-up’ support via a one-stop-shop approach; and map-out a ‘timeline’ of support – setting out which organisations can provide what type of support along the journey back to work.
Are there elements/factors that could hinder the possible resolution of the issue?	<p>For both the Employment Clusters and for Islington Council it is a time of austerity and challenges in terms of securing funding – competition for contracts and grants is becoming harder and more resource intensive. As Islington Council makes more and more cuts to services, the demand on the services that do exist increases, and fewer staff can result in the service being less flexible, thus, much more unlikely to ‘pop-up’ in various centres.</p>
Did you put in practice successful strategies during the project implementation?	<p>In testing the NQCA model, Islington’s Employment Cluster model has provided an excellent ‘test bed’. However, there is still some way to go in terms of fostering a meaningful joined-up approach to tackling local employability issues. Primarily, it would appear that the implementation of the Model will be a long-term investment of time and resource, and there must be a common purpose to those organisations to work in an inter-agency way. It is possible that the Kite Mark will provide the VALUES that need to be set out and which have the potential to forge a stronger relationship between diverse organisations.</p> <p>Further, in terms of the Employment Clusters in Islington, their existence provides ample opportunity for the NQCA model to be cascaded to other Employment Clusters.</p>

Case Study	Multi-employer apprenticeship training for young people. The focus is on the transition phases between school and training periods: who gives guidance, when and what is the quality of guidance and training. (Turku, Finland)
Target Group	Young people between the ages of 15 and 25 at the vocational training
Stakeholder Organisations involved	Before training: responsible organizations are basic education providers, career advisers at local services During training: VET providers, apprenticeship training offices, employers, parents (if the client is a minor), vocational teachers and the provider of the training/education After training: employers, graduated students
Summary	<p>After career guidance (e.g. study counselors in basic education, career guidance after basic education, preparatory training) the student enters secondary education program that always grants eligibility to tertiary education (vocational training).</p> <p>VET has a strong work-life focus, and it is always competence - based (i.e. credits are only granted on the basis of competence, not time spent in the training ; through demonstrated skills and competence, credits can even be acquired without study). Upon graduation: The feature that sets apprenticeship training apart from school-based VET is its secondary function as a recruitment tool - the goal is that the workplace educating the student (or in the case of the multi-employer model, the final workplace in the journey) will offer him/her a regular employment contract upon graduation. Completing a qualification or a part of a qualification through an apprenticeship contract places quality assurance is more demanding than in vocational institute. That's because working places are different and the focus is more on working than training. There are many levels and forms of support and guiding in VET that don't exist in apprenticeship training: social services, student health services (not available in apprenticeship training), Kela –the Social Insurance Institution of Finland (student support; not available in apprenticeship training), apprenticeship training office (employment contract issues; not available in school-based VET), multidisciplinary Student Support Team at the VET institution. That's why quality of guiding in apprenticeship training needs to focus more.</p> <p>In NQCA project we found out that communication is the key issue in the quality of support and guiding, and there is a clear need to create usable tools to communicate with young adults. These tools are more or less digital solutions. All the information relevant to education needs to flow between actors without obstacles (as allowed by the Act on the Openness of Government Activities).</p>
Recommendations	<ul style="list-style-type: none"> - involvement of young people is important when creating new, qualified and useful guiding models - teachers and guiding personnel must be trained to use new digital solution - students in working life (apprenticeship training) need peer students and support of teacher as much as students in schools

Case Study	Quality improvement of the apprenticeship contract system Eger, Hungary
Target Group	<p>The primary target group of local implementations are young people, studying the profession with apprenticeship contract. Another unavoidable target group for quality improvement is the schools that are the basis for the vocational training system and the practical training sites (enterprise).</p>
Stakeholder Organisations involved	<p>The project involved all the organizations that the student can have in contact with during training or at work. In order to jointly improve the quality of education in vocational education, such as employment center, vocational training center, pedagogical center.</p>
Summary	<p>Our VET system is state regulated; the schools are supervised by the representatives of the ministry and the central government. Schools follow central regulation about their QA activity. The regulations contain principles for the training period, and the theoretical part of the training as a regulation without any approaches as QA framework. During the project, we developed a questionnaire for satisfaction of all target groups. This creates feedback in the system. The questionnaire was developed with the relevant target group considering their needs and expectations. The results can support the system's shortcomings by supporting numbers. Presenting these to central policy-making organizations, it is possible to modify the regulations according to the user's expectations. During the process, we have put great emphasis on developing co-operation between actors. This will help direct the quality development of local vocational training practice.</p>
Recommendations	<ul style="list-style-type: none"> • To make young people more transparent and accessible to the vocational training career. • Quality education of enterprises promotes the enhancement of the prestige of vocational training. • Schools, practical venues, and chamber co-operation will lead to a drop in the number of school-leaving graduates. • An annual survey of the satisfaction survey provides an opportunity to implement the PDCA principle, thus increasing satisfaction and quality.

Appendix B: Information on the project

Website

www.nqca.eu

Project Partners:

(1) Ballymun Job Centre Ballymun, Dublin, Ireland

Martina Keogh

keoghm@bmunjob.ie

(2) GEMS NI Belfast, Northern Ireland, UK

Susan Russam

susan.russam@gemsni.org.uk

(3) MetropolisNet EEIG Berlin, Germany

Jasmin Zouizi

Jasmin.zouizi@metropolisnet.eu

(4) C.I.O.F.S. FP Rome, Italy

Francesca Di Paolantonio

fdipaolantonio@ciofs-fp.org

(5) gsub mbH Berlin, Germany

Jasmin Zouizi

jasmin.zouizi@gsub.de

Sarah Müller

sarah.mueller@gsub.de

(6) Rinova London, UK

Julie Parish

j.parish@rinova.co.uk

(7) City of Turku

Anu Parantainen

anu.parantainen@turku.fi

(8) HKIK Heves County, Hungary

Zoltán Fodor

zoltan.fodor@hkik.hu