

Bilag 10: Kvalitetssikring

1. Tjenesteyder skal foretage kvalitetssikring af indhold i interview til Arbejdskraftundersøgelsen.

Tjenesteyderens konkrete løsningsbeskrivelse vedr. kvalitet fremgår af bilag 2B. Såfremt tjenesteyder senere ændrer på kvalitetssikringsprocedurer, skal kunden godkende disse forud for iværksættelse.

2. Tjenesteyder skal sikre, at der foregår en besvarelse af de enkelte spørgsmål, der afspejler forholdene hos den interviewede, herunder at der er tilstrækkelig tid til besvarelsen.
3. Tjenesteyder skal sikre, at kommunikation af meddelelser vedrørende udførelse af opgaven både mellem tjenesteyder og kunden samt i forhold til interviewere sker korrekt og fyldestgørende.

Tjenesteyder skal tilknytte interviewledere, der har et indgående og ajourført kendskab til Arbejdskraftundersøgelsen eller beslægtede undersøgelser.

4. Kvalitetssikringen af Arbejdskraftundersøgelsens interview skal ske gennem målinger på de enkelte interviewere. Målingerne vil kontrollere, om interviewerne placerer sig uforholdsmæssigt langt fra gennemsnittet, hvad angår fx alderen på interviewede, deres arbejdsmarkedsstatus, andelen af proxy interviews og længden på interviewet. Yderligere kvalitetssikringer kan aftales mellem udbyder og tjenesteyder efter behov.

Tjenesteyder skal derudover månedligt overvåge et tilstrækkeligt antal interview, så det giver et dækkende billede af den samlede interviewning, og at denne sker i henhold til bestemmelserne i kontrakten.

De konkrete forhold, der skal indgå i målingen af interviewerne aftales mellem kunden og tjenesteyderen inden overtagelse af interviewopgaven.

Kunden kan kræve, at andre forhold efterfølgende inddrages i kvalitetssikringen. Ved ændringer skal kunden meddele tjenesteyderen hvilke forhold, der fremover skal indgå i kvalitetssikringen, senest en måned før denne igangsættes.

5. Tjenesteyder skal jævnligt gennemføre samtaler med de enkelte interviewere, hvor der gives feedback på kvaliteten af interviewene og instrueres i, hvordan kvaliteten kan øges.
6. Kunden gennemfører løbende kvalitetssikring af de gennemførte interviews. Såfremt denne viser eller indikerer alvorlige problemer i forhold til enkelte interviewere, kontakter kunden tjenesteyderen. Kunden stiller dokumentation til rådighed for tjenesteyder.

På denne baggrund skal tjenesteyder gennemføre en samtale med intervieweren, hvor kritisable forhold påpeges. Såfremt tjenesteyderen anmoder om det, skal kunden deltage i disse samtaler.

Såfremt kunden med rimelig begrundelse har peget på alvorlige problemer i forhold til enkelte interviewere, kan kunden kræve, at intervieweren ikke længere må interviewe til Arbejdskraftundersøgelsen.