



Qualitätsmanagement-Handbuch

Siegfried Mösch, 2019

Der Verein Kinderfreundliche Kommunen hat ein Qualitäts-Managementsystem (QMS) eingeführt und drei Qualitätsmanagement-Handbücher (QMH) erstellt. Warum hat man sich diese Arbeit gemacht? Gab es vorher keine Qualität? Wie tragen die Handbücher zur Qualität des Siegels bei?

Selbstbewertung und Transparenz steigern die Qualität

Während der Pilotierung des Programms ab 2012 war die Tätigkeit des Vereins getragen durch hohen personellen und individuellen Einsatz der Experten_innen in der Geschäftsstelle und der Sachverständigen-Kommission. Der Verein wächst seitdem stetig, derzeit sind schon 22 Kommunen in der Betreuung (Stand Juli 2019). Ein strukturiertes Vorgehen und die Information über Rechte und Pflichten aller Beteiligten werden für ein effizientes Vorgehen und Vermeidung von Missverständnissen immer wichtiger.

Qualitätsmanagement in Non-Profit-Organisationen gewinnt zunehmend an Bedeutung. Die Beschreibung aller Prozesse sowie deren stetige Verbesserung wird unverzichtbar. Eine aufwendige externe Zertifizierung muss aber nicht unbedingt angestrebt werden. Anhand von Selbstbewertung und Transparenz können die selbst gestellten Ziele ebenfalls erreicht und übertroffen werden.

Als international anerkanntes System für die Einführung des Qualitäts-Managementsystems wurde das sogenannte EFQM-Modell gewählt. Die European Foundation for Quality Management – EFQM – wurde 1988 als gemeinnützige Organisation gegründet. Sie

zielt auf umfassende Qualität in einer Organisation. Das Modell basiert auf einem ganzheitlichen Betrachtungsprozess von Menschen, Prozessen und Ergebnissen, die sich gegenseitig beeinflussen. Das Modell ist nie statisch, es unterliegt einem ständigen Veränderungsprozess und wird entsprechend der Veränderungen der Umgebung kontinuierlich angepasst. Es ermöglicht das Erkennen von Stärken, Schwächen und Verbesserungspotential. Mit den resultierenden Erkenntnissen kann es stabil umgesetzt und weiterentwickelt werden.

Drei Handbücher für die Beteiligten wurden konzipiert:

- 1: Informationen für Kommunen zum Vorhaben und Programm „Kinderfreundliche Kommunen“
- 2: Informationen für Sachverständige zum Vorhaben „Kinderfreundliche Kommunen“
- 3: Informationen für Mitarbeiter_innen zu den Arbeitsprozessen im Vorhaben „Kinderfreundliche Kommunen“

Der Bestandteil „Informationen“ im Titel der Handbücher wurde gewählt, weil funktionierende Qualität entscheidend von der Einstellung der handelnden Personen abhängt, die auf sachgerechte Informationen Wert legen (weiche Qualität). Nach außen sichtbar werden eher Ergebnisse einer harten Qualität, wie z.B. Dokumente, Siegel, Checklisten, Formblätter. Weiche und harte Qualität müssen stimmig zusammenwirken.

Das dritte Handbuch enthält das Know-how zu den Abläufen und Prozessen des Vereins, z. B. die Kompetenznachweise für alle Perso-

nen, die Beschreibung der Schnittstelle Verein – Kommune, die Sicherstellung der Unabhängigkeit bei der Entscheidung zur Siegelvergabe, Feststellung der Zufriedenheit aller Beteiligten, das Beschwerde-Management und Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung.

Die Arbeit am Qualitätsmanagement-Handbuch ist mit der Freigabe nicht beendet. Mindestens genauso anspruchsvoll ist die Umsetzung der Anforderungen und die ständige Überwachung, Aktualisierung und Verbesserung. Rückmeldungen sind jederzeit willkommen!

Autor

*Siegfried Mösch, TÜV Süd (München),
Sachverständiger Kinderfreundliche
Kommunen e. V.*