

# Qualitätsmanagement

## Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems im Verein/Verband

Sobald im Vorfeld die Voraussetzungen für die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems geschaffen worden sind, Führungskräfte und Mitstreiter auf allen Ebenen gefunden und überzeugt sind, steht der Verein/Verband vor einem großen Projekt.

Zur Einführung des ersten Qualitätszyklus nach dem EFQM-Modell werden vom LSB NRW zwei Jahre veranschlagt. In dieser Zeit sollte sich die Organisation fachkundige Hilfe vom LSB NRW holen. Ein QM-Berater unterstützt die Organisation mit seiner Kompetenz, moderiert und steuert die Abläufe im QM-Prozess. Allerdings wird der externe Berater nie inhaltlich in die einzelnen Arbeitsschritte eingreifen. Folgende acht Punkte durchläuft in den folgenden zwei Jahren die Organisation idealerweise für den ersten Qualitätszyklus:

### 1. Inhaltliche und organisatorische Voraussetzungen schaffen (1. / 2. Monat)

- Das Führungsgremium der Organisation beschließt auf einer Sitzung offiziell die Durchführung des Qualitätsmanagements. Erst durch die Beschlussfassung können personelle und finanzielle Ressourcen für das Projekt bereitgestellt werden.
- Für das QM-Projekt wird eine verantwortliche Führungskraft benannt. Diese kümmert sich um die Kommunikation zwischen dem Projektteam und dem Führungsgremium.
- Innerhalb der Organisation wird ein QM-Beauftragter (ehrenamtlich oder hauptberuflich) benannt. Dieser ist als Projektleiter für den operativen Ablauf der Maßnahme verantwortlich.
- Für die Durchführung der einzelnen Arbeitsschritte muss sich ein QM-Team mit 3-5 Personen konstituieren. Es muss stabil und verlässlich sein, da es maßgebend die Aufgaben der nächsten zwei Jahre zu tragen hat.
- Mittels interner und externer Öffentlichkeitsarbeit wird das Umfeld der Organisation über das QM-Projekt informiert.

### 2. Vorbereitung der Selbstbewertung (3. Monat)

- In einem ersten Schritt wird der Muster-Selbstbewertungsbogen auf die eigene Organisation mit Projektleitung, Projekt-Team unter der Moderation des LSB QM-Beraters angepasst.
- Dabei werden Sinn, Zweck und Ziele beschrieben und infolgedessen einzelne Schlüsselbegriffe im Bogen definiert.
- Die Projekt-Gruppe verständigt sich auf ein mögliches Selbstbewertungsverfahren, benennt die

Selbstbewertergruppe, terminiert und legt die folgenden Arbeitsschritte inklusive der Durchführung der Selbstbewertung fest.

### **3. Selbstbewertung durchführen (4. - 6. Monat)**

- Organisation und Durchführung der Selbstbewertung: Darunter fallen die Information für die Selbstbewerter, das Austeilen der Bögen sowie das Einsammeln.
- Auswertung und Darstellung der Ergebnisse.

### **4. Konsensworkshop vorbereiten und durchführen (7. / 8. Monat)**

- Innerhalb der Projektpartner-Gruppe wird mit dem LSB QM-Berater das Ergebnis zunächst kritisch reflektiert.
- Bei der inhaltlichen Vorbereitung müssen im Vorfeld Termin, Konsensgruppe, Ort und in welchem Verfahren der Konsensworkshop stattfindet, abgeklärt werden.
- Bei der sich anschließenden Durchführung, die als sinngebende Veranstaltung des ersten Zyklus gilt, soll eine durch den LSB QM-Berater stringent moderierten Diskussion die einzelnen Aspekte des Bewertungsbogens in einer oder mehreren Gruppen durchgegangen werden. Innerhalb dieser Diskussion einigt sich das Plenum auf Stärken und Verbesserungspotenziale sowie eine Beurteilung der einzelnen Aspekte, die festgehalten werden.
- Diese Daten werden als Konsensergebnis niedergeschrieben. Daraufhin folgt die Erstellung der Auswertung.

### **5. Festlegung von Verbesserungsprojekten (9. / 10. Monat)**

- Innerhalb der Projektpartner-Gruppe wird mit dem LSB QM-Berater nun die Festlegung des Verfahrens zur Priorsierung der Verbesserungsprojekte festgelegt.
- QM-Team und QM-Beauftragter legen mindestens zwei Verbesserungsprojekte mit Hilfe der Priorsierung fest.
- Diese werden durch das Führungsgremium autorisiert.

### **6. Planung der Verbesserungsprojekte (11. / 12. Monat)**

- Für die einzelnen Projekte werden Projektleiter und Projektteams benannt.
- Innerhalb der Projektteams werden Projektpläne zur Durchführung erstellt. Meilensteine der

Projekte werden terminiert und benannt.

- Das Umfeld der Organisation wird mittels interner und externer Kommunikation über die Projekte informiert.

## **7. Durchführung der Verbesserungsprojekte (Projektmanagement) (13. - 20. Monat)**

- Projektteam setzt den Projektplan um, wobei u.a. die terminliche Einhaltung der Meilensteine ein wichtiges Kriterium ist.
- Zwischenberichte werden an das Führungsgremium und den LSB QM-Berater gegeben.

## **8. Messen der Ergebnisse der Verbesserungsprojekte (20. - 22. Monat)**

- Nach Abschluss der Projekte erfolgt eine Auswertung durch die Projektteams.
- Diese geben einen Bericht an das Führungsgremium und den LSB QM-Berater, die die Maßnahmen ihrerseits bewerten.
- Es folgt eine interne und externe Kommunikation über die Ergebnisse und Erfolge der Verbesserungsprojekte.

Im darauf folgenden Jahr geht die Organisation idealerweise in den zweiten Qualitätszyklus. Dort werden auf der Basis der Selbstbewertung aus dem ersten Qualitätszyklus drei weitere Verbesserungsprojekte priorisiert.