



## „TeGES – Durch Teilhabe gesellschaftlichen Zusammenhalt stärken“

Prozesslandschaft für demokratische OE-Prozesse

### Crossreferenz DIN ISO 9001:2015 & AZAV zu „Qm-demokratisch“

Kap. Nr.	DIN ISO 9001:2015-11	Qm-demokratisch		AZAV
		Ergänzende Aspekte zu den Normstandards aus der Sicht von Teilnehmenden aus der Workshopreihe	Methoden, Tools, Techniken zur Entwicklung von Elementen, Konzepten und Prozessen eines partizipativen Qualitätsmanagements in Anlehnung an DIN ISO 9001-2015 und der Ausrichtung auf die Organisationsentwicklung	
4	Kontext der Organisation			
4.1	Verstehen der Organisation und ihres Kontextes	Mitbestimmung / Mitgestaltung Definition Demokratie in Institutionen: Prozesse aushandeln um Zukunft zu gestalten, Mitsprache bei Entscheidungsfindung, Wahrnehmung von Rechten und Pflichten nach individuellen Möglichkeiten, Mitgestaltung von grundsätzlichen Aussagen, freie Meinungsäußerung (anm. J. S. in Gremien und über das Vorschlagswesen), Entscheidungen gemeinsam angehen, Definition Autonomie: ... Definition Krise: ...	<a href="#">1 Bausteinblatt Konzeptentwicklung Qm-Beteiligung</a>	§2
4.2	Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	Kundenbegriff unter Einbezug des Aspektes der Beteiligung ausformulieren (siehe Konzept 4.1) Beteiligungsformate für die Kunden	<a href="#">2 Bausteinblatt Kundenbegriff und dessen jeweilige Qm-Beteiligung definieren</a>	

Seite 1 von 8

FB 8.5 AQmVQ\_013A

Gefördert durch das Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat im Rahmen des Bundesprogramms „Zusammenhalt durch Teilhabe“.



Gefördert durch:  
 Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat  
 aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages



4.3	Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems	Beteiligungsbereiche definieren	Siehe Konzept Qm-Beteiligung	
4.4	Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse	Beteiligungsformat bzw. -prozess festlegen	Siehe Konzept Qm-Beteiligung	
5 Führung				
5.1 Führung und Verpflichtung				
5.1.1	Allgemeines			
5.1.2	Kundenorientierung			
5.2 Politik				
5.2.1	Festlegung der Qualitätspolitik	Beteiligung verankern (in die Qualitätspolitik bzw das Leitbild integrieren)	Siehe Konzept Qm-Beteiligung <a href="#">3 Bausteinblatt Leitbildentwicklung für ein partizipatives Qualitätsmanagement</a>	§3
5.2.2	Bekanntmachung der Qualitätspolitik		Öffentlichkeitsmaterialien wie Homepage, etc., siehe auch Bausteinblatt_Leitbildentwicklung für ein partizipatives Qualitätsmanagement_2020-02-12 und 5.3	
5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation	Prozess / Konzept zur Durchführung von MitarbeiterInnen Gesprächen in dem der Aspekt der Beteiligung verankert ist.	Protokollvorlage für MitarbeiterInnengespräche in denen Beteiligungsziele zu formulieren sind und diese Ziele auch bewertet werden. Zielvereinbarungen auf Ebene der obersten Leitung zur Realisierung von Beteiligung im Verantwortungsbereich. Stetige Thematisierung des Leitbildes.	
6 Planung				
6.1	Maßnahmen zum Umgang mit	Krisenmanagementformate, Beteiligung unter den Aspekten Risiko	Siehe Konzept Qm-Beteiligung	§4



	Risiken und Chancen	und Chance betrachten, Notfallplan für die Aussetzung der Beteiligungsformate (z. B. auf Grund von „Gefahr in Verzug“) erstellen	<a href="#">4 Bausteinblatt Chancen- &amp; Risikomanagement für ein partizipatives Qualitätsmanagement</a>	
6.2	Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung	Vorschlagswesen (Ideenmanagement) nutzen, um Qualitätsziel(e) „Beteiligung“ festzulegen, veröffentlichen und umsetzen,	SMART formulierte Qualitätsziele zur Beteiligung verfassen Eventuell eine Balanced Scorecard aufbauen.	
6.3	Planung von Änderungen	Beteiligungsformat, -Prozess, -Konzept	Siehe Konzept Qm-Beteiligung	
7	Unterstützung			
7.1	Ressourcen			
7.1.1	Allgemeines			
7.1.2	Personen			
7.1.3	Infrastruktur			
7.1.4	Prozessumgebung			
7.1.5	Ressourcen zur Überwachung und Messung	Messen der Beteiligungsleistung, Check-Routine Beteiligung,	siehe auch 10.2	§2
7.1.6	Wissen der Organisation		Beteiligung als Teil des Wissensmanagements ausweisen.	
7.2	Kompetenz	Moderations-, Mediations- und Beteiligungskompetenzen herausbilden und schulen, Steuerungs- und Entscheidungskompetenz fördern,	Ein Personalentwicklungskonzept zu diesem Thema erstellen sowie Führungskräfte und MitarbeiterInnen fortbilden. Hierfür kommen neben „off-the-job“ vor allem auch „on-the-job“ Formate in Frage. Zu Elementen von „on-the-job“ zählen u. a. auch der Einarbeitungsplan, die Übertragung von Sonderaufgaben (Job enlargement), die Übertragung erweiterter Verantwortung (Job enrichment), etwa als Assistent*in, Stellvertreter*in oder Nachfolger*in, die Mitarbeit in Projekten, ein zeitlich	



			befristeter Einsatz im Rahmen z. B. von „Seitenwechsel“, oder ein geplanter Arbeitsplatzwechsel, etwa im Rahmen eines Traineeprogramms oder als Job Rotation.	
7.3	Bewusstsein		Siehe Konzept Qm-Beteiligung und Leitbild eines partizipativen Qualitätsmanagements	
7.4	Kommunikation	Besprechungsstruktur und -kultur, die auf Beteiligung ausgerichtet ist und die der umfassenden Informationsweitergabe zuträglich ist.	Moderationsformate bzw. -tools u. -methoden bereitstellen, Mediationsformate bzw. -tools u. -methoden bereitstellen	
7.5	Dokumentierte Information			
7.5.1	Allgemeines	(siehe u. a. 4.1) Festlegen wie, welche Informationen für wen und zu welchem Zeitpunkt zur Verfügung gestellt werden.	Hierzu gehört u. a. auch die Erstellung eines Glossars und eines Abkürzungsverzeichnisses.	
7.5.2	Erstellen und Aktualisieren			
7.5.3	Lenkung dokumentierter Information			
8	Betrieb			
8.1	Betriebliche Planung und Steuerung	Siehe u. a. 7.2, 10.3		
8.2	Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen			
8.2.1	Kommunikation mit Kunden		Siehe Konzept Qm-Beteiligung, Leitbild eines partizipativen Qualitätsmanagements und Chancen- & Risikomanagement für ein partizipatives Qualitätsmanagement	§2
8.2.2	Bestimmen von Anforderungen			



	für Produkte und Dienstleistungen		
8.2.3	Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen		
8.2.4	Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen		
8.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen		
8.3.1	Allgemeines		
8.3.2	Entwicklungsplanung		
8.3.3	Entwicklungseingaben		
8.3.4	Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung		
8.3.5	Entwicklungsergebnisse		
8.3.6	Entwicklungsänderungen		
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen		
8.4.1	Allgemeines		
8.4.2	Art und Umfang der Kontrolle		
8.4.3	Informationen für externe Anbieter		Siehe Konzept Qm-Beteiligung, Leitbild eines partizipativen Qualitätsmanagements und Chancen- & Risikomanagement für ein partizipatives Qualitätsmanagement



8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung				
8.5.1	Steuerung der Produktion & der DL- Erbringung	Adäquate Einbindung von Mitarbeitenden, Befähigung zur und Übertragung von Verantwortung		
8.5.2	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit			
8.5.3	Eigentum der Kunden od. der externen Anbieter			
8.5.4	Erhaltung			
8.5.5	Tätigkeiten nach der Lieferung			
8.5.6	Überwachung von Änderungen			
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen	Siehe u. a. 7.2	Siehe u. a. 7.2	
8.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse	Siehe u. a. 7.2	Siehe u. a. 7.2	
9 Bewertung der Leistung				§3
9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung				
9.1.1	Allgemeines			
9.1.2	Kundenzufriedenheit			
9.1.3	Analyse und Beurteilung			
9.2	Internes Audit	Beteiligung prüfen und beurteilen	Begutachtungskriterien sind u. a. Fortbildung von	§2



			MitarbeiterInnen / Personale Entwicklung (siehe 7.2), Siehe auch Chancen- & Risikomanagement für ein partizipatives Qualitätsmanagement	
9.3 Managementbewertung				
9.3.1	Allgemeines	Beteiligungsstandard als feste Kategorie bewerten und ggf. Maßnahmen ableiten	Siehe auch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chancen- &amp; Risikomanagement für ein partizipatives Qualitätsmanagement</li> <li>• Eventuell eine Balanced Scorecard aufbauen</li> <li>• SMART formulierte Qualitätsziel zur Beteiligung bewerten</li> </ul>	§3
9.3.2	Eingaben für die Managementbewertung		Die Kategorie Beteiligungsstandard als zusätzliche Eingaben aufnehmen	
9.3.3	Ergebnisse der Managementbewertung		Ergebnisse zum Beteiligungsstandard bewerten	
10 Verbesserung				
10.1	Allgemeines			§4
10.2	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen	Beschwerdestelle, (anm. J. S. Ombudsstelle bzw. entsprechendes Hinweisgebersystem), Information über die Beschwerdestelle, Information über die Art der Beschwerden,	Dokumentation (in Form einer Excel oder Datenbank, etc.) von Nichtkonformitäten und der Darstellung von Beteiligungsvorgängen bei der Behebung der Nichtkonformitäten Siehe auch, Chancen- & Risikomanagement für ein partizipatives Qualitätsmanagement	



10.3.	Fortlaufende Verbesserung	Prozess / Konzept Vorschlagswesen (Ideenmanagement) erarbeiten	Niedrigschwelliges Vorschlagswesen (Ideenmanagement) z. B. in Form einer Dokumentation in den Gremienprotokollen (Regelbesprechungen wie z. B. Teams, GL-Sitzungen, Mitarbeiterversammlungen, Klausuren, etc.). Ebenso sollten die Aspekte der Anerkennungs- bzw. Gratifikationsgabe berücksichtigt sein.	
-------	---------------------------	--	---	--

 <p>jos<sup>ef</sup> schwellinger Berufspädagogische Praxis- &amp; Prozessbegleitung</p>	<p><b>Erstellt im Rahmen eines partizipativen Prozesses durch:</b> Josef Schwellinger, Berufspädagogische Praxis- &amp; Prozessbegleitung Mirabellenstr. 46, 70329 Stuttgart</p>
 <p>EFAS Evangelischer Fachverband für Arbeit und soziale Integration</p>	<p><b>Im Auftrag von:</b> EFAS Evangelischer Fachverband für Arbeit und soziale Integration e. V., Fachverband der Diakonie Deutschland Gottfried-Keller-Straße 18 c, 70435 Stuttgart Im Rahmen des Projekts „TegeS - Durch Teilhabe gesellschaftlichen Zusammenhalt stärken“.</p>