



Kundenorientierte Qualitätstestierung für Beratungsorganisationen

Bestandsaufnahme in den Qualitätsbereichen

KQB / März 2017

Diese Arbeitshilfe besteht aus elf Blättern – für jeden Qualitätsbereich eines. Diese Blätter können für die Bestandsaufnahme in jedem Qualitätsbereich genutzt werden.

Die erste Spalte enthält die Anforderungen des jeweiligen Qualitätsbereichs.

Die zweite Spalte trägt die Überschrift „Nachweise wären“; hier werden Dokumente eingetragen, anhand derer die Erfüllung der jeweiligen Anforderung nachgewiesen werden kann.

In der dritten Spalte „Nachweise werden bereits erbracht durch“ werden die Nachweise notiert, die in der Organisation bereits vorhanden sind.

Die vierte Spalte „Arbeits- und Handlungsbedarf“ dient dazu, die notwendigen Arbeitsschritte und Maßnahmen festzuhalten, die noch zu erledigen sind, um die jeweilige Anforderung zu erfüllen.

In der fünften Spalte „Wer?“ ist Platz, um die Namen der für die erforderlichen Arbeitsschritte oder Maßnahmen Verantwortlichen zu notieren.

In der letzten Spalte „Bis wann?“ kann der Termin festgehalten werden, bis zu dem die jeweilige Aufgabe erledigt werden soll.

Diese Arbeitshilfe kann auch für die Steuerung des Prozesses der Qualitätsentwicklung genutzt werden.

**Bei allen Unklarheiten oder weiteren Fragen nutzen Sie unsere telefonische
Hotline: 0951 – 99 33 97 30**

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 1: Leitbild

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Das Leitbild enthält Aussagen zu allen acht Spezifikationen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identität und Auftrag - Werte - Kunden: Auftraggeber und Ratsuchende, Adressaten/ Zielgruppen - Allgemeine Unternehmensziele - Fähigkeiten - Leistungen - Ressourcen - Definition gelungener Beratung <p>Das Leitbild ist partizipativ erstellt.</p> <p>Es ist schriftlich fixiert.</p> <p>Es ist intern kommuniziert und extern veröffentlicht.</p> <p>Die Revisionsverantwortung für das Leitbild ist festgelegt.</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 2: Bedarfserschließung

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<ul style="list-style-type: none">• Gegenstände,• Verfahren,• Rhythmus und• Umfang der Bedarfserschließung sind beschrieben und in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Beratung begründet. Die Analysen werden bewertet, Konsequenzen aus der Bedarfserschließung werden gezogen.					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 3: Schlüsselprozesse

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Organisationsspezifische Schlüsselprozesse sind definiert und dokumentiert.</p> <p>Die Verantwortung für die Prozesse ist festgelegt.</p> <p>Die Schnittstellen innerhalb der Prozesse und ggf. zwischen den Schlüsselprozessen sind beschrieben.</p> <p>Eine Begründung der organisationsspezifischen Schlüsselprozesse in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Beratung liegt vor.</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 4: Beratungsprozess

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Das Beratungsverständnis der Organisation ist beschrieben.</p> <p>Die Beratungsangebote und -dienstleistungen sind beschrieben.</p> <p>Die Kunden werden über Beratungsangebote und -dienstleistungen, Arbeitsformen und -bedingungen sowie über Qualifikationen und Kompetenzen der Berater/innen informiert.</p> <p>Anforderungsprofil, Auswahl- und Einstellungspraxis für Berater/innen sind definiert.</p> <p>Die Qualifikationen und Kompetenzen der Berater/innen sind dokumentiert.</p> <p>Die Organisation beschreibt, woran sie feststellt, dass Beratung gelungen ist.</p> <p>Die Organisation beschreibt, wie sie Beratung und Förderung der Berater/innen sicherstellt.</p> <p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Beratung liegt vor.</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 5: Evaluation der Beratungsprozesse

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<ul style="list-style-type: none"> • Gegenstände, • Verfahren, • Rhythmus und • Umfang <p>der Evaluation sind beschrieben und in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Beratung begründet.</p> <p>Die Analysen werden bewertet, Konsequenzen aus den Evaluationsergebnissen werden gezogen.</p> <p>Die Berater/innen werden über die Evaluationsergebnisse informiert.</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 6: Infrastruktur

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Kriterien für die Qualität von eigenen Beratungsorten und Ausstattungen sind definiert.</p> <p>Die Organisation überprüft die eigenen Beratungsorte und Ausstattung regelmäßig anhand dieser Kriterien.</p> <p>Kriterien für die Qualität der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten sind definiert.</p> <p>Die Organisation überprüft die Arbeitsbedingungen regelmäßig anhand dieser Kriterien.</p> <p>Die Organisation zeigt auf, welche Verbesserungsanstrengungen ggf. unternommen wurden.</p> <p>Die Organisation beschreibt, wie sie darauf hinwirkt, dass externe Beratungsorte gegenstands- und methodenangemessen sind.</p> <p>Die Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit von Beratungsmaterialien ist sichergestellt und wird regelmäßig überprüft.</p> <p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Beratung liegt vor.</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 7: Führung

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Die Organisation des Unternehmens ist dargestellt.</p> <p>Führungsgrundsätze sind vereinbart, verschriftlicht und intern kommuniziert.</p> <p>Die Verfahren, wie in der Organisation entschieden wird, sind definiert und dokumentiert.</p> <p>Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation und Information sind beschrieben und eingeführt.</p> <p>Zielvereinbarungen werden regelmäßig getroffen, dokumentiert und überprüft.</p> <p>Die Zuständigkeit für Qualitätsentwicklung ist geregelt.</p> <p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Beratung liegt vor.</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 8: Personal

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Aufgabenprofile für die Arbeitsplätze/Funktionsstellen sind vorhanden und werden fortgeschrieben.</p> <p>Kompetenzprofile der Beschäftigten sind vorhanden und werden aktualisiert.</p> <p>Neue Kompetenzanforderungen werden systematisch ermittelt.</p> <p>Entwicklungsgespräche mit Mitarbeiter/innen werden regelmäßig durchgeführt.</p> <p>Eine systematische Fortbildungsplanung für alle Beschäftigtengruppen liegt vor.</p> <p>Fortbildung wird angeboten, dokumentiert und ausgewertet.</p> <p>Eine regelmäßig aktualisierte Datei der freiberuflichen Mitarbeiter/innen ist vorhanden.</p> <p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Beratung liegt vor.</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 9: Controlling

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Ein dokumentiertes Berichtswesen zu relevanten, begründeten Spezifikationen ist eingeführt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - inhaltliche Zielerreichung - wirtschaftliche Zielerreichung - wirtschaftliche Ressourcen - Kunden: Auftraggeber und Ratsuchende, Adressaten/ Zielgruppen - Beratungsprodukte und -dienstleistungen - Serviceleistungen - Mitarbeiterinnen u. Mitarbeiter <p>Kennzahlen/Kennziffern und qualitative Erfolgsindikatoren sind definiert und begründet. Sie werden regelmäßig erhoben und bewertet. Konsequenzen werden gezogen.</p> <p>Die eingesetzten Verfahren der finanziellen Unternehmensführung sind beschrieben und begründet, Gesichtspunkte der Wirtschaftlichkeit werden beachtet.</p> <p>Interne Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens finden regelmäßig statt. Konsequenzen aus den Prüfergebnissen werden gezogen.</p> <p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Beratung liegt vor.</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 10: Kundenkommunikation

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Die wichtigsten Kundenkommunikationsverfahren sind begründet und beschrieben.</p> <p>Die Geschäftsbedingungen, inkl. der Maßnahmen zum Verbraucherschutz, sind veröffentlicht.</p> <p>Anregungen und Beschwerden werden erhoben und ausgewertet, Konsequenzen werden gezogen.</p> <p>Eine Begründung für Inhalte und Formen der Kundeninformation liegt vor.</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 11: Strategische Entwicklungsziele

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Evaluations-/Entwicklungsworkshops finden regelmäßig statt.</p> <p>Qualitätsentwicklungsziele und/oder -maßnahmen werden systematisch gesammelt und sind dokumentiert.</p> <p>Strategische Entwicklungsziele der Gesamtorganisation werden im Selbstreport vorgeschlagen.</p>					