



## Retestierung – Wissenswertes

KQB / Mai 2024

### Vorbereitung auf die Retestierung

#### Terminplanung

Für eine unmittelbare Anschlussstestierung muss der Prozess der Retestierung bis zum Tag des Ablaufs der aktuellen Testierung abgeschlossen sein.

Der späteste **Abgabetermin für den Selbstreport** der Retestierung liegt deshalb **fünf Monate vor Ablauf der aktuellen Testierung** – denn der Zeitkorridor für die Begutachtung des neuen Selbstreports, die Visitation in der Organisation und der nächste Abschlussworkshop beträgt ca. 5 Monate.

Beispiel: Ablauf Testierung: 23.03.2024; Abgabe Selbstreport: 23.10.2023

Für die Vorbereitung auf die Retestierung empfehlen wir, wie bei der Ersttestierung einen Zeitraum von 13 Monaten einzuplanen.

Die **Anmeldung zur Retestierung** kann jederzeit erfolgen. Damit wir Ihnen eine unmittelbare Anschlussstestierung gewährleisten können, sollte die Anmeldung zur Retestierung spätestens **neun Monate vor Ablauf der aktuellen Testierung** erfolgt sein.

Beispiel: Ablauf Testierung: 23.03.2024; Anmeldung bis 23.06.2023

#### Der Follow-up-Workshop

Das Leistungspaket für die Retestierung umfasst einen **Follow-up-Workshop**. Dieser Workshop soll Beratungs- und Unterstützungscharakter haben; die Inhalte werden deshalb individuell mit jeder Organisation vereinbart. Sinnvollerweise sollte der Workshop in der Mitte der vierjährigen Qualitätsperiode genutzt werden. Wir empfehlen, ihn spätestens ein Jahr vor der geplanten Abgabe des Selbstreports durchzuführen.

Der Follow-up-Workshop kann bereits vor der Anmeldung zur Retestierung genutzt werden. Die anfallenden Kosten werden bei einer späteren Anmeldung zur Retestierung berücksichtigt.

Zur Absprache des Follow-up-Workshops setzen Sie sich bitte mit der Testierungsstelle in Verbindung.

## **Selbstreport zur Retestierung**

### **Allgemeines**

Der **Selbstreport** für die Retestierung ist eine Fortschreibung, quasi eine **aktualisierte und überarbeitete Auflage des vorangegangenen Selbstreports**; er ist in seinen drei Teilen ebenso aufgebaut und es gelten die gleichen Bedingungen zur Erfüllung der Anforderungen (dies liegt an der juristischen Notwendigkeit bei einer Testierung, die Erfüllung aller Anforderungen nachzuweisen).

Zur Überarbeitung des Selbstreports finden Sie im Qualitätsportal unter „Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge / KQB“ ein Dokument **„Hinweise zur Überarbeitung des Selbstreports zur Retestierung“**.

### **Bewertungen und Schlussfolgerungen**

Eine wichtige Funktion im Selbstreport zur Retestierung hat die Anforderung zu den **Bewertungen und Schlussfolgerungen**, welche in jedem Qualitätsbereich gefordert wird (siehe hierzu KQB Leitfaden für die Praxis, S. 25f.). Die Bewertungen dienen dazu, im Sinne einer Selbstvergewisserung noch einmal abschließend zu prüfen, ob die beschriebenen Vorgehensweisen und Verfahren einen Entwicklungsstand erreicht haben, mit dem die Organisation zufrieden ist bzw. zufrieden sein kann. Ebenso sollen auch die erzielten Ergebnisse in den Blick genommen werden. Zum einen kann es hierbei zur Bewertung der Ergebnisse selbst kommen (wie bei den Ergebnissen aus der Bedarfserschließung oder Evaluation). Zum anderen kann die Qualität der Ergebnisse – bezogen auf Nutzen für die Steuerung der Organisation – eingeschätzt werden.

Die sich daraus ableitenden Schlussfolgerungen können dann die jeweils notwendigen oder wünschenswerten Qualitätsentwicklungsziele beinhalten oder die Feststellung, dass die Organisation zum gegenwärtigen Zeitpunkt mit ihren Vorgehensweisen, Verfahren und Ergebnissen zufrieden ist.

Weiterführende Fragen zur Bearbeitung dieser Anforderung finden Sie im Dokument **„Hinweise zur Bearbeitung der Anforderung Bewertungen und Schlussfolgerungen“** im Qualitätsportal unter „Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge / KQB“.

### **Begründungen zum Leitbild und zur Definition gelungenen Beratung**

Die in jedem Qualitätsbereich geforderte Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Beratung gewährleistet, dass die Organisation ihre Qualitätsmaßnahmen mit Blick auf das eigene Leitbild und ihre spezifische Definition gelungener Beratung bewusst gestaltet und weiterentwickelt. Diese Begründungszusammenhänge werden bei einer Retestierung verstärkt in den Blick genommen. Daher gilt es zu prüfen, ob die Begründungen wirklich Begründun-

gen im Sinne von KQB sind oder ob nur Bezüge zum Leitbild und der Definition gelungener Beratung vorhanden sind. Um zu prüfen, ob die Begründung stimmig und nachvollziehbar ist, ein kleiner Tipp: Liest sich die Begründung so, als ob sie auch in jedem Managementbuch stehen könnte („Um unsere Organisation gut steuern zu können, benötigen wir entsprechende Controllinginstrumente, wie in diesem Qualitätsbereich beschrieben.“), dann ist dies keine Begründung, wie sie die Lerner- und Kundenorientierte Qualitätstestierung fordert.

**TIPP:** Um an eine stimmige, selbsterklärende und nachvollziehbare Begründung zu gelangen, sollte die Begründung drei Elemente enthalten:

- relevante Teile des **Leitbilds bzw. die Definition gelungener Beratung**,
- das **konkrete Ziel**, das aus dem Leitbild bzw. der Definition gelungener Beratung extrahiert wird, und
- die **Qualitätsmaßnahme**, d.h. das eigentliche organisationale Handeln, die die Erreichung des Ziels unterstützt.

**Aus** dem Leitbild und der Definition gelungener Beratung **heraus** erfolgt die **inhaltliche Begründung** der Qualitätsmaßnahme, welche selbst wiederum die **Verwirklichung** des Leitbildes und der Definition gelungener Beratung als konkrete Ziele **unterstützt**.

### **Qualitätsbereich 11 Strategische Entwicklungsziele**

Der Qualitätsbereich 11 (Strategische Entwicklungsziele) unterliegt für die Retestierung einer Veränderung und besteht aus zwei Teilkapiteln. Im ersten Teilkapitel (Kapitel 11a) wird die Erfüllung der strategischen Entwicklungsziele, die auf dem Abschlussworkshop der vorangegangenen Testierung vereinbart wurden, dargelegt und nachgewiesen. Ein etwaiges Nichterreichen dieser Ziele, z. B. weil sich die entsprechenden Umweltbedingungen geändert haben, bedarf einer schlüssigen Begründung. Im Teilkapitel 11b wird die Erfüllung der Anforderungen von QB 11 inhaltlich dargelegt. Diese Darstellung enthält auch die Vorschläge für die neuen strategischen Entwicklungsziele.

**Für beide Teilkapitel müssen Angaben zu Bewertungen und Schlussfolgerungen vorliegen!**

Eine „**Vorlage für den Selbstreport**“ sowie eine „**Checkliste für den Selbstreport**“ zum Überprüfen, ob die Formalia des Selbstreports eingehalten wurden, finden Sie ebenfalls im Qualitätsportal unter „Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge / KQB“.

## **Die Begutachtung des Selbstreports zur Retestierung**

### **Allgemeines und Formalia der Begutachtung**

Die Gutachter\*innen haben **keinen Zugriff auf den Selbstreport der vorangegangenen Testierung**. Die Inhalte des Selbstreports müssen daher selbsterklärend geschrieben sein. Das Visitationsprotokoll der vorangegangenen Testierung wird den Gutachtenden zur Kenntnis mitgeschickt.

Die Organisation muss darstellen und nachweisen können, dass die Verfahren, Prozesse und Abläufe eingeführt sind. Der **Schwerpunkt bei der Begutachtung** der Retestierung liegt darin, ob und wie mit diesen Verfahren etc. in der letzten Qualitätsphase gearbeitet wurde. Nach vier Jahren der Qualitätsarbeit ist davon auszugehen, dass der Reifegrad der Organisation ein höherer ist. Daher wird bei einer Retestierung natürlich nicht mehr so wohlwollend **geprüft** wie bei einer Ersttestierung.

### **Begutachtung der Begründungen zu Leitbild und Definition gelungener Beratung**

Die Anforderungen zu den **Begründungen der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf Leitbild und Definition gelungener Beratung** werden von den Gutachter\*innen stärker auf den Begründungszusammenhang hin geprüft. Die im jeden Qualitätsbereich geforderte Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Beratung gewährleistet, dass die Organisation ihre Qualitätsmaßnahmen mit Blick auf das eigene Leitbild und ihre spezifische Definition gelungener Beratung bewusst gestaltet und weiterentwickelt.

### **Begutachtung der Bewertungen und Schlussfolgerungen**

Die Angaben zu den **Bewertungen und Schlussfolgerungen** geben den Gutachter\*innen wertvolle Hinweise zur Qualitätsarbeit und Qualitätsentwicklung der Organisation. Eine angemessene Einschätzung der Weiterentwicklung der Organisation können die Gutachter\*innen erst dann leisten, wenn die Angaben vorhanden und nicht zu knapp sind.

### **Einschätzung der Gutachtenden**

Bei einer Retestierung können die Angaben im Selbstreport **anders bewertet und kommentiert** werden als bei der vorangegangenen Testierung.

Das liegt zum einen daran, dass die Gutachter\*innen mit verschiedenen Blickwinkeln auf das Material zur Begutachtung schauen. Was für den einen Gutachtenden verständlich ist, kann der andere Gutachtende aus dem Text nicht herauslesen.

Zum anderen müssen die Verfahren und Prozesse der Organisationen immer mit Blick auf die vorherrschenden Umweltbedingungen der Organisationen gelesen werden. Was vor vier Jahren gut war, muss nicht unbedingt immer noch gut sein, wenn es Entwicklungen in der Beratung(slandschaft) gegeben hat.

Trotz sorgfältiger Arbeit und unserer Qualitätskontrollen kann es durchaus passieren, dass ein Gutachterteam eine erforderliche Auflage übersieht. Bei der nächsten Begutachtung muss an einer solchen Stelle – wenn der Selbstreport nicht überarbeitet wurde – natürlich eine Auflage erteilt werden.

Außerdem rücken bei Retestierungen andere Dinge in den Fokus. Bei einer ersten Testierung geht es noch darum, das Modell zu verstehen und Verfahren einzuführen und Prozesse zu definieren. Ab der zweiten Testierung richtet sich das Augenmerk bei der Begutachtung stärker als bisher auf die Bewertungen und Schlussfolgerungen und auf die Begründungszusammenhänge in Bezug auf Leitbild und Definition des Gelungenen. Das liegt sowohl an der Besonderheit und Philosophie von KQB als auch daran, dass bei jedem QM-System über die Jahre auf einen steigenden Reifegrad der Organisationen geachtet wird. Bei KQB zeigt sich der steigende Reifegrad einer Organisation in der Reflexion der Praxis, wozu auch die Rückbegründungen auf Leitbild und Definition des Gelungenen gehören. Des Weiteren müssen die Verfahren und Prozesse der Organisationen immer mit Blick auf die vorherrschenden Umweltbedingungen der Organisation gelesen werden, denn auch verändernde Umweltbedingungen haben Auswirkungen auf die Fokussierung der Anforderungen.