**Hier ist Platz für das Logo Ihrer Organisation**

**Selbstreport**

**KQB**

**K**undenorientierte **Q**ualitätstestierung für **B**eratungsorganisationen

**Organisation:**

Ansprechpartner/in:

Kontaktdaten:

**In dieser Vorlage finden Sie Textelemente in blau. Diese erläuternden Texte dienen zu Ihrer Orientierung und sollen Ihnen die Arbeit am Selbstreport erleichtern. Wenn Sie mit der Erstellung des Selbstreports fertig sind, löschen Sie bitte alle blauen Texte (inkl. diesem Text).**

**Bitte ergänzen Sie in allen Kopfzeilen den Namen Ihrer Organisation.**

**Inhaltsverzeichnis**

Das Inhaltsverzeichnis ist ein sogenanntes aktives Dokument, bitte aktualisie­ren Sie dieses am Ende Ihrer Arbeit am Selbstreport: Das Inhaltsverzeichnis einmal mit der Maustaste anklicken, das Inhaltsverzeichnis ist dann grau unterlegt, dann die Taste F9 drücken, in dem sich öffnenden Fenster „Nur Seitenzahlen aktualisieren“ auswählen und mit »ok« bestätigen.

Wenn Sie in Ihrem Selbstreport Überschriften geändert haben, müssen Sie „gesamtes Verzeichnis aktualisieren auswählen“.

Wenn Ihnen die Seitenaufteilung des Inhaltsverzeichnisses nach Löschung dieses Textes nicht gefällt, können Sie noch einen Seitenumbruch setzen.

[I. Administrativer Teil 5](#_Toc350934597)

[II. Gesamtprozessbeschreibung 6](#_Toc350934598)

[III. Inhaltlicher Teil 8](#_Toc350934599)

[Qualitätsbereich 1: Leitbild 8](#_Toc350934600)

[1.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 8](#_Toc350934601)

[1.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 10](#_Toc350934602)

[Qualitätsbereich 2 Bedarfserschließung 11](#_Toc350934603)

[2.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 11](#_Toc350934604)

[2.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 11](#_Toc350934605)

[Qualitätsbereich 3 Schlüsselprozesse 13](#_Toc350934606)

[3.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 13](#_Toc350934607)

[3.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 14](#_Toc350934608)

[Qualitätsbereich 4 Beratungsprozess 15](#_Toc350934609)

[4.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 15](#_Toc350934610)

[4.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 16](#_Toc350934611)

[Qualitätsbereich 5 Evaluation der Beratungsprozesse 17](#_Toc350934612)

[5.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 17](#_Toc350934613)

[5.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 18](#_Toc350934614)

[Qualitätsbereich 6 Infrastruktur 19](#_Toc350934615)

[6.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 19](#_Toc350934616)

[6.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 20](#_Toc350934617)

[Qualitätsbereich 7 Führung 21](#_Toc350934618)

[7.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 21](#_Toc350934619)

[7.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 22](#_Toc350934620)

[Qualitätsbereich 8 Personal 23](#_Toc350934621)

[8.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 23](#_Toc350934622)

[8.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 24](#_Toc350934623)

[Qualitätsbereich 9 Controlling 25](#_Toc350934624)

[9.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 25](#_Toc350934625)

[9.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 26](#_Toc350934626)

[Qualitätsbereich 10 Kundenkommunikation 27](#_Toc350934627)

[10.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 27](#_Toc350934628)

[10.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 28](#_Toc350934629)

[Qualitätsbereich 11 Strategische Entwicklungsziele 29](#_Toc350934630)

[11.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 29](#_Toc350934631)

[11.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 30](#_Toc350934632)

[IV. Verzeichnis der aufgeführten Nachweise im Selbstreport 31](#_Toc350934633)

Abkürzungsverzeichnis

# I. Administrativer Teil

Der administrative Teil des Selbstreports enthält eine **Darstellung des strukturellen Aufbaus der Organisation, ihrer allgemeinen Aufgaben bzw. ihres Auftrages** sowie ihrer rechtlichen und personellen Bedingungen; hier kann auch ein Organi­gramm eingefügt sein. Außerdem enthält dieser Teil eine **Selbstverpflichtung** der Organisation zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung. Es ist auch denkbar, hier etwas über die Geschichte der Organisation zu schreiben.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Selbstbeschreibung der Organisation |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Selbstverpflichtung zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung |
|  |  |

# II. Gesamtprozessbeschreibung

Dieser zweite Teil des Selbstreports ist eine Gesamtprozessbeschreibung, in der darlegt wird, wie der Prozess der Qualitätsarbeit und ‑entwicklung in der Zeit der erstmaligen Qualitätsentwicklung bzw. zwischen der vorangegangenen Testierung und der Retestierung organisiert war und abgelaufen ist. In diesem Teil soll der durchlaufene Gesamtprozess reflektiert und bewertet werden.

Folgende Fragen können nutzbringend für die Beantwortung sein (nicht ver­pflichtend, wenn Sie die Fragen nicht nutzen wollen, löschen Sie diese ebenfalls):

|  |  |
| --- | --- |
|  | Welche Wege wurden beschritten, um die Qualitätsentwicklung (weiter) voranzutreiben? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Welche Instanzen, Personengruppen, Abteilungen, Stellen etc. waren an welcher Stelle beteiligt? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Stand die Qualitäts­entwicklung regelmäßig auf der Tagesordnung in den Besprechungen und Konferenzen? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Wie haben die Qualitäts­zirkel gearbeitet? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Wie klappte das Projekt­management? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Wie werden die Evaluations- und Entwicklungsworkshops eingeschätzt? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | War der gewählte Rhythmus der Arbeits­gruppen und Workshops angemessen? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Was waren die Höhepunkte, was die Schwächen der durchlaufenen Qualitätsentwicklung? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Was war insgesamt förderlich? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Was war insgesamt eher hinderlich? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Was soll beim nächsten Mal anders bzw. besser gemacht werden? |

# III. Inhaltlicher Teil

Dieser dritte Teil des Selbstreports ist der inhaltliche Teil, dessen Gliederung sich an den Qualitätsbereichen und deren Anforderungen orientiert. Optionale Qualitätsbe­reiche können hinzugefügt werden.

Zu jedem Qualitätsbereich müssen **zwingend mindestens Angaben zu drei Fragen gemacht werden**:

1. In welcher Weise und wodurch sind die (Mindest‑)Anforderungen erfüllt? Was wurde ggf. darüber hinaus getan? (**Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen**)
2. Wie werden die eingesetzten Verfahren und ihre Ergebnisse bewertet und welche Schlussfolgerungen werden daraus gezogen? (**Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen**)
3. Wie und wo sind die eingesetzten Verfahren und die erzielten Ergebnisse dokumentiert und können ggf. nachgeprüft werden? (**Angaben zu den Nachweisen**).

Im Text müssen zu den jeweiligen Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen die Kennzeichnungen der entsprechenden Nachweise eindeutig zugeordnet sein, so dass deutlich wird, welcher Nachweis für welche Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen gilt. Aussagekräftige Angaben zu den Nachweisen stehen in der Nachweisliste am Ende des Selbstreports (siehe auch die Erläuterungen dort).

## Qualitätsbereich 1: Leitbild

**Definition aus dem KQB-Leitfaden für die Praxis**

**Ein Leitbild ist die organisationsintern vereinbarte Selbstbeschreibung, wenn sie in der Lage ist, die Operationen des Systems anzuleiten. Das Leitbild muss von außen als Profil der Organisation erkennbar und von innen erlebbar sein. Das Leitbild enthält eine Definition gelungener Beratung als Ausweis des Selbstverständnisses der Beratungsorganisation gegenüber den Kunden.**

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQB Leitfaden für die Praxis S.60f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 1.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
| Das Leitbild muss in Qualitätsbereich 1 des Selbstreports in Gänze aufgenommen werden.  1. Identität und Auftrag: *Wer sind wir? Was ist unser selbstgewählter und/oder trägerspezifischer Auftrag?*  2. Werte: *Wofür stehen wir?*  3. Kunden: Auftraggeber und Ratsuchende, Adressaten/Zielgruppen: *Für welche Organisationen und Institutionen arbeiten wir tatsächlich (Auftraggeber)? Wer kommt real zu unserer Beratung (Ratsuchende)? An wen wenden wir uns grundsätzlich (Adressaten/Zielgruppen)?*  4. Allgemeine Unternehmensziele: *Welche allgemeinen Ziele wollen wir mit unserer Organisation erreichen? Was für Ziele streben wir für unsere Organisation an?*  5. Fähigkeiten: *Was können wir? Über welche Kompetenzen, welches "Know-how" verfügen wir?*  6. Leistungen: *Was, welche Produkte und Dienstleistungen, bieten wir?*  7. Ressourcen: *Was haben wir dafür zur Verfügung? Worauf können wir zurückgreifen?*  8. Gelungene Beratung: *Wann hat nach unserer Auffassung, mit unserem spezifischen Auftrag und bei unserer besonderen Zielgruppe gelungene Beratung stattgefunden?* *Was können unsere Kunden, wenn sie unsere Beratungsangebote genutzt haben im denkbar besten Fall? Was ist das Beratungsergebnis im denkbar besten Fall?* | Das Leitbild enthält Aussagen zu allen acht Spezifikationen. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Das Leitbild ist partizipativ erstellt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Es ist schriftlich fixiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Es ist intern kommu­niziert und extern ver­öffentlicht. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Revisionsverant­wortung für das Leitbild ist festgelegt. |

### 1.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:  So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:  Folgendes Optimierungspotential sehen wir hinsichtlich unseres Leitbilds: | Wie werden die einge­setzten Verfahren und ihre Ergebnisse bewertet und welche Schluss­folgerungen werden daraus gezogen? |

## Qualitätsbereich 2 Bedarfserschließung

**Definition aus dem KQB-Leitfaden für die Praxis**

**Bedarfserschließung meint die Anwendung geeigneter Instrumente zu systematischen Marktbeobachtungen hinsichtlich der Entwicklung der gesellschaftlichen Bedarfe und der individuellen Beratungsbedürfnisse der Adressaten. Diese Bedarfe und Bedürfnisse sowie der eigene institutionelle Auftrag dienen als Grundlage der Produkt- und Angebotsentwicklungen.**

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQB Leitfaden für die Praxis S.62f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 2.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | * 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. |

### 2.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:  So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:  Folgendes Optimierungspotential sehen wir hinsichtlich unseres Leitbilds: | Wie werden die einge­setzten Verfahren und ihre Ergebnisse bewertet und welche Schluss­folgerungen werden daraus gezogen? |

## Qualitätsbereich 3 Schlüsselprozesse

**Definition aus dem KQB-Leitfaden für die Praxis**

**Schlüsselprozesse sind diejenigen zentralen Prozesse, die zur Erstellung und Abnahme der für die Organisation spezifischen Beratungsangebote und Dienstleistungen führen. Schlüsselprozesse liegen quer zu den jeweiligen Funktionsstellen und Aufgaben und beziehen sich auf Arbeitsabläufe der Gesamtorganisation. Die Klärung der Schlüsselprozesse dient der Transpa­renz, der Verfahrens- und Rechtssicherheit, der Verlässlichkeit, Verbindlichkeit und Eindeutigkeit. So wird untereinander abgestimmtes kooperatives Handeln innerhalb der Organisation gesichert.**

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQB Leitfaden für die Praxis S.64f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 3.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Organisationsspezifische Schlüsselprozesse sind definiert und dokumentiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Verantwortung für die Prozesse ist festgelegt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Schnittstellen innerhalb der Prozesse und ggf. zwischen den Schlüsselprozessen sind beschrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung der organisationsspezi­fischen Schlüssel­prozesse in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Beratung liegt vor. |

### 3.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:  So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:  Folgendes Optimierungspotential sehen wir hinsichtlich unseres Leitbilds: | Wie werden die einge­setzten Verfahren und ihre Ergebnisse bewertet und welche Schluss­folgerungen werden daraus gezogen? |

## Qualitätsbereich 4 Beratungsprozess

**Definition aus dem KQB-Leitfaden für die Praxis**

**Der Beratungsprozess ist der Kommunikationsprozess zwischen dem beratenden System und dem beratenen System. Die Qualität dieses Prozesses bezieht sich auf die Kompetenzen der Berater/innen, das interaktive Verhältnis zwischen Berater/innen und Kunden und auf beratungsprozessbezogene Elemente, die ein Transferhandeln der Kunden fördern.**

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQB Leitfaden für die Praxis S.66f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 4.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Das Beratungsver­ständnis der Organisation ist beschrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Beratungsangebote und ‑dienstleistungen sind beschrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Kunden werden über Beratungsange­bote und -dienstleist­ungen, Arbeits­formen und -bedingungen sowie über Qualifikationen und Kompetenzen der Berater/innen informiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Anforderungsprofil, Auswahl- und Einstel­lungspraxis für Bera­ter/innen sind definiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Qualifikationen und Kompetenzen der Berater/innen sind dokumentiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation beschreibt, woran sie feststellt, dass Beratung gelungen ist. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation be­schreibt, wie sie Bera­tung und Förderung der Berater/innen sicherstellt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Beratung liegt vor. |

### 4.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:  So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:  Folgendes Optimierungspotential sehen wir hinsichtlich unseres Leitbilds: | Wie werden die einge­setzten Verfahren und ihre Ergebnisse bewertet und welche Schluss­folgerungen werden daraus gezogen? |

## Qualitätsbereich 5 Evaluation der Beratungsprozesse

**Definition aus dem KQB-Leitfaden für die Praxis**

**Evaluation von Beratungsprozessen bedeutet, dass die durchgeführte Beratungsarbeit regelmäßig mit geeigneten Instrumenten geprüft und bewertet wird. Maßstabsbildend zur Bewertung sind der Beratungserfolg, die Zufriedenheit der Kunden und ggf. der Auftraggeber sowie die Realisierung des eigenen institutionellen Anspruchs. Auch die Einschätzung der Beratenden sollte Teil der Evaluation sein.**

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQB Leitfaden für die Praxis S.68f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 5.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | * Gegenstände, * Verfahren, * Rhythmus und * Umfang   der Evaluation sind beschrieben und in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungene Beratung begründet. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Analysen werden bewertet, Konsequenzen aus den Evaluations­ergebnissen werden gezogen. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Berater/innen werden über die Evaluations­ergebnisse informiert. |

### 5.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:  So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:  Folgendes Optimierungspotential sehen wir hinsichtlich unseres Leitbilds: | Wie werden die einge­setzten Verfahren und ihre Ergebnisse bewertet und welche Schluss­folgerungen werden daraus gezogen? |

## Qualitätsbereich 6 Infrastruktur

**Definition aus dem KQB-Leitfaden für die Praxis**

**Die Infrastruktur umfasst auf der einen Seite die räumlichen, situationalen, ausstattungstechnischen, zeitlichen, materialen und medialen Bedingungen des Beratungskontextes. Auf der anderen Seite gehören hierzu die Arbeitsbedin­gungen der Beschäftigten.**

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQB Leitfaden für die Praxis S.70f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 6.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kriterien für die Qualität von eigenen Beratungs­orten und Aus­stattungen sind definiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation über­prüft die eigenen Beratungsorte und Aus­stattungen regelmäßig anhand dieser Kriterien. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kriterien für die Qualität der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten sind definiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation über­prüft die Arbeitsbedin­gungen regelmäßig anhand dieser Kriterien. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation zeigt auf, welche Verbesse­rungsanstrengungen ggf. unternommen wurden. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation beschreibt, wie sie darauf hinwirkt, dass externe Beratungsorte gegenstands- und methodenangemessen sind. |
|  | Die Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit von Beratungsmaterialien ist sichergestellt und wird regelmäßig überprüft. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Beratung liegt vor. |

### 6.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:  So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:  Folgendes Optimierungspotential sehen wir hinsichtlich unseres Leitbilds: | Wie werden die einge­setzten Verfahren und ihre Ergebnisse bewertet und welche Schluss­folgerungen werden daraus gezogen? |

## Qualitätsbereich 7 Führung

**Definition aus dem KQB-Leitfaden für die Praxis**

**Führung umfasst alle Steuerungen von Prozessen und ist eine Funktion zur Koordination von Arbeitshandeln. Leitung bezeichnet in Organisationen darüber hinaus eine Vorgesetztenposition, die mit einer besonderen Führungs­verantwortung verbunden ist. Sie verantwortet die Einführung und Weiterent­wicklung eines Managementsystems einschließlich der Qualitätsentwicklung. Leitungs- und Führungshandeln drücken sich im Herbeiführen, Treffen und Kontrollieren von Entscheidungen aus. Entscheidungen geben dem Organisa­tionshandeln Gestalt und Richtung und schaffen damit Sicherheit für das Arbeitshandeln. Leitung und Führung können auf verschiedenen organisatio­nalen Ebenen angesiedelt sein und wahrgenommen werden.**

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQB Leitfaden für die Praxis S.72f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 7.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation des Unternehmens ist dargestellt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Führungsgrundsätze sind vereinbart und verschriftlicht. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Verfahren, wie in der Organisation entschie­den wird, sind definiert und dokumentiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation und Information sind beschrieben und eingeführt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Zielvereinbarungen werden regelmäßig getroffen, dokumentiert und überprüft. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Zuständigkeit für Qualitätsentwicklung ist geregelt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Beratung liegt vor. |

### 7.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:  So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:  Folgendes Optimierungspotential sehen wir hinsichtlich unseres Leitbilds: | Wie werden die einge­setzten Verfahren und ihre Ergebnisse bewertet und welche Schluss­folgerungen werden daraus gezogen? |

## Qualitätsbereich 8 Personal

**Definition aus dem KQB-Leitfaden für die Praxis**

**Der Qualitätsbereich Personal umfasst alle Maßnahmen in Personalplanung, Personaleinsatz und Personalentwicklung. Dabei sind die Verwirklichung des Leitbildes, die Erreichung der Entwicklungsziele der Organisation und die Erfüllung der spezifischen arbeitsplatz- und funktionsbezogenen Aufgaben der Bezugspunkt. Personalentwicklung meint die berufliche, persönliche und soziale Entfaltung des hauptberuflichen Personals. Sie richtet sich darüber hinaus auf die Integration von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie auf die Förderung von Kooperationsfähigkeit. Zur Personalentwicklung gehören auch die Förderung und Fortbildung der freiberuflichen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.**

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQB Leitfaden für die Praxis S.74f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 8.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Aufgabenprofile für die Arbeitsplätze/Funktions­stellen sind vorhanden und werden fortge­schrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kompetenzprofile der Beschäftigten sind vorhanden und werden aktualisiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Neue Kompetenz­anforderungen werden systematisch ermittelt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Entwicklungsgespräche mit Mitarbeiter/innen werden regelmäßig durchgeführt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine systematische Fortbildungsplanung für alle Beschäftigten­gruppen liegt vor. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Fortbildung wird angeboten, dokumentiert und ausgewertet. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine regelmäßig aktuali­sierte Datei der freiberuf­lichen Mitarbeiter/innen ist vorhanden. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Beratung liegt vor. |

### 8.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:  So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:  Folgendes Optimierungspotential sehen wir hinsichtlich unseres Leitbilds: | Wie werden die einge­setzten Verfahren und ihre Ergebnisse bewertet und welche Schluss­folgerungen werden daraus gezogen? |

## Qualitätsbereich 9 Controlling

**Definition aus dem KQB-Leitfaden für die Praxis**

**Das Controlling umfasst sämtliche Maßnahmen, die dazu dienen, den Grad der Erreichung der Ziele einer Organisation zu überprüfen und auf dieser Grundlage Steuerungsentscheidungen zu erarbeiten. Es werden Kennziffern und Kennzahlen sowie inhaltliche Indikatoren definiert, begründet und ermittelt, mit denen die effektive und effiziente Leistungserbringung der Gesamtorganisation sowie einzelner Beratungs- und Arbeitsbereiche analysiert und bewertet werden, so dass Konsequenzen gezogen werden können.**

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQB Leitfaden für die Praxis S.76f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 9.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ein dokumentiertes Berichtswesen zu relevanten, begründeten Spezifikationen ist eingeführt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kennzahlen/Kennziffern und qualitative Erfolgs­indikatoren sind definiert und begründet.  Sie werden regelmäßig erhoben und bewertet.  Konsequenzen werden gezogen. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die eingesetzten Ver­fahren der finanziellen Unternehmensführung sind beschrieben und begründet, Gesichtspunkte der Wirtschaftlichkeit werden beachtet. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Interne Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens finden regelmäßig statt.  Konsequenzen aus den Prüfergebnissen werden gezogen. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Beratung liegt vor. |

### 9.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:  So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:  Folgendes Optimierungspotential sehen wir hinsichtlich unseres Leitbilds: | Wie werden die einge­setzten Verfahren und ihre Ergebnisse bewertet und welche Schluss­folgerungen werden daraus gezogen? |

## Qualitätsbereich 10 Kundenkommunikation

**Definition aus dem KQB-Leitfaden für die Praxis**

**Die Beziehung zu den Kunden ist der Kern organisationaler Leistungserbringung. Kommunikation zwischen der Organisation und den Kunden umfasst sowohl die Kundengewinnung als auch die Kundenpflege. Daher sind die entsprechenden Verfahrensabläufe in Hinblick auf die Kundenbedürfnisse auszurichten.**

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQB Leitfaden für die Praxis S.78f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 10.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die wichtigsten Kunden­kommunikations­verfahren sind begründet und beschrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Geschäfts­bedingungen, inkl. der Maßnahmen zum Verbraucherschutz, sind veröffentlicht. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Anregungen und Beschwerden werden erhoben und ausgewertet. Konsequenzen werden gezogen. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung für Inhalte und Formen der Kundeninformation liegt vor. |

### 10.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:  So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:  Folgendes Optimierungspotential sehen wir hinsichtlich unseres Leitbilds: | Wie werden die einge­setzten Verfahren und ihre Ergebnisse bewertet und welche Schluss­folgerungen werden daraus gezogen? |

## Qualitätsbereich 11 Strategische Entwicklungsziele

**Definition aus dem KQB-Leitfaden für die Praxis**

**Strategische Entwicklungsziele sind die längerfristigen und umfassenden Ziele der Organisation, die bestimmen, wo sie in einem definierten Zeitraum in Bezug auf ihre erwartete zukünftige Umwelt stehen will. Diese Ziele basieren auf dem Leitbild sowie der internen und externen Evaluation der Organisation.**

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQB Leitfaden für die Praxis S.80f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

### 11.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

Bei einer **Retestierung** erhält der Selbstreport hier eine neues bzw. erweitertes Teilkapitel **11a**, in dem die **Erfüllung der strategischen Entwicklungsziele**, die auf dem Abschlussworkshop der vorangegangenen Testierung vereinbart wurden, dargelegt und nachgewiesen werden

11a Strategische Entwicklungsziele der vorangegangenen Testierung (bei einer Retestierung, sonst komplette Zeile und folgende Tabelle löschen)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Vereinbarte Strategische Entwicklungsziele der vorangegangenen Testie­rung in den Selbstreport aufnehmen und beschreiben, was die Organisation getan hat, um die Strategischen Entwicklungsziele zu erreichen. |

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:  So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:  Folgendes Optimierungspotential sehen wir hinsichtlich unseres Leitbilds: | Wie werden die Umset­zung und die Ergebnisse der Strategischen Ent­wicklungsziele bewertet und welche Schluss­folgerungen werden daraus gezogen? |

**11b Strategische Entwicklungsziele** (bei einer Retestierung / **11** bei einer Ersttestierung)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evaluations-/ Entwick­lungsworkshops finden regelmäßig statt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Qualitätsentwicklungsziele und/oder -maßnahmen werden systematisch gesammelt und sind dokumentiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Strategische Entwick­lungsziele der Gesamtorganisation werden im Selbstreport vorgeschlagen. |

### 11.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:  So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:  Folgendes Optimierungspotential sehen wir hinsichtlich unseres Leitbilds: | Wie werden die einge­setzten Verfahren und ihre Ergebnisse bewertet und welche Schluss­folgerungen werden daraus gezogen? |

# IV. Verzeichnis der aufgeführten Nachweise im Selbstreport

Die Kennung der Nachweise in diesem Verzeichnis ist nur ein Beispiel. Selbstver­ständlich können Sie das Kennzeichnungssystem oder die Dokumentenlenkung Ihrer Organisation verwenden und das Verzeichnis entsprechend ändern.

Wenn Sie im Administrativen Teil oder in der Gesamtprozessbeschreibung keine Nachweise genannt haben, können Sie die unten stehenden Tabellen löschen.

Die Nachweise, auf die im Selbstreport Bezug genommen wird, sollten eine Kenn­zeichnung haben, die ggf. auch den Ort angibt, wo der Nachweis in der Organisation dokumentiert ist.

Der »Titel« eines Nachweises sollte aussagekräftig sein und erkennen lassen, um welchen Nachweis es konkret geht. Ein Nachweis, der nur mit „Protokoll“ benannt ist, ist nicht selbsterklärend und kann deshalb zu Auflagen führen.

Alle im Selbstreport gemachten Aussagen müssen nachgewiesen werden können.

Als Nachweise gelten Dokumente, Beispiele und Belege (z.B. Programme, Fragebögen und Ergebnisse der Evaluation der Beratungsarbeit, Muster der Deckungsbeitragsrechnung, Checklisten für Einstellungsgespräche, Inventar- und Prüflisten der Medien, Konferenzordnungen und ‑protokolle). Der Selbstreport bzw. Teile daraus gelten als Nachweis, wenn der entsprechende Sachverhalt oder das entsprechende Dokument vollständig im Selbstreport enthalten ist, z.B. das Leitbild oder ein Organigramm. Wenn nur zusammenfassend oder beispielhaft berichtet wird, müssen weitere Nachweise in der Organisation vorliegen.

Die Nachweise selber sind nicht Bestandteil des Selbstreports; sie werden ausschließlich in der Organisation vorgehalten.

|  |  |
| --- | --- |
| **I.** | **Administrativer Teil** |
| I.01 |  |
| I.02 |  |
| I.03 |  |
| I.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **II.** | **Gesamtprozessbeschreibung** |
| II.01 |  |
| II.02 |  |
| II.03 |  |
| II.03 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 1** | **Leitbild** |
| 1.01 |  |
| 1.02 |  |
| 1.03 |  |
| 1.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 2** | **Bedarfserschließung** |
| 2.01 |  |
| 2.02 |  |
| 2.03 |  |
| 2.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 3** | **Schlüsselprozesse** |
| 3.01 |  |
| 3.02 |  |
| 3.03 |  |
| 3.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 4** | **Beratungsprozess** |
| 4.01 |  |
| 4.02 |  |
| 4.03 |  |
| 4.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 5** | **Evaluation der Beratungsprozesse** |
| 5.01 |  |
| 5.02 |  |
| 5.03 |  |
| 5.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 6** | **Infrastruktur** |
| 6.01 |  |
| 6.02 |  |
| 6.03 |  |
| 6.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 7** | **Führung** |
| 7.01 |  |
| 7.02 |  |
| 7.03 |  |
| 7.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 8** | **Personal** |
| 8.01 |  |
| 8.02 |  |
| 8.03 |  |
| 8.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 9** | **Controlling** |
| 9.01 |  |
| 9.02 |  |
| 9.03 |  |
| 9.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 10** | **Kundenkommunikation** |
| 10.01 |  |
| 10.02 |  |
| 10.03 |  |
| 10.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 11** | **Strategische Entwicklungsziele** |
| 11.01 |  |
| 11.02 |  |
| 11.03 |  |
| 11.04 |  |
| ... |  |