

## **Anforderungen der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege an die Darlegung und Prüfung von QM-Systemen**

Verabschiedet vom Vorstand der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege  
Berlin, 18.03.2003

Die Überprüfung von Qualitätsmanagement-Systemen durch unabhängige Dritte stellt auch für soziale Organisationen eine vertrauensbildende Maßnahme gegenüber unterschiedlichen Interessenspartnern dar. Die Darlegungsformen und Prüfverfahren, die innerhalb der Freien Wohlfahrtspflege angewendet werden, müssen auf europäischen Normen basieren. Es haben sich vor diesem Hintergrund die DIN EN ISO 9000: 2000 ff. und das EFQM-Modell etabliert. Beiden Modellen ist gemeinsam, dass sie einer Organisation ermöglichen

- Bewertungsmöglichkeiten anhand allgemeiner Modelle anzuwenden,
- systematisch ihre Stärken und Schwächen zu ermitteln,
- Grundlagen für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu nutzen und
- eine externe, unabhängige Überprüfung (Zertifizierung/Levels of Excellence) vornehmen zu lassen.

Da sich jedoch die Modelle in Aufbau und Verfahrensweisen unterscheiden bedarf es der Formulierung übergreifender Anforderungen an die Darlegung und Prüfung für Qualitätsmanagementsysteme, die innerhalb der Freien Wohlfahrtspflege – unabhängig vom zugrunde liegendem Modell – einzuhalten sind.

Solche übergreifenden und gemeinsamen QM- und Zertifizierungsgrundsätze beschreiben den Zertifizierungsstandard der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW). Dessen Einhaltung stellt sicher, dass die nach diesen Anforderungen vorgenommenen Zertifizierungen bzw. externen Überprüfungen ein einheitliches hohes Maß an Zuverlässigkeit und Glaubwürdigkeit der darauf beruhenden Testate ermöglichen.

### **Anforderungen der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege an die Darlegung und Prüfung von QM-Systemen:**

#### Integrierter Prüfansatz

Entsprechend den Grundanliegen der BAGFW-Verbände zur Erreichung ihrer spezifischen Dienstleistungsqualität, die sich auf Werteorientierung, fachliche Orientierung und Managementfähigkeiten beziehen, muss der Prüfansatz diese Dimensionen erfassen. Dies bezieht sich sowohl auf die Qualifikation der Prüfer wie auch auf die inhaltliche und methodische Ausrichtung der Prüfverfahren.

#### Kompetenz

Die Prüfteams müssen über ausreichende Kompetenz innerhalb der sozialen Arbeit und des jeweiligen Arbeitsfeldes verfügen. Als prüfbezogene Qualifikation sind Ausbildungen als QM-Auditor (DIN ISO 10011) und/oder EFQM-Assessor vorzusetzen sowie eine angemessene Erfahrung in dieser Tätigkeit. Zudem müssen Maßnahmen zur regelmäßigen Aufrechterhaltung der Qualifikation nachgewiesen werden.

### Unabhängigkeit

Die eingesetzten Prüfer dürfen keiner Interessenkollision unterliegen. Dies ist der Fall, wenn sie in keinem Abhängigkeitsverhältnis oder in keiner wirtschaftlichen und personellen Verbindung zum zu prüfenden Unternehmen stehen. Dies setzt auch die Trennung von Handbuchentwicklung, Beratung und Prüfung voraus.

Diese Anforderungen an die Unabhängigkeit gelten auch für Prüfinstitutionen. Dies setzt auch eine wirtschaftliche Stabilität und Zuverlässigkeit voraus. Prüfinstitutionen müssen ein eigenes QM betreiben und den Nachweis über dessen Wirksamkeit durch externe Überprüfung führen.

### Aussagefähiges Prüfverfahren

Das Prüfverfahren muss transparent sein und gewährleisten, dass die wirksame Realisierung des QM-Systems - und damit die Qualitätsfähigkeit der Organisation - sowie die Einhaltung der BAGFW-Standards nachgewiesen werden. Der Prüfrhythmus muss sicherstellen, dass die beschriebene Qualität bis zum nächsten Prüftermin mit hoher Wahrscheinlichkeit aufrechterhalten wird.

Kernelemente des Prüfverfahrens müssen sein:

- Vorprüfung der Dokumente
- Vor-Ort-Audit, Begehung der Einrichtung, Durchführung von Stichproben
- Bewertung, Berichterstattung und Testat.