

## Editor

### Akkreditierung nach ISO 17021 und Markenschutz für ZertSozial

In der Welt der Zertifizierungsinstitute gab es Ende 2008 einige Aufregung: Die neue Akkreditierungsnorm DIN EN ISO/IEG 17021:2006 löste die alte Norm DIN EN 45012 ab. Auch ZertSozial hat den Übergang nach einigen strukturellen Anpassungen ohne Probleme geschafft. Wir sind nach wie vor akkreditiert für die Scopes 36 Öffentliche Verwaltung, Landesverteidigung, Sozialversicherung, 37 Erziehung und Unterricht, 38 Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen, 39 Sonstige Dienstleistungen. Die neue Deutsche Gesellschaft für Akkreditierung mbH (DGA), die die TGA ersetzt, führt uns auch auf ihrer Homepage. [www.tga-gmbh.de/scopes/index.php?id=0010&idsub=3&cb=185](http://www.tga-gmbh.de/scopes/index.php?id=0010&idsub=3&cb=185)

Die Marke ZertSozial ist inzwischen auch als Wortbildmarke beim Deutschen Patent- und Markenamt eingetragen.  
<http://register.dpma.de/DPMAregister/marke/register/2648532/3020090274967/DE>

## QM-System

### Konzeptionen

„Wie sieht denn Ihre Konzeption aus?“ Der Interessierte würde gerne mit dieser Frage herausfinden, wovon sich sein Gegenüber leiten lässt. Die Gegenfrage lautet ab und zu: „Was verstehen Sie denn unter einer Konzeption?“ Die hier vorgestellte Definition der Konzeption kann auch die Forderungen der ISO 9001 in den Abschnitten „Qualitätsziele“ (5.4), „Entwicklung“ (7.3) und „Verbesserungen“ (8.5) erfüllen. ([www.zertsozial.de/materialsammlung](http://www.zertsozial.de/materialsammlung))

## ISO 9000

### ISO 9001:2008

Viel Neues hat die neue ISO 9001:2008 nicht zu bieten. Aber es gibt einige Präzisierungen.

#### 4.1 Allgemeine Anforderungen

Besondere Widmung in der neuen ISO erfährt die Ausgliederung von Prozessen, die wirksam gelenkt werden soll. Vorschlag: In einer Matrix werden die ausgegliederten Prozesse benannt und diesen Prozessen die Verantwortlichen, die Vorgaben, z.B. Verträge und Vereinbarungen, die Nachweise, die Art der Überwachung und die anderen mit geltenden Prozesse zugeordnet.

Nicht alle Prozesse müssen gemessen und überwacht werden.

#### 5.5.2 Beauftragter der obersten Leitung

Qualität und Management war schon immer in der Verantwortung der obersten Leitung. Jetzt muss der oberste Qualitätsmanager, z.B. Geschäftsführer, auch formell im Organigramm benannt werden. Diesem obersten (strategischen) Qualitätsmanager wird der (operative) Qualitätsmanagementbeauftragte z.B. als Stabsstelle zugeordnet. Die Aufgabenverteilung zwischen Generalstab und Frontschwein sollte jetzt schriftlich definiert sein.

#### 6. Management von Ressourcen

Die „notwendigen Kompetenzen“ der MitarbeiterInnen werden betont. (ISO 6.2.2)  
Der Arbeitsschutz wird nun auch formell benannt (6.4)

#### 7.5.4 Eigentum des Kunden

Schön, dass jetzt auch die personenbezogenen Daten zum Kundeneigentum zählen. Die Freiheit des Kunden als sein Eigentum zu sehen, ist noch nicht im Blick.

#### 8.2.3 Messung und Überwachung von Prozessen

Herauslesbar ist aus der neuen Norm, dass die Prozessmessung auf Effektivität (Wirksamkeit) ausgerichtet sein soll. Hier deuten zarte Vorboten an, dass beim nächsten ISO 9001-Update auch die Ergebnisqualität, d.h. das soziale Produkt, in den Blick geraten könnte.

## Kleine Organisationen

### Zertifizierungen kleiner Organisationen

Auch kleine Organisationen mit 1 bis 15 MitarbeiterInnen oder Gesellschaftern fragen zunehmend nach, ob und wie sich eine Zertifizierung finanziell und inhaltlich gestalten lässt. Da auch kleine Organisationen ihr QM-System in Ordnung haben sollten, lohnt sich auch für sie ein zertifiziertes Managementsystem. Manche Fördergeber sehen die Zertifizierung jedenfalls gerne. Andere machen sie zur Pflicht. Und für manche kleine Organisationen ergeben sich durch eine Zertifizierung neue Chancen. Das ZertSozial-Angebot unter [www.zertsozial.de](http://www.zertsozial.de).

Eine Weiterbildung speziell für GeschäftsführerInnen kleiner Organisationen wird bei VIA in Berlin angeboten. Ziel der Weiterbildung ist die Qualifizierung der GF zu QM-Beauftragten und ein zertifizierungsfähiges QM-System. ([www.via-berlin.de](http://www.via-berlin.de))

## Kooperationen

### Stellenausschreibung und Stellensuche

Ein diakonisch-missionarisches Werk in Metzingen bei Tübingen, zu dem ein Altenpflegeheim, ein Altenheim und eine Tagespflege gehören mit über 200 Plätzen, einer Schriftenmission und einer Begegnungsstätte sowie einer kleinen Schwesternschaft sucht eine QM-Beauftragte mit ISO 9001-Kenntnissen. (Näheres unter [www.diakonissenring.de](http://www.diakonissenring.de))

Ein junger Betriebswirt mit praktischen und theoretischen Erfahrungen im strategischen, operativen und Entwicklungscontrolling sucht neues Wirkungsfeld [franktautenhahn@t-online.de](mailto:franktautenhahn@t-online.de)

### VDAB und ZertSozial

Eine schöne Kooperation wurde zwischen den VDAB Bildungsgesellschaften, VDAB Schulungszentrum GmbH, VDAB Bildungswerk in Gelsenkirchen und ZertSozial angebahnt: ZertSozial übernimmt in Zukunft die Zertifizierung des QM-Fachpersonals. Darüber hinaus sind weitere Zertifizierungen für MitarbeiterInnen im Bereich der Sozial- und Altenarbeit geplant.

## Zertifizierungen in der letzten Zeit

### Zertifizierungen Managementsysteme

Die evangelische Kindertagesstätte Nikolassee in Berlin  
Klinik am Korso (Klinik für Essstörungen) in Bad Oeynhausen  
Die Evangelische Kinder-, Jugend- und Familienhilfe des Diakonischen Werks Würzburg  
JaKuS gGmbH für Jugend, Kultur & Soziales in Berlin  
Zahnarztpraxis Dr. Oliver Welle und Dr. Thorsten Müller in Mönchengladbach  
Geschäftsstelle des Diakonievereins Güstrow e.V. in Güstrow  
Volkshochschule Wangen  
Erlacher Höhe, Werkstatt Murraue, Talstraße in Oppenweiler/Württ.  
Schmerzmanagementsystem der DRK-Seniorenresidenz in Bad Friedrichshall.

### Zertifizierungen und Rezertifizierungen Qualitätsfachpersonal

Qualitätsbeauftragte	James Cave Edelgard Theile Marcus Jacoby Tanja Tanaskovic Erna-M. Schimmelpfennig	Silke Bauernfeind Andreas Clarin Michael Schüten Ramona Hahnen	Monika Dürr Susanne Heimann Jasmin Seeger Andrea Vonscheidt
Interne Auditorinnen	Friedrun Krenznel	Rita Leiske	Klemens Kropp
Qualitätsmanagerinnen	Jolanta Burda Marcus Jacoby	Sonja Ducke Andrea Steinforth	Marie-Mechtild Gillissen Kathrin Maier
Qualitätsauditorinnen	Anne Schreyer-Schubert Ariane Rausch Beate Sommer Waltraud Tank Hans-Joachim Hoos	Sven Seewald Ursula Niemczewski Inge Mais-Kemmler Uwe Brohl-Zubert Erhard Pusch	Maren Mayländer Elke Schneider Annette Schleppe Ursula Winterscheidt

## Nächste Personalprüfungen

QualitätsauditorIn TGA und  
Interne AuditorIn TGA:  
23. Oktober 2009 in Gießen

Qualitätsbeauftragte:  
20. Januar 2010 in Berlin

Qualitätsauditoren:  
21. Januar 2010 in Berlin

## QM-Module

### Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsmodulare

Die  
Aufgaben

Die Operateurinnen

*Qualitätsassistentinnen* helfen den Qualitätsbeauftragten mit ihrer Arbeit vor Ort

*Qualitätsbeauftragte* helfen den Leitungen das QM-System in Schuss zu halten: Voraussetzung: Qualitätsassistentenweiterbildung

*Interne Auditorinnen* helfen den Qualitätsbeauftragten bei der Durchführung von Internen Audits. Voraussetzung: Abgeschlossene Qualitätsbeauftragtenweiterbildung

Die Strateginnen

*Qualitätsmanagerinnen* haben Leitungs- und Führungsverantwortung. Voraussetzung: Abgeschlossene Qualitätsbeauftragtenweiterbildung. Voraussetzung: Abgeschlossene Qualitätsbeauftragtenweiterbildung

*Qualitätsauditorinnen* auditieren außer den eigenen Managementsystemen auch externe Systeme und sind in der Lage, Organisationen beim Aufbau, der Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung ihrer Systeme zu beraten: Voraussetzung: Abgeschlossene Qualitätsmanagerinnenweiterbildung

## Angebote

### Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsangebote

Berlin -  
Bundesakademie

**QualitätsauditorIn:** 02.–06.11.2010, 01.–05.02.2010, 31.05.–04.06.2010, 29.11.–03.12.2010 und 11. – 15.04.2011. Prüfungsvorbereitung und Prüfung: 12./13.05.2011

**Qualifizierung zur/zum QM-Beauftragten:** 08. – 12.03.2010, 08. – 11.06.2010, 07. – 10.09.2010 Prüfungsvorbereitung und Prüfung: 11./12.10.2010

**Qualifizierung zur/zum Internen AuditorIn:** 07. – 10.12.2010, 05. – 06.05.2011  
Voraussetzung ist der Abschluss zur/zum QM-Beauftragten von mind. 10 Tagen

**Qualifizierung zur/ zum QualitätsauditorIn (TGA)** 28. – 30.09.2010, 05. – 07.04.2011  
Prüfungsvorbereitung und Prüfung: 12./13.05.2011, Voraussetzung ist der Abschluss zur/zum QM-Beauftragten und **zur/zum Internen AuditorIn** von mind. 16 Tagen

Kontakt: Bundesakademie für Kirche und  
Diakonie gGmbH, Helgard Räbel-Guß  
Heinrich-Mann-Str. 29  
D-13156 Berlin

Tel: 0711- 4207650  
nadolni@bundesakademie-kd.de  
raebel-guss@bundesakademie-kd.de,  
www.bundesakademie-kd.de

Wien

### QM-Beauftragte in Projekten der beruflichen Integration

07.04., 08.04., 09.04., 06.05., 07.05., 28.06., 29.06., 30.06., 01.07., 13.09., 14.09.2010

Kontakt: biv integrativ  
Akademie für integrative Bildung  
Mag. Dr. Beatrix Eder-Gregor  
1150 Wien, Sechshausenstraße 58/EG

T & F: 0043-(0)1-892 15 04  
beatrix.eder-gregor@biv-integrativ.at  
www.biv-integrativ.at  
offermann@qualitaetgestalten.de

Dornstadt bei  
Ulm

**Interne Auditorin** 25.01.-27.01.10 Voraussetzung Qualitätsbeauftragte  
**Qualitätsmanagerin** 28.-29.01.10 und 22.03.-26.03.10 Voraussetzung Interne Auditorin  
**Qualitätsauditorin** 15.-17.06.10 Voraussetzung Qualitätsmanagerin

Kontakt: Diakonisches Institut für  
Soziale Berufe gGmbH,  
Frau Geiwiz  
Bodenschwingweg 30  
D-89160 Dornstadt

Tel.: 07348-9874-0  
Fax.: 07348-987430  
bgeiwiz@di-dornstadt.de  
www.di-dornstadt.de  
offermann@qualitaetgestalten.de

## QM-Module Qualitätsfachpersonal – Die Weiterbildungsangebote

Pfalzgrafenweiler im Schwarzwald

**QM-Beauftragte:** 09.-11.02.2010, 28.-30.04.2010 05.-07.07.2010  
Kontakt: Deutsches Rotes Kreuz  
Landesschule Baden-Württemberg  
Ute Rother  
Karl-Berner-Straße 6  
72285 Pfalzgrafenweiler (Schwarzwald)  
Telefon: 0049 (7445) 8512-446  
Fax: 0049 (7445) 8512-404  
u.rother@drk-ls-bw.de  
www.drk-ls-bw.de  
offermann@qualitaetgestalten.de

Mönchengladbach Hochschule

**QM-Beauftragte:** 29.03., 30.03., 31.03., 22.04., 23.04., 14.06., 15.06., 16.06., 12.07., 13.07.10  
**Interne Auditorin:** 12.10., 13.10., 14.10.10  
**Qualitätsmanagerin:** 17.11., 18.11., 19.11.10, 13.01.11, 14.01.11, 07.02.11, 08.02.11  
**QM-Auditorin:** 04.04.11, 05.04.11, 06.04.11 Prüfung: 7.4.2011

Kontakt: Hochschule Niederrhein  
Fachbereich Sozialwesen  
Prof. Dr. Wilfried Gebhardt  
Richard-Wagner-Str. 101  
D-41065 Mönchengladbach  
Tel.: 02161-1865612  
Fax: 02161-1865613  
fb-sozialwesen@hs-niederrhein.de  
offermann@qualitaetgestalten.de

Berlin VIA

**QM-Beauftragte:** 08.03., 09.03., 12.04., 13.04., 10.05., 11.05., 12.05., 01.06., 02.06., 22.06.10  
**Interne Auditorin:** 23.06., 24.06., 23.09.10  
**Qualitätsmanagerin:** 26.10., 27.10., 16.11., 17.11., 18.11., 13.12., 14.12.2010  
**QM-Auditorin:** 18.01., 19.01., 20.01.2011 Prüfung: 21.01.2011  
Kontakt: VIA Verbund für Integrative Angebote Berlin  
gemeinnützige GmbH  
Natalja Karthaus-Birle  
Schönhauser Allee 175, D-10119 Berlin  
Tel: +49 30 44354-805  
Fax : +49 30 44354-749  
n.karthaus@via-berlin.de  
www.via-qualifizierung.de  
offermann@qualitaetgestalten.de

## QM-Details Qualitätsmanagement – Die Fortbildungsangebote

Berlin - Bundesakademie

**QM-Workshops für QM-Beauftragte und QualitätsauditorInnen**  
In Berlin: 22./23.03.2010 In Wennigsen bei Hannover: 25./26.11.2010  
**Qualitätsmanagement und Konfliktsschlichtung** – „Der konstruktive Umgang mit Konflikten für QM-Beauftragte und Führungskräfte“ 25. – 28.10.2010  
**Öffentlich auftreten** – professionelle Präsenz und Authentizität 25. – 27.11.2010  
Kontakt: Bundesakademie für Kirche und Diakonie gGmbH, Helgard Räbel-Guß  
Heinrich-Mann-Str. 29  
D-13156 Berlin  
Tel: 0711- 4207650  
nadolni@bundesakademie-kd.de  
raebel-guss@bundesakademie-kd.de,  
www.bundesakademie-kd.de

Berlin VIA

**6+1+1=Zertifizierung: Zertifizierungsvorbereitung für kleine Organisationen**  
12.07., 13.07., 16.09., 17.09., 28.10., 15.12.2010

### Benchlearning Qualitätsmanagement – Lernen vom Besten

14.4., 05.07., 06.07., 15.09.2010  
Kontakt: VIA Verbund für Integrative Angebote Berlin  
gemeinnützige GmbH  
Natalja Karthaus-Birle  
Schönhauser Allee 175, D-10119 Berlin  
Tel: +49 30 44354-735  
Fax : +49 30 44354-749  
n.karthaus@via-berlin.de  
www.via-qualifizierung.de  
offermann@qualitaetgestalten.de

## Impressum ZertSozial

Zertifizierungs- und Prüfungsinstitut für Personal und Organisationen im Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesen, Geschäftsführerin Barbara Burr, barbara.burr@zertsozial.de  
Olgastraße 139/2, D-70180 Stuttgart, [www.zertsozial.de](http://www.zertsozial.de)