

Qualitätsmanagement-Handbuch
(QM-Handbuch)
Stadtteil-Schule Dortmund e.V.

Stadtteil-Schule Dortmund e. V.

Oesterholzstr. 118 – 120

44145 Dortmund

Telefon: 0231 – 81 67 10

0231– 28 66 255

0231 – 81 67 37

Telefax: 0231 – 83 00 87

info@stadtteil-schule.de

www.stadtteil-schule.de

0. EINLEITUNG.....	4
0.1 GRUNDSATZERKLÄRUNG DER GESCHÄFTSFÜHRUNG	5
0.2 GRUNDSÄTZE DES QUALITÄTSMANAGEMENTS.....	6
1. ANWENDUNGSBEREICH	7
2. NORMATIVE VERWEISUNGEN.....	7
3. ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	8
4. KONTEXT DER ORGANISATION.....	12
4.1 VERSTEHEN DER ORGANISATION UND IHRES KONTEXTES	12
4.2 VERSTEHEN DER ERFORDERNISSE UND ERWARTUNGEN INTERESSIERTER PARTEIEN	12
4.3 FESTLEGEN DES ANWENDUNGSBEREICHES DES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEMS	12
4.4 QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM UND DESSEN PROZESSE.....	12
5. FÜHRUNG	12
5.1 FÜHRUNG UND VERPFLICHTUNG.	12
5.2 QUALITÄTSPOLITIK.....	13
5.3 ROLLEN, VERANTWORTLICHKEITEN UND BEFUGNISSE IN DER ORGANISATION	14
6. PLANUNG FÜR DAS QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM.....	15
6.1 MAßNAHMEN ZUM UMGANG MIT RISIKEN UND CHANCEN	15
6.2 QUALITÄTSPLANUNG UND MANAGEMENTBEWERTUNG	16
6.3 ÄNDERUNGEN	16
7. UNTERSTÜTZUNG	16
7.1 RESSOURCEN	16
7.1.1 ALLGEMEINES.....	16
7.1.2 PERSONAL	17
7.1.3 INFRASTRUKTUR /RÄUMLICHKEITEN UND GERÄTETECHNISCHE EINRICHTUNGEN	17
7.1.4 PROZESSUMGEBUNG	17
7.1.5 RESSOURCEN ZUR ÜBERWACHUNG UND MESSUNG.....	17
7.1.6 WISSEN DER ORGANISATION	17
7.2 KOMPETENZ	18
7.3 BEWUSSTSEIN.....	18
7.4 KOMMUNIKATION.....	18
7.5 QM-DOKUMENTATION.....	19
7.5.1 ERSTELLUNG, GENEHMIGUNG, AUSGABE UND VERWALTUNG DES QMH.....	19

7.5.2 LENKUNG QM-DOKUMENTE	20
8. BETRIEB.....	20
8.1 BETRIEBLICHE PLANUNG UND STEUERUNG	20
8.2 BESTIMMUNG UND ÜBERPRÜFUNG DER ANFORDERUNGEN FÜR UNSERE DIENSTLEISTUNGEN.....	20
8.3 ENTWICKLUNG VON MAßNAHMEN UND DIENSTLEISTUNGEN	20
8.3.1 ALLGEMEINES.....	20
8.3.2 MARKTBEOBACHTUNG UND ANGEBOTSENTWICKLUNG	21
8.4 UMGANG MIT KUNDENEIGENTUM	21
8.5 DURCHFÜHRUNG VON MAßNAHMEN UND PROJEKTE.....	21
8.6 FREIGABE VON BESCHAFFUNGEN VON SACH- UND DIENSTLEISTUNGSRESSOURCEN	21
8.7 STEUERUNG NICHT KONFORMER ERGEBNISSE	21
9. BEWERTUNG DER LEISTUNG.....	22
9.1 ÜBERWACHUNG, MESSUNG, ANALYSE UND BEWERTUNG	22
9.2 INTERNES AUDIT	22
9.3 MANAGEMENTBEWERTUNG.....	22
10. VERBESSERUNG	22
10.1 ALLGEMEINES	22
2. NICHTKONFORMITÄT UND KORREKTURMAßNAHME.....	23
10.3 FORTLAUFENDE VERBESSERUNG	23

0. Einleitung

Mit der Entscheidung des Stadtteil-Schule Dortmund e. V. ein Qualitätsmanagement-System einzurichten, war der erste Meilenstein zu einer qualitativ orientierten Struktur für uns als Einrichtung gesetzt. Viele Mitarbeiter haben daran mitgewirkt, dass das Qualitätsmanagement-Handbuch erstellt werden konnte, die Prozesse sich etabliert haben und die Qualität laufend verbessert wird. Mittlerweile sind einige der Führungsprozesse auf die gesamte Organisation Stadtteil-Schule Dortmund e. V. übertragen worden; bei den Leistungsbereichen ist ein weiterer Arbeitsbereich, das Bildungswerk, hinzugekommen, der nun ebenfalls zertifiziert ist. Das QMS ist zum Führungsinstrument geworden und hat sich etabliert.

In dem Stadtteil-Schule Dortmund e. V. leben wir Qualitätsmanagement indem

- in regelmäßigen Qualitätszirkel an der Optimierung unserer Prozesse gearbeitet wird,
- die Zufriedenheit unserer Kund*innen systematisch erhoben und ausgewertet wird,
- neue Angebote entwickelt werden, die den sich ändernden Erwartungen und Anforderungen der Kund*innen gerecht werden und
- wir einen bewussten und systematischen Umgang mit der Ressource Wissen (implizit und explizit) und dem zielgerichteten Einsatz von Wissen in der Organisation in allen Arbeitsprozesse berücksichtigen und leben.

Die kontinuierliche Beteiligung der Mitarbeitenden sorgt dafür, dass das Qualitätsmanagement von allen getragen und umgesetzt wird.

Das QM-Handbuch dient als Hilfe und verlässliches Instrument in der praktischen Arbeit und als Unterstützung und Argumentation bei der Angebotserstellung der Stadtteil-Schule Dortmund e. V. für Auftraggeber. Damit sichert das QM-System, das im QM-Handbuch abgebildet ist, die Qualität der Arbeit und ist Grundlage der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Stadtteil-Schule Dortmund e. V.

Das QM-Handbuch ist über das Intranet der Stadtteil-Schule Dortmund e. V. für alle Mitarbeiter von ihrem Arbeitsplatz aus zugänglich.

Dortmund, 10.11.2025, Die Geschäftsführung

0.1 Grundsatzklärung der Geschäftsführung

Die Geschäftsführung ist für den gesamten Prozess des Qualitätsmanagements verantwortlich.

Das in diesem QM-Handbuch beschriebene QM-System berücksichtigt die Forderungen der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung – AZAV und entspricht den Anforderungen der DIN ISO Norm 2001:2015.

Das Qualitätsmanagement-Handbuch ist allen Mitarbeiter*innen bekannt. Alle Mitarbeiter*innen in den zertifizierten Arbeitsbereichen sind verpflichtet im Sinne des Qualitätsmanagements und mit dem Qualitätsmanagement-Handbuch, den Prozessbeschreibungen und sonstigen Dokumenten zu arbeiten. Die Qualitätsziele orientieren sich am Leitbild der Organisation.

Das Thema Wissensmanagement und die Transparenz wird in allen Arbeitsprozessen berücksichtigt und mit höchster Priorität eingestuft. Allen Mitarbeiter*innen werden regelmäßig die Kundenanforderungen, sowie die behördlichen und gesetzlich relevanten Vorschriften bekannt gemacht. Die Kundenanforderungen sowie die behördlichen und gesetzlichen Anforderungen sind Grundlagen unserer Projekt- und Maßnahmenentwicklung und werden bei der Umsetzung beachtet.

Die Geschäftsführung führt ein Mal im Jahr eine Managementbewertung durch.

Die Ergebnisse werden in Zusammenarbeit mit der QM-Beauftragten schriftlich erfasst und gesichert. Die Ergebnisse der Managementbewertung fließen unmittelbar in die neuen QM-Ziele ein.

Die Geschäftsführung ist für die Verfügbarkeit der benötigten Ressourcen verantwortlich. Die zur qualitätsorientierten Umsetzung unserer Projekte notwendigen materiellen und personellen Ressourcen werden unter Berücksichtigung der Anforderungen unserer Auftraggeber und den allgemeinen Grundsätzen des wirtschaftlichen Umganges mit öffentlichen Mitteln zur Verfügung gestellt.

Die Mitglieder der Geschäftsführung erklären hier mit ihrer Unterschrift die Inkraftsetzung des Qualitätsmanagement-Systems und damit die Gültigkeit des vorliegenden QM-Handbuchs sowie aller QM- Dokumente. Sämtliche Maßnahmen und Anweisungen des QM-Systems sind somit für alle Mitarbeiter*innen der zertifizierten Arbeitsbereiche verbindlich.

Geschäftsführung
Dortmund, 10.11.2025

0.2 Grundsätze des Qualitätsmanagements

Die Geschäftsführung (GF) sieht das Qualitätsmanagementsystem als ein wichtiges Instrument zur Unternehmenssteuerung an. Sie verantwortet das gesamte Qualitätsmanagement-System. Zur Umsetzung des Qualitätsmanagements hat die GF eine Qualitätsmanagementbeauftragte ernannt. Sie unterstützt die GF bei der Operationalisierung der Qualitätsziele und der Managementbewertung.

Durch die Qualitätspolitik und den sich daraus ableitenden Qualitätszielen streben wir nach einer langfristigen Zukunftsplanung für das Unternehmen durch die Festlegung von strategischen Zielen. Zur Leistungsverbesserung sind Kennzahlen entwickelt worden, um festzustellen, ob die geplanten Ziele erreicht wurden oder ob es einer Veränderung bedarf, besonders im Blick auf die Kunden- Anforderungen, -Zufriedenheit und die Mitarbeiter*innen- Zufriedenheit.

Die regelmäßigen Managementbewertungen sorgen dafür, dass die Ergebnisse gesichert werden und in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess einfließen.

Die Geschäftsführung sorgt für die Bereithaltung der nötigen Personalressourcen und die qualitätsorientierte Umsetzung in den Arbeitsbereichen unter Berücksichtigung der Anforderungen der Auftraggeber und der Teilnehmenden.

Die Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes (DS_GVO) ist durch die Stabstelle Datenschutzbeauftragte der Stadtteil-Schule Dortmund e.V., Magaly Sandoval, gesichert.

Arbeitsschutz und Gesundheitsschutz liegt immer in der Verantwortung des Unternehmers, in unserem Fall also des Geschäftsführenden Vorstands. Dennoch können und müssen ab einer bestimmten Größe des Unternehmens Zuständigkeiten und Verantwortungen delegiert werden. Die Verantwortung für die Umsetzung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes obliegt in den einzelnen Einrichtungen den Bereichsleiter*innen, die Aufgabe der Geschäftsführung ist die Kontrolle. Insofern sind die verantwortlichen Personen an den Standorten die jeweiligen Bereichsleiter*innen. Eine Ausnahme bildet die Geschäftsstelle Oesterholzstraße 120 (Geschäftsführung delegiert hier nicht).

1. Anwendungsbereich

Das vorliegende QM-Handbuch wurde für das QM-System des nachfolgend aufgeführten Unternehmens erstellt:

Stadtteil-Schule Dortmund e. V.
Oesterholzstr. 118 – 120
44145 Dortmund

Dieses QM-Handbuch bezieht sich nicht auf das Gesamtunternehmen, sondern ist spezialisiert worden auf zwei Bereiche - den Bereich Beschäftigung und Qualifizierung (arbeitsmarktpolitischen Dienstleistungen) und den Bereich Bildungswerk Stadtteil-Schule (Integrationskurse und andere Bildungsangebote) und gilt somit ausschließlich für diese Bereiche des Stadtteil-Schule Dortmund e.V..

Das QM-Handbuch beschreibt die Qualitätsstandards und das Qualitätsmanagement-System für den Bereich Beschäftigung und Qualifizierung (AZAV-Fachbereich1) und den Bereich Bildungswerk Stadtteil-Schule (AZAV-Fachbereich 4) des Stadtteil-Schule Dortmund e. V. vollständig. Es ist für alle Mitarbeiter*innen dieser Arbeitsbereiche uneingeschränkt verbindlich.

2. Normative Verweisungen

Eingeschlossen sind Bereiche, die einzelne Aufgaben und Funktionen im QM-System für die zertifizierten Bereiche gemäß den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 und der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung – AZAV ausüben.

3. Abkürzungsverzeichnis

Diese Abkürzungen gelten sowohl für dieses Handbuch als auch für die mitgeltenden Prozessbeschreibungen.

Abkürzung:	Bedeutung:
A	Ausführung
AB	Arbeitsbereiche
AGH	Arbeitsgelegenheiten
AK	Arbeitskreis
AUB	Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung
AZAV	Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung
B	Bewerber*innen
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
BG	Berufsgenossenschaft
Bu	Buchhaltung
BQ	Beschäftigung und Qualifizierung
BvB	Berufsvorbereitende Maßnahme
BW	Bildungswerk
bzw.	beziehungsweise
d. J.	des Jahres
d. l. M.	des laufenden Monats
DB	Datenbank
DIN EN ISO	DIN = Deutsche Industrienorm, EN = Europäische Norm und ISO = International Organisation
DL	Dienstleistungen
DTA	Datenträger für Datenträgeneraustausch
e. V.	Eingetragener Verein

EC	Elterncafés
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
ES	Einsatzstellen
Evtl.	Eventuell
FA	Finanzamt
FAK	Facharbeitskreis
Fibu	Finanzbuchhaltung
FIV	Finanzverwaltung
gem.	gemäß
GF	Geschäftsführung oder Geschäftsführer
ggf.	gegebenenfalls
GO	Geschäftsordnung
GuV	Gewinn- und Verlustrechnung
I	Information bzw. wird informiert
IK	Integrationskurse
IA	Interne Auditoren
incl.	Inklusive
ISB	Interessensgemeinschaft sozialer gewerblicher Beschäftigungs- initiativen e. V.
j. J.	jeden Jahres
JFS	Jugendfreizeitstätten
JHV	Jahreshauptversammlung
JuNo	Jugendhilfe Nord
K	Kunden
KKK	Keck, Kezz, Konkret

KL	Kursleitung
KoK	Koordinationskreis
KoNo	Konsultationskreis Nordstadt
Kto.	Konto
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
LST	Lohnsteuer
lt.	laut
M	Mitwirkung
MA	Mitarbeiter*innen
MAE	Mehraufwandsentschädigung
MAV	Mitarbeiterversammlung
MB	Managementbewertung
Mig.Ber.	Migrationsberatung
MP	Mitarbeiterprofil
MV	Maßnahmeverwaltung
ND	Nachweisdokument
NoFo	Nordstadtforum
OGS	Offene Ganztagschule
OG	Obergeschoss
P-Akte	Personalakte
PB	Prozessbeschreibungen
PC	Personalcomputer
PDCA	Plan-Do-Check-Act
PE	Personalentwicklung
PEP	Personalentwicklungsplan

PKVT	Personalkostenverteilungstabelle
PL	Projektleitung
PEi	Prozesseigner*innen
PV	Personalverwaltung
QAG	Qualitätsarbeitsgemeinschaft
QB	Qualitätsbericht
QM	Qualitätsmanagement
QMB	Qualitätsmanagement-Beauftragte
QMH	Qualitätsmanagement-Handbuch
QMS	Qualitätsmanagement- System
REZ	Regionales Einkaufszentrum Düsseldorf
RS	Regiestelle

4. Kontext der Organisation

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

1. Das Qualitätsmanagementhandbuch (QMH) kann durch unsere Kunden eingesehen oder abgefordert werden. Es beinhaltet keine sensiblen Informationen und ist unter Berücksichtigung der neuen europäischen Datenschutzgrundverordnung erstellt. Es beschreibt das im Unternehmen bestehende und wirkende Qualitätsmanagementsystem.

2. Die Prozessbeschreibungen und die mitgeltenden Dokumente sind überwiegend ein internes Leitungsinstrument und sind für jeden Mitarbeiter abrufbar. Sie regeln detailliert die wichtigsten Abläufe und deren Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten. Wir gestalten unsere Prozessbeschreibungen meist in Form von Ablaufschemen. Alle QM-relevanten Dokumente sind ausschließlich auf unserem Server abgelegt. Die Nutzung dieser Dokumente ist für alle Mitarbeiter*innen verbindlich. Eine Erkennbarkeit der Dokumente ist durch die entsprechende Fußzeile und die Versionsnummer gegeben.

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Als interessierte Parteien hat der Stadtteil-Schule Dortmund e.V. vor allem die Kunden, Mitarbeiter*innen und Lieferanten, aber auch Behörden, Kooperationspartner, Banken und den/die Gesetzgeber ermittelt. Deren Anforderungen werden regelmäßig ermittelt und über Kundenzufriedenheitsanalysen, Risikoanalysen, Fehlererfassung und Mitarbeiterrückmeldungen und interne Audits überwacht.

4.3 Festlegen des Anwendungsbereiches des Qualitätsmanagementsystems

Der Anwendungsbereich ist unter Punkt 1. beschrieben

4.4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

Unser QM-System folgt dem prozessorientierten Ansatz und ist gemäß der Struktur der DIN EN ISO 9001:2015 aufgebaut. Alle Prozesse sind dem QM-Handbuch und Prozessbeschreibungen zu entnehmen. Die bewertenden Aktivitäten für unsere Dienstleistungen und Prozesse werden über interne Audits, Verbesserungs-, Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen gesteuert.

5. Führung

5.1 Führung und Verpflichtung.

Dieses Kapitel beschreibt die Organisation sowie die qualitätsbezogenen Verantwortungs- und Aufgabenbereiche aller in der Organisation Tätigen Mitarbeiter*innen. Mit diesem Kapitel wird sichergestellt, dass die Unternehmenspolitik sowie die Qualitätsgrundsätze und -ziele alle kennen und sie in ihrer täglichen Arbeit umsetzen.

5.2 Qualitätspolitik

Die Gründung des Vereins Stadtteil-Schule e.V. Dortmund erfolgte auf der Basis von drei Grundprinzipien, die auch aktuell für unsere Arbeit gültig sind:

- Integration in Arbeitswelt und Gesellschaft,
- Schaffung von Arbeitsplätzen und
- Demokratisches Miteinander.

Diese Prinzipien sind seither zur grundlegenden Philosophie unseres Vereins geworden, damit sind wir in folgenden Bereichen tätig:

- Bildung,
- Kinder- und Jugendarbeit,
- Gemeinwesenorientierte Stadtteilarbeit,
- Beratung,
- Beschäftigung und Qualifizierung und
- Kunst und Kultur.

Eine unserer Leitlinien ist die Gemeinwesenorientierung und die enge Verbundenheit mit dem Stadtteil. Das bedeutet für uns, dass wir uns als verantwortlichen Teil der Gesellschaft verstehen, besonders für die Menschen in der Dortmunder Nordstadt und am Borsigplatz. Dafür sorgen eindeutige Prinzipien, die unser Handeln in allen Arbeitsbereichen durchdringen und die konsequent verfolgt werden:

- Ressourcenorientierung - Ausrichtung an den Potenzialen der Menschen,
- Akzeptanz und Toleranz anderer Wertvorstellungen und
- Flexibilität als Antwort auf die wechselnden Anforderungen.

In unserer täglichen Arbeit profitieren wir von unserer umfassenden Erfahrung. Eine qualitätsbewusste soziale Arbeit fordert allerdings eine Anpassung an die permanenten Veränderungen in Politik und Gesellschaft. Deshalb verpflichten wir uns einerseits, unseren Kunden möglichst zeitnah die aktuellen Informationen zur Verfügung zu stellen und andererseits, unsere Arbeit daraufhin flexibel zum Wohle unserer Kunden auszugestalten, neue Arbeitsbereiche zu schaffen, die diesem Anspruch gerecht werden können und die bestehenden Prozesse zu überprüfen, um sie kontinuierlich verbessern zu können. Gleichsam wirken wir an der politischen Willensbildung lokal und über unseren Spitzenverband, den Paritätischen Wohlfahrtsverband, regional und überregional mit.

Die Einhaltung der Qualität wird mit der Festlegung von jährlichen Qualitätszielen gesichert. Die Stadtteil-Schule Dortmund e.V. legt großen Wert auf interne und externe Kommunikationsstrukturen innerhalb der Arbeitsprozesse. So wird der Transfer von Wissen und Synergien sichergestellt.

Seit der Gründung übernehmen Mitarbeiter*innen eine gewisse Eigenverantwortung für das Ganze. Mitarbeiter*innen sind aktiv am kontinuierlichen Verbesserungsprozess der Qualität unserer Arbeit eingebunden. Zur Erhaltung und Erweiterung ihrer Kompetenzen und zur Sicherung unserer Angebote werden allen Kolleginnen Fortbildungen, Schulungen und Weiterbildungen angeboten.

Die Stadtteil-Schule Dortmund e. V. verpflichtet sich zur Einhaltung geltender Arbeits-, Daten- und Gesundheitsschutzrichtlinien gegenüber Kunden und Mitarbeitenden.

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Die Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation sind mittels Organigramm und Geschäftsordnung festgelegt.

Die Geschäftsführung legt gemeinsam mit der QMB die Qualitätspolitik fest.

Die **Qualitätsmanagement-Beauftragte (QMB)** hat u.a. folgende Aufgaben und Verantwortlichkeiten:

- (Weiter-)Entwicklung des QMS und des QMH,
- Informationsstands und Qualifikation aller Mitarbeiter*innen zum Thema Qualitätsmanagementsystem sicherstellen,
- Entwicklung, Implementierung und Verbesserung des QMS: Vorgehens- und Zeitpläne erstellen, Aufgaben delegieren, Aufgabenerledigung kontrollieren, Mitarbeiter*innen informieren und motivieren, Projektziele gemeinsam entwickeln,
- Koordination aller zum QMS gehörenden Tätigkeiten,
- Informationsweitergabe von QMS- relevanten Themen an die MA in der Mitarbeiterversammlung (MAV)
- Informationsweitergabe von QMS- relevanten Themen an die GF und ggf. Leitungskraft innerhalb der Leitungstreffen,
- Dokumentenlenkung,
- Teilnahme und Mitarbeit an der Qualitätsarbeitsgemeinschaft des PARITÄTISCHEN Wohlfahrtsverbands und
- Fortschreibung des Organisationsleitfadens.

Die **Geschäftsführung** ist für ein funktionierendes Qualitätsmanagementsystem (QMS) verantwortlich. Um dies sicher zu stellen, kann sie die Verantwortung und Aufgaben delegieren. Die GF übernimmt folgende Aufgaben im Rahmen des QMS:

- Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems (u.a. Managementbewertung, Kennzahlenauswertung, Verantwortung für alle Führungsprozesse),
- Definition des Leitbildes und der Qualitätsziele,
- Definition der Führungsprozesse,
- Definition der Verantwortlichkeiten für das QMS,
- systematische Kontrolle von Zielerreichung und Kennzahlen und
- Teilnahme an Qualitätszirkeln.

Aufgaben und Verantwortlichkeiten der **Prozesseigner*innen** im Rahmen des QMS:

- Erstellung bzw. Veranlassung von Änderungen von Prozess- und Verfahrensbeschreibungen,
- Erstellung von projektspezifischen Festlegungen zum QMS,
- Erhebung, Dokumentation und Auswertung festgelegter Qualitätsindikatoren (Kennzahlen u.ä.),
- Anleiten von neuen Mitarbeiter*innen bezüglich der Leistungsprozesse und der Mitarbeit am QMS,
- Ermittlung, Dokumentation und Auswertung von Kundenerwartungen,
- Sicherstellen des Informationsflusses zwischen Geschäftsführung und Mitarbeiter*innen und
- Teilnahme an Qualitätszirkeln.

Aufgaben und Verantwortlichkeiten der **Mitarbeiter*innen aus den Arbeitsbereichen** innerhalb des QMS sind in den jeweiligen Prozessen und Verfahrensbeschreibungen festgeschrieben.

Dazu gehören u.a.:

- Informationsübermittlung von Änderungs- und Verbesserungsbedarfe und Rückmeldungen zur Handhabbarkeit des QMS (QMH) an die QMB,
- Teilnahme an Qualitätszirkeln und
- Teilnahme an internen Audits.

Die **Leitungskraft** hat folgende Aufgaben und Verantwortlichkeiten:

- Unterstützung und Beratung der QMB in ihren Aufgaben,
- Einhaltung des QM-Systems und sind für die Weitergabe der Informationen an den Mitarbeiter*innen den Bereichen verantwortlich und
- Mitwirkung bei den internen Audits.

Der **Qualitätszirkel** hat folgende Aufgaben und Verantwortlichkeiten:

- Überprüfung des QMH und Ermittlung von Veränderungsbedarf,
- Umsetzung des QMS, insbesondere der Aspekt Messung und Bewertung von Qualität,
- Überprüfung von Prozessen und Verfahren im Alltag,
- Erarbeiten bzw. Anpassen von Checklisten und Vorgabedokumenten und
- Informationsfluss im Arbeitsbereich und zum GF sicherstellen.

6. Planung für das Qualitätsmanagementsystem

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Die Risikoanalyse in unserem Unternehmen weist die Risiken und Chancen aus. Daraus abzuleiten sind Maßnahmen, wie die Chancen und Risiken möglichst früh erkannt werden können und wie mit ihnen umgegangen wird.

Das frühzeitige Erkennen von Chancen ist eine Führungsaufgabe, die wir konsequent nutzen, um die Leistungsfähigkeit unseres Unternehmens stetig zu verbessern. Dabei

berücksichtigen wir die jeweils vorhandenen bzw. verfügbaren personellen, finanziellen und materiellen Ressourcen zur Chancenverwertung und deren Erfolgskontrolle.

6.2 Qualitätsplanung und Managementbewertung

Die Managementbewertung hat eine besondere Bedeutung für unser Qualitätsmanagementsystem. Mit der Managementbewertung wird das Qualitätsmanagementsystem als Gegenstand der (Über-) Prüfung herangezogen. Dieses Instrument nutzen wir um zu überprüfen, ob getroffene Vereinbarungen eingehalten werden, ob sie sinnvoll sind und ob sie zu den gewünschten Ergebnissen führen. Dieses beinhaltet insbesondere die Festlegung der neuen Qualitätsziele und deren Kennzahlen, Qualitätsbericht sowie Verbesserungen für das Qualitätsmanagementsystem.

Besondere Bedeutungen für die Bewertung kommen in den Prozessen der Kundenzufriedenheit, der Maßnahmenplanung und –Überprüfung und des Verfahrens zu Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen und den Auditberichten zu. Aus den Prozessen werden die Kennzahlen erhoben und anhand eines Soll-Ist-Vergleiches ausgewertet. Aufgrund einer solchen Datenerfassung und Auswertungen wird der Qualitätsbericht erstellt und durch die Geschäftsführung im Rahmen der Managementbewertung einer Analyse unterzogen. Aufgrund dieser Bewertung wird der neue Qualitätsplan erarbeitet. Der Qualitätsbericht ist innerhalb der jährlichen Managementbewertung zu finden.

6.3 Änderungen

Sollte sich herausstellen, dass Änderungen unserer QM-Dokumentation notwendig sind, so ist dieser Umstand zu beschreiben und an den QMB **schriftlich** zu übergeben.

7. Unterstützung

Für die Verwirklichung und Aufrechterhaltung eines funktionierenden und lebendigen Qualitätsmanagements benötigte Mittel werden geplant und durch die GF bereitgestellt.

Dazu zählen:

- fachkompetentes, geschultes Personal,
- Infrastruktur des Unternehmens (Räumlichkeiten, IT- und Kommunikationstechnik),
- Liquidität und
- materielle Ressourcen.

Die Leitungskraft bzw. eine von ihm/ihr beauftragte Person ermittelt den Bedarf und stimmt diesen mit der GF ab. Die Umsetzung erfolgt innerhalb der entsprechenden Prozessbeschreibung.

7.1 Ressourcen

7.1.1 Allgemeines

Für die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen wird jährlich ein Budget im Rahmen des Haushaltsplans durch den GF eingestellt. Die einzelnen Pläne der

Leitungskraft werden von der GF geprüft und fließen auch in den gesamten Haushaltsplan ein. Für das abgelaufene Geschäftsjahr wird ein Rechenschaftsbericht erstellt und von dem Aufsichtsrat und der Mitgliederversammlung zur Entlastung präsentiert.

7.1.2 Personal

Der Personalentwicklungsprozess stellt sicher, dass der Geschäftsführung ihrer, in der Geschäftsordnung beschriebenen Führungsaufgaben nachkommt. Die Personalentwicklung wird als eines der wichtigsten Instrumente der Unternehmensführung begriffen.

Die Kompetenzplanung und -förderung, Fortbildungen und Weiterbildungsplanung, sowie interne und externe Trainings und Fachdiskussionen sind wichtige Elemente der Personalführung.

Die langfristige Beschäftigung und Absicherung der Stellen der Mitarbeiter*innen ist eines der obersten Ziele der Stadtteil-Schule Dortmund e.V.

Über die organisationsbezogenen Entwicklungen werden die Mitarbeiter*innen umgehend informiert.

7.1.3 Infrastruktur /Räumlichkeiten und gerätetechnische Einrichtungen

Die Ausstattung mit leistungsfähigen IT-Geräten und Kommunikationsmitteln sowie die Anmietung von entsprechenden Räumlichkeiten gehört zu den Aufgaben der GF. Dies werden durch die eigenständige Überprüfung der Fachbereiche und die regelmäßige Wartung der EDV-Ausstattung durch die Bereiche gewährleistet.

7.1.4 Prozessumgebung

Die Bereiche Bildung und Qualifizierung sowie das Bildungswerk sind an zwei verschiedenen Standorten untergebracht. Während der Bereich Bildung und Qualifizierung in eigenen Räumlichkeiten wirkt; wurden für das Bildungswerk Räumlichkeiten angemietet. Die Räumlichkeiten sind aufgrund Ihrer Ausstattung und Lage bestens geeignet, unsere Dienstleistungen anforderungsgerecht zu erbringen. Alle Büros sind dem Zweck entsprechend ausgestattet.

7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung

Unsere Arbeitsmittel werden ständig auf Gebrauchsfähigkeit überprüft (Sichtprüfung). Maßnahmen der Wartung von Anlagen und das Prüfen elektrischer Geräte werden

grundsätzlich von externen bzw. berechtigten Stellen vorgenommen. Die GF hat dazu ein Budget innerhalb des Haushaltsplans einzuplanen.

7.1.6 Wissen der Organisation

Unser Managementsystem und die dazu aufgebaute Dokumentation sind ein wichtiger Bestandteil des Wissens unserer Organisation. Hier sind die unternehmensbestimmenden Prozesse und –Abläufe beschrieben. Durch die Pflege und Aktualisierung der Dokumente ist

gesichert, dass das Wissen unserer Organisation erhalten und ausgebaut wird. Mit möglichen personellen oder sonstigen Veränderungen in unserer Organisation wird damit der Wissensverlust möglichst geringgehalten.

Wir stellen den Wissenstransfer dauerhaft sicher, in dem eine konsequente Mitwirkung aller Mitarbeiter*innen berücksichtigt wird. Darunter verstehen wir Protokollierung, Dokumentierung und Archivierung aller relevanten Daten. Die Sicherung aller Daten im Unternehmen wird durch eine tägliche elektronische Sicherung des Servers gewährleistet.

Qualifizierte Mitarbeiter*innen, geplante und beschriebene Verfahren und eine geeignete Arbeitsumgebung gewährleisten, dass in unserem Unternehmen alle Prozesse beherrscht, geordnet und transparent ablaufen.

7.2 Kompetenz

In unserem Unternehmen ist qualifiziertes Personal tätig. Bei Einstellungen werden die Vorgaben unsere Auftraggeber berücksichtigt.

Unsere langjährige Erfahrung auf dem sozialen Markt hat ermöglicht, dass wir über ein gut aufgebautes Netzwerk verfügen.

7.3 Bewusstsein

Unseren Mitarbeiter*innen sind die Unternehmenspolitik und -ziele bekannt. Ihr bewusstes Handeln ist Basis für die Zielerreichung. In Mitarbeitergesprächen wird durch die Führungskräfte im Unternehmen die Bewusstseinsbildung gefördert aber auch gefordert, wenn Diskrepanzen erkennbar werden. Das Ergebnis der täglichen Arbeit aller Mitarbeiter*Innen, gemäß unserer selbst auferlegten Prozessbeschreibung, ist der Gradmesser für unseren Bewusstseinsstand (unternehmerisch verantwortliches Handeln aller Mitarbeiter).

7.4 Kommunikation

Interne Kommunikation:

Sicherstellung Kommunikation innerhalb der Einrichtung und aller Arbeitsprozesse funktioniert.

Der **Organisationsleitfaden** wurde mit der Intention erstellt, die Kommunikation innerhalb der Organisation und über die Organisation hinaus transparenter zu gestalten und aus der Notwendigkeit heraus Arbeitsprozesse schneller zu gestalten. Das Wissen über die Handhabung verschiedener Dokumente, Arbeitsschritte und Organisationsphilosophie sollte jede/r Mitarbeiter*Innen zugänglich sein.

Wissensmanagement und Transparenz sind sehr wichtige Faktoren innerhalb einer Organisation und stellen die Basis für eine einwandfreie Kommunikation und schnelle Arbeitsprozesse unter allen Beteiligten dar. Deswegen soll dieser Organisationsleitfaden als „Organisationslandkarte“ dienen, um den Mitarbeitern eine schnelle, bedienungsfreundliche und effektive Orientierung innerhalb der Organisationsstruktur und unser Qualitätsmanagementsystem zu ermöglichen. Diese wird kontinuierlich fortgeschrieben.

Externe Kommunikation/Öffentlichkeitsarbeit:

Die Kommunikation mit externen und internen Bezugsgruppen, Kooperationspartnern und Gremien sowie der Informationsaustausch mit diesen Partnern der Stadtteil-Schule werden gewährleistet. Alle relevanten Informationen zur Beantragung, Bekanntmachung, Durchführung und Nachbereitung aller Maßnahmen werden organisiert ausgetauscht.

Für den Bereich Öffentlichkeitsarbeit ist die GF verantwortlich. Dafür wurde eine verantwortliche Person ernannt, die mit der Zustimmung der GF, die öffentliche Darstellung des Unternehmens plant und durchführt. Auch das dazugehörige Corporate Design bzw. Image wird mitberücksichtigt und dementsprechend weiterentwickelt.

Das Hauptziel ist der strategische Aufbau einer Beziehung zwischen Stadtteil-Schule Dortmund e.V. einerseits und externen Interessierten Parteien (z. B. Kunden, Lieferanten, Arbeitnehmern, Spendern, potentielle Mitglieder etc.) andererseits, um Sympathie und Verständnis dieser Gruppen gegenüber der Organisation zu erzeugen. Dazu gehört die Mitwirkung in verschiedenen Gremien wie z.B. Verbände, Arbeitsgruppen auf kommunaler und regionaler Ebene.

Unsere Mitarbeiter beraten mögliche Teilnehmer*innen. Dazu gehören Informationen über die Voraussetzungen und Möglichkeiten eines Kursbesuches und über alle Unterstützungsangebote, die dazu verhelfen können. Außerdem wird sichergestellt, dass potenzielle Teilnehmer*innen Zugang zu unserer Angebotsstruktur im Bildungswerk Stadtteil-Schule erhalten, insbesondere durch gute Vernetzungsstrukturen zu Kooperationspartner*innen, der Auslage von Flyern und Programmen.

7.5 QM-Dokumentation

Dokumentenmatrix

Alle Dokumente sind elektronisch auf einer Liste erfasst, in der Verantwortung, Aufbewahrungsfrist und Zugänglichkeit geregelt sind.

Qualitätsmanagementhandbuch (QMH)

Das QMH bleibt weiterhin das zentrale Dokument unseres Unternehmens. Es beschreibt den Anwendungsbereich des QM-Systems, die Wechselwirkungen der QM-relevanten Prozesse und verweist auf alle nachgeschalteten QM-Vorschriften.

Das QMH berücksichtigt die Anforderungen der Normen. Erstellt wird das QMH vom QMB, geprüft und freigegeben durch die GF.

Prozessbeschreibungen (PB)

In den Prozessbeschreibungen werden die Prozessabläufe dargestellt, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter des Stadtteilschule Dortmund e.V. festgelegt. PB werden immer dann erstellt, wenn Festlegungen des QMH näher erläutert werden müssen. PB enthalten Regelungen zu bereichsübergreifenden Abläufen. Alle PB werden ausschließlich intern verteilt.

7.5.1 Erstellung, Genehmigung, Ausgabe und Verwaltung des QMH

Alle Dokumente, bis auf übergeordneten / externen, werden auf dem Server erstellt und gepflegt. Seitennummer, Revisionsstand mit Datum und Versionsnummer sind auf jedem Dokument vermerkt. Für die Erstellung und Veränderung der Dokumente ist ausschließlich die QMB verantwortlich, die in regelmäßigen Abständen zusammen mit den jeweiligen Fachbereichen die Angemessenheit und Aktualität überprüft. Die Freigabe wiederum verantwortet die GF.

Änderungen werden dem QMB schriftlich auf einem Formblatt eingereicht. Diese prüft und bearbeitet die Änderungen je nach Normenkonformität in den jeweiligen Dokumenten ein.

7.5.2 Lenkung QM-Dokumente

Die Unterlagen werden in Übereinstimmung mit den betreffenden Normen und Gesetzen, internen Anweisungen und kundenspezifischen Anforderungen erstellt.

Aufzeichnungen sind auftrags- und systembezogene Unterlagen, die für den Nachweis der Erfüllung vertraglich vereinbarter Forderungen sowie der durchgängigen Einhaltung des QMS notwendig sind.

Für die Bearbeitung, Pflege und Archivierung der auf dem Server hinterlegten Vorlagen ist der QMB in Abstimmung mit den Bereichsleitern bzw. GF zuständig. Die jeweils gültige Vorlage ist vom Server aufrufbar und kann zur Nutzung ausgedruckt werden.

Jeder Mitarbeiter ist für die Sicherung der Papier-Aufzeichnungen vor Verlust verantwortlich, solange sie sich in seiner Obhut befinden. Aufzeichnungen, die sich im Prozess des Auftragsdurchlaufs befinden, sind durch geeignete Maßnahmen vor Verlust zu schützen und qualitätserhaltend zu behandeln.

8. Betrieb

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Die Planung und Steuerung sind innerhalb der Geschäftsordnung geregelt.

8.2 Bestimmung und Überprüfung der Anforderungen für unsere Dienstleistungen

Die Erfüllung der Kunden- bzw. Teilnehmeranforderungen und der Ablauf von der Anfrage bis zur Abrechnung sind in den jeweiligen Prozessbeschreibungen und zugehörigen Dokumenten festgelegt. Die Anforderungen werden regelmäßig in internen Audits sowie Mitarbeitergesprächen und Teambesprechungen überprüft und bei Bedarf angepasst.

8.3 Entwicklung von Maßnahmen und Dienstleistungen

8.3.1 Allgemeines

Wir bieten Bildungsmaßnahmen für Erwachsene an. Des Weiteren richten sich unsere Angebote an Firmen, privat Personen, öffentliche Einrichtungen, Vereine und Verbände, Selbsthilfeeinrichtungen und Kooperationspartner. Neben einem sehr breiten Angebot für Erwachsene hält die Stadtteil-Schule auch Angebote vor, mit denen besondere Zielgruppen erreicht werden können, z.B. Kinder, Jugendlichen, Frauen, Migrant*Innen, Eltern etc.

Im Auftrag unserer Kunden verbessern wir ständig unser Maßnahme- und Dienstleistungsangebot.

8.3.2 Marktbeobachtung und Angebotsentwicklung

Dieser Prozess stellt sicher, dass Informationen über Marktkenntnisse gezielt zur Angebotsentwicklung genutzt werden. Projekte und Dienstleistungsangebote werden entwickelt, die den Anforderungen der Kunden entsprechen. Außerdem wird sichergestellt, dass die Qualitätsziele des Unternehmens gewahrt werden, insbesondere bezüglich Risiken und Chancen der Wirtschaftlichkeit. Den formalen Anforderungen genügende Angebote bzw. Projektbeschreibungen werden termingerecht erstellt.

8.4 Umgang mit Kundeneigentum

Unsere Auftraggeber fordern, dass wir als Auftragnehmer alle materiellen Güter bereitstellen, die für die Leistungserbringung und die Entwicklung des Teilnehmenden in den Bildungsprozessen nötig sind. Da die Teilnehmenden dementsprechend kein materielles Eigentum in den Prozess einbringen, sind hierzu keine gesonderten Veranlassungen notwendig.

8.5 Durchführung von Maßnahmen und Projekte

Es wird sichergestellt, dass die Anforderungen zu Berichtspflichten, Abrechnungsmodalitäten, u. ä. termingerecht erfüllt werden können und die nötigen Zuarbeiten rechtzeitig abgeschlossen sind.

Weiterhin wird sichergestellt, dass alle Sachmittel zur Verfügung stehen (genügend Büromaterialien, Materialien für den Maßnahmebedarf und Sanitärbedarf) und deren

Beschaffung effizient unter möglichst geringem Kosten- und Zeitaufwand vollzogen werden kann und alle für die Maßnahmen erforderlichen und lt. Maßnahmenbeschreibung nötigen Gegenstände (technische Geräte, Mobiliar und andere sachliche Ressourcen für Teilnehmenden*innen und Mitarbeiter*innen) vorhanden sind oder beschafft werden.

8.6 Freigabe von Beschaffungen von Sach- und Dienstleistungsressourcen

Beschaffungen von Materialien aller Art obliegt bis einem bestimmten Betrag der Freigabe der GF.

Entsprechende Hinweise sind der Prozessanweisung zu entnehmen.

8.7 Steuerung nicht konformer Ergebnisse

Das Abweichen von Anforderungen in der Durchführung von Maßnahmen ist durch die Leitungskraft zu erfassen, der QMB mitzuteilen, die dann überprüft, ob eine Nicht-Konformität vorliegt.

Durch ein Beschwerdemanagementsystem werden Teilnehmende von Maßnahmen ermutigt, Hinweise auf Fehler, Beschwerden sowie ihre Erwartungen, Wünsche, Lob und Zufriedenheit an bekannten Stellen/Personen kundzutun und (ggf. schriftlich) darzulegen. In diesem System ist auch ein anonymisierter Weg berücksichtigt.

Die Ursachen von Fehlern werden ermittelt, um ihr erneutes Auftreten zu verhindern. Dazu werden geeignete Korrekturmaßnahmen festgelegt.

9. Bewertung der Leistung

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

Wir überprüfen und optimieren unsere Arbeitsabläufe durch das Erheben von Kennzahlen, um sicherzustellen, dass das erreichte Ergebnis den Zielsetzungen entspricht.

9.2 Internes Audit

In diesem Verfahren wird sichergestellt, dass die Wirksamkeit des QM-Systems kontinuierlich festgestellt, beurteilt und verbessert wird. Das beinhaltet auch die Prüfung des QM-Systems auf Normkonformität im Sinne der AZAV und ISO Norm 9001:2015.

Schwerpunkte werden innerhalb der Vorbereitung von internen Audits unter Berücksichtigung der Bedeutung und Funktion der betroffenen Prozesse festgelegt.

Interne/Externe Audits werden jährlich terminiert und durchgeführt.

Zusätzliche Audits werden im Falle organisatorischer Änderungen, Einführung neuer Prozesse und Kundenbeschwerden sowie bei geänderten Anforderungen oder gesetzlichen Vorschriften durchgeführt.

Die im Auditbericht zu dokumentierenden Ergebnisse sind Grundlage für Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen.

9.3 Managementbewertung

Die GF bewertet das QM-System 1-mal jährlich, um dessen fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen.

Aspekte der Managementbewertung:

- Status von Maßnahmen vorheriger Managementbewertungen
- Veränderungen bei externen und internen Themen, die das QM-System betreffen
- Informationen über die Qualitätsleistung
- Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen
- Ergebnissen von Überwachungen und Messungen
- Auditergebnisse
- Kundenzufriedenheit
- Themen in Bezug auf externe Anbieter und andere relevante interessierte Parteien
- Eignung von Ressourcen
- Prozessleistung und Produktkonformität
- Wirksamkeit von Maßnahmen zur Behandlung von Risiken und Chancen
- neue potentielle Chancen zur fortlaufenden Verbesserung
- Ergebnissen von Klausurtagung mit dem Aufsichtsrat.

Als weiteres Dokument wird jährlich ein Qualitätsbericht erstellt, in dem das Erreichen der zurückliegend formulierten Qualitätsziele geprüft und ausgewertet wird.

10. Verbesserung

10.1 Allgemeines

Die GF trägt die Verantwortung, dass das QM-System des Stadtteil-Schule Dortmund e.V, die Normanforderungen gemäß DIN EN ISO 9001:2015 und die Anforderungen der AZAV erfüllt.

In der jährlichen Managementbewertung werden die Prozesse bewertet. Die Ergebnisse der Managementbewertung bilden die Grundlage, rechtzeitig Optimierungen in die Prozesse und Dienstleistungen einzuführen.

2. Nichtkonformität und Korrekturmaßnahme

Die Verbesserung unserer Prozesse und Dienstleistungen ist ein fortlaufender Vorgang. Nichtkonformitäten, die aus Kundenbefragungen, internen Audits, regelmäßigen Besprechungen und externen Eingaben bekannt werden, werden im Formular Änderungs- und Verbesserungsbedarf QMS schriftlich festgehalten.

10.3 Fortlaufende Verbesserung

Im Rahmen einer ständigen Qualitätsverbesserung werden Vorbeugungsmaßnahmen ergriffen, die das erneute Auftreten eines einmal erkannten Fehlers/ einer Nichtkonformität verhindern sollen. Verbesserungspotenziale und Anregungen werden innerhalb von Qualitätszirkeln mit den Prozesseigner*innen bzw. Mitwirkende besprochen und geregelt.