

Die Qualität (in) der Arbeit des IB wird geplant, organisiert und geprüft.

Das Qualitätsmanagement hat längst die Grenzen von Handwerk und Industrie überschritten. Seit Anfang der 90er-Jahre hat es auch Einzug in den Bereich der sozialen Dienstleistungen. Die AWO, der DPWV und die Diakonie tun es. Und auch im IB gibt es schon Erfahrungen.

Grundlage für das systematische Qualitätsmanagement im IB ist das EFQM-Modell für Business Excellence der European Foundation for Quality Management. (Siehe Infomationenzur EFQM am Ende).

Dieses Modell betrachtet nicht nur die Maßnahmeebene, sondern geht davon aus, dass exzellente Ergebnisse im Hinblick auf Kunden, Mitarbeiter und Gesellschaft nur durch eine Führung erzielt werden, die Politik und Strategie, Mitarbeiter, Partnerschaften und Ressourcen und Prozesse auf ein hohes Niveau hebt.

Zentrale Instrumente zur Beurteilung und kontinuierlichen Verbesserung des Leistungsstandards im Internationalen Bund sind

- ⇒ Kundenbefragung
- ⇒ Mitarbeiterbefragung
- ⇒ Selbstbewertung von Strukturen, Abläufen und Ergebnissen nach dem EFQM-Modell
- ⇒ Prozessgestaltung

Die Arbeitsergebnisse werden mit messbaren Indikatoren versehen, dokumentiert und geprüft. Diese Prozedur wird in den Jahrespläne der Organisation eingebunden und institutionalisiert, so dass ein sich selbstregelnder Verbesserungsprozess eingeleitet wird.



Wer oder was ist die European Foundation for Quality Management?

EFQM

European Foundation for Quality Management

Die EFQM ist eine gemeinnützige Organisation auf Mitgliederbasis und wurde 1988 von 14 europäischen Unternehmen gegründet. Sie versteht es als ihre Aufgabe, die treibende Kraft für nachhaltige Excellence in Europa zu sein und sieht als Vision eine Welt, in der europäische Organisationen eine überragende Stellung einnehmen. Bis Anfang 1999 erhöhte sich die Mitgliederzahl schon auf 750 Unternehmen. Mitglieder sind z. B. das DBG-Bildungswerk NRW, der TÜV Süddeutschland, das Deutsche Bahn Dienstleistungszentrum Bildung, die Universität Kaiserslautern, die Paritätische Gesellschaft für Qualität mbH, die BFG-Bank.

Ziel der EFQM ist es, nach bestimmten Methoden strukturierte einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess in Gang zu setzen und zu erhalten. Die EFQM vergibt kein Zertifikat, wie z. B. die DIN ISO EN 9000. Die nachweisbare Verbesserung von Ergebnissen und Arbeitsabläufen steht im Vordergrund. Unternehmen und Organisationen können sich Ihre Verbesserungsschritte testen lassen und durch die EFQM testen lassen.

Um einer Organisation zu helfen ihre Leistungen zu verbessern, hat die EFQM 1991 das EFQM-Modell für Exzellenz herausgebracht. Dieses Modell wird zwischenzeitlich von 10.000 von Organisationen in und außerhalb Europas angewendet: Unternehmen, Schulen, Gesundheitsorganisationen, Polizei, Versorgungseinrichtungen und der öffentliche Dienst.

Weitere Informationen:
Zentrale Geschäftsführung
Referat Organisation
Beate Harwardt,
Tel. 069/94545260
Fax 069/94545105
E-Mail Beate.Harwardt@internationaler-bund.de