

IQSH besteht erfolgreich erstes Überwachungsaudit durch die CERTQUA



Nach der erfolgreichen Zertifizierung des Instituts für Qualitätsentwicklung an Schulen Schleswig-Holstein (IQSH) nach DIN EN ISO 9001 im März 2016 durch die CERTQUA wurde vom 13. bis 15. März 2017 vom Auditor Dieter Quade das erste vorgeschriebene Überwachungsaudit durchgeführt. Nach der Begehung, bei der 32 Dokumente und Aufzeichnungen eingesehen und Interviews geführt wurden, empfahl der Auditor die Aufrechterhaltung des Zertifikats für ein weiteres Jahr.

Zielsetzung des Audits

Zielsetzung des Audits war es, die Konformität des Managementsystems mit den Auditkriterien sowie die Wirksamkeit des Systems bei der Erfüllung der festgelegten Ziele zu überprüfen und Verbesserungsvorschläge zu machen.

Auditergebnisse

Der Bericht bestätigt, dass das QM-System normkonform beschrieben und implementiert ist. Die aktuellen Vorgaben und die definierten Geschäfts- und Arbeitsprozesse sind im Qualitätsmanagement-Handbuch beschrieben und werden umgesetzt. Die Akzeptanz für das QM-System konnte durch die Interviews mehrfach nachgewiesen werden, ebenso dessen Wirksamkeit und Nachhaltigkeit. Es wurde nur eine einzige Abweichung von der Norm festgestellt: Alle relevanten Dokumente müssen zukünftig mit Namen, Datum und Seitenzahl versehen werden.

Ausgewählte Einzelergebnisse zu den Managementprozessen

Bei den Managementprozessen wurden keine Abweichungen festgestellt.

- Die formulierte *Qualitätspolitik* orientiert sich nachvollziehbar am Organisationszweck und bildet die Grundlage für die *Qualitätsziele*.
- Das eingeführte Organisationsmanagement der Einrichtung beinhaltet ein *kundenorientiertes Leitbild*.
- Die *Zielerreichung* wird im Rahmen der *Managementbewertung* jährlich bewertet und auch im internen Audit geprüft.
- *Interne Kommunikation* findet auf verschiedenen

Ebenen angemessen statt.

- Die *fachliche und wo erforderlich auch pädagogische Eignung der Leitung und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter* – soweit im Audit geprüft – entsprechen den Anforderungen des Auftrags der Einrichtung und sichern eine erfolgreiche Arbeit in allen Bereich ab.
- Es werden jährlich *Investitionspläne* aufgestellt und deren Umsetzung fortgeschrieben und aktualisiert.

Verbesserungspotenzial

Empfohlen wurde, die Themen Risikomanagement und Wissensmanagement zukünftig in der Qualitätsmanagementbewertung mit zu berücksichtigen.

Ausgewählte Einzelergebnisse zu den Dienstleistungsprozessen in der Aus-, Fort- und Weiterbildung sowie zur Beratung der Schulen

Bei den Dienstleistungsprozessen ergaben sich keine Abweichungen. Positiv wurde festgestellt:

- Zielorientiertes Konzept der LiV-Ausbildung
- Professionelle Schularorganisation/-betreuung
- Gute Organisation und Umsetzung der Prüfungsanforderungen LiV in den Schularten
- Flexible Gestaltung und Handhabung der Prüfungsanforderungen (Hausarbeit/DaZ-Seminar)
- Einarbeitungsplan für Studienleitungen
- Professionelles Konzept Begabtenförderung
- Nachfrageorientiertes Weiterbildungsangebot
- Webinare für spezielle Zielgruppen
- Professionelle Beratung und Unterstützung der Schulen bei der Schulentwicklung
- You-tube-Kanal für Schüler/-innen und Lehrkräfte
- Multimediale Unterstützung der Schule
- Mediendidaktisches Konzept am Beispiel Musik
- Virtuelles Klassenzimmer
- Entwicklung neuer Evaluationsmethoden bei Veranstaltungen Führungskräfte/Personalentwicklung
- Mitarbeiter-Jahresgespräche
- Einführung „E-Akte“

Verbesserungspotenzial

Empfohlen wurde, die Evaluation im operativen Bereich noch nutzenorientierter weiterzuentwickeln, die Rücklaufquote der Befragungen zu steigern und eine „Vertriebsdatenbank“ zum Nachhalten der unterschiedlichen Aufgaben der diversen Schulbesuche aufzubauen.

Ausgewählte Einzelergebnisse zu den Unterstützungsprozessen der Abteilung 1 „Verwaltung und Controlling“

Es wurden keine Abweichungen festgestellt. Im Audit wurden thematisiert: die *Steuerungsaufgaben* (14-tägige Institutsleitungssitzungen, vierteljährliche Auswertung zentraler Kennzahlen, monatliches Finanzcontrolling), das *Personalmanagement und Rechtsangelegenheiten* (monatliche Vorlage einer aktualisierten Jahres-Personal-

kostenkalkulation, betriebliches Gesundheitsmanagement, Erarbeitung eines Personalentwicklungskonzeptes für die Verwaltung, Fortschreibung des internen Qualifizierungskonzeptes) sowie *Organisation und zentrale Dienste* (Sicherstellung eines reibungslosen und kundenfreundlichen Ablaufs der Unterstützungsprozesse).

Verbesserungspotenzial

Empfohlen wurde, die Akzeptanz der Vergabestelle bei den Fachabteilungen weiter zu stärken.

Ausgewählte Einzelergebnisse zu den Verbesserungsprozessen

Es wurden keine Abweichungen festgestellt. Das Institut führt Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit auf allen Ebenen durch. Entsprechende Nachweise wurden im Audit erbracht. Die kontinuierliche Verbesserung des bestehenden QM-Systems ist im Handbuch beschrieben und wird umgesetzt.

Verbesserungspotenzial

Empfohlen wurde, die Evaluationsmethoden adressatengerecht weiterzuentwickeln, die Fragen der Evaluationsbögen nutzenorientiert zu formulieren und die Anzahl der Befragten dort, wo noch nicht geschehen, mit aufzunehmen.

Ausgewählte Ergebnisse zu den QM-Prozessen

Die Führungs-, Kern und Querschnittsprozesse werden umgesetzt und nach Bedarf gesteuert. Die Prozessabfolge und die Prozesswechselwirkungen waren vor Ort nachweisbar. Die Managementbewertung steht allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern via Intranet zur Verfügung. Der Prozess zur kontinuierlichen Weiterentwicklung und Verbesserung ist beschrieben und wird gelebt.

Verbesserungspotenzial

Das Bewusstsein für qualitätsrelevante Dokumente sollte bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gestärkt werden.

Der vollständige Auditbericht des ersten Überwachungsaudits steht im Internet als Download zur Verfügung:

http://www.schleswig-holstein.de/DE/Landesregierung/IQSH/Organisation/Material/certquaUeberwachungsaudit.pdf?__blob=publicationFile&v=3