

ISO 9001 in der sozialen Organisation

Schlanke, auditfeste Nachweisführung und wirksame Auditvorbereitung für WfbM und soziale Organisationen



Qualitätsmanagement



Auditgerecht



Praxisnah



Agenda

01

Besonderheiten sozialer Organisationen

Stakeholder, Anspruchsgruppen und spezifische Anforderungen im Kontext von Werkstätten und Wohnformen

02

ISO 9001 Kernnachweise

12 zentrale Nachweise mit Zweck, Mindestinhalt, Auditnutzen und typischen Fehlern

03

Ergänzungsnachweise

Zufriedenheit, Wissensmanagement, Änderungsmanagement und Maßnahmenverfolgung

04

Auditvorbereitung

Typische Auditfragen, häufige Findings, Checkliste und 6-8-Wochen-Vorbereitungsplan

05

Management-Überblick

Reifegradmatrix und priorisierter Handlungsbedarf für alle Kernnachweise

06

Fazit und nächste Schritte






Zusammenfassung, Empfehlungen und konkrete nächste Maßnahmen

Besonderheiten sozialer Organisationen

Relevante Anspruchsgruppen

	Klienten Menschen mit geistiger, körperlicher oder psychischer Beeinträchtigung	PRIORITÄT 1
	Kostenträger Träger der Eingliederungshilfe, Agentur für Arbeit, Jobcenter	PRIORITÄT 1
	Kunden Industriekunden, Unternehmen, Auftraggeber, Abnehmer gefertigter Ware	PRIORITÄT 1
	Angehörige Familien, Betreuer, Vorsorgebevollmächtigte	PRIORITÄT 2
	Mitarbeitende Fachpersonal, pädagogische Mitarbeiter, Werkstattpersonal	PRIORITÄT 2
	Externe Partner Auftraggeber, Lieferanten, Dienstleister, Kooperationspartner	PRIORITÄT 2

Spezifische Herausforderungen

-  Mehrfache Anforderungen aus SGB IX, AZAV, WVO
-  Personenzentrierte Leistungserbringung (BTHG)
-  Wirksamkeitsnachweis statt Pauschalfinanzierung
-  Individuelle Förderplanung und Teilhabepaltung
-  Komplexe Schnittstellen zwischen Wohnen und Arbeiten

Audit-Relevanz

Die Berücksichtigung aller Anspruchsgruppen ist zentraler Bestandteil der Kontextanalyse (Kapitel 4 ISO 9001:2015) und bildet die Grundlage für das gesamte QM-System.

Kontext, interessierte Parteien, Geltungsbereich

Zweck

Systematische Einbettung der Organisation in ihr Umfeld. Verständnis für interne und externe Einflussfaktoren sowie deren Auswirkungen auf das QM-System.





Mindestinhalt

- Interne Themen: Organisation, Kultur, Ressourcen
- Externe Themen: Markt, Recht, Technologie, Gesellschaft
- Interessierte Parteien mit Anforderungen
- QM-System-Geltungsbereich und Ausschlüsse

Auditnutzen

Zeigt dem Auditor, dass die Organisation ihr Umfeld versteht und das QM-System darauf ausgerichtet ist. Grundlage für alle weiteren Nachweise.

Typische Fehler

-  Unvollständige Stakeholder-Analyse
-  Fehlende regelmäßige Überprüfung
-  Anforderungen nicht konkretisiert
-  Geltungsbereich unklar definiert

Prüfpunkte für Audit

Kontextanalyse vorhanden?

 J

 N

Stakeholder vollständig?

 J

 N

Jährliche Überprüfung?

 J

 N

Geltungsbereich klar?

 J

 N


Dokumente

Kontextanalyse, Stakeholder-Matrix, Geltungsbereichsbeschreibung

Qualitätspolitik und Qualitätsziele



Zweck

Orientierungsrahmen für alle Mitarbeitenden. Messbare Ziele ermöglichen die Bewertung der QM-System-Wirksamkeit.



Mindestinhalt

- Unterschriebene Qualitätspolitik durch GF
- SMARTe Qualitätsziele (mind. 3-5)
- Kennzahlen und Messmethoden
- Verknüpfung zur Unternehmensstrategie
- Regelmäßige Auswertung (mind. jährlich)



Auditnutzen

Zeigt Führungscommitment und klare Ausrichtung. Nachweis, dass Qualität strategisch verankert ist.



Typische Fehler

- X Qualitätspolitik nicht kommuniziert
- X Ziele nicht messbar (keine Kennzahlen)
- X Keine regelmäßige Auswertung
- X Keine Verknüpfung zu Prozesszielen

Beispiele für Qualitätsziele

Klientenzufriedenheit

Messung: Halbjährliche Befragung

≥ 85%

Förderplan-Erstellung

Messung: Durchschnittliche Bearbeitungszeit

≤ 4 Wochen

Mitarbeiter-Weiterbildung

Messung: Schulungsnachweis pro Mitarbeiter

100%



Dokumente

Qualitätspolitik, Zielmatrix, Auswertungsprotokolle

Organigramm, Rollen und Verantwortlichkeiten

Zweck

Klare Strukturen und definierte Zuständigkeiten für alle QM-relevanten Rollen.
Grundlage für effektive Kommunikation und Entscheidungsfindung.

Mindestinhalt

Aktuelles Organigramm (max. 1 Jahr alt)
Funktionsbeschreibungen für Schlüsselrollen

Typische Fehler

- X Veraltetes Organigramm
- X Unklare Schnittstellen zwischen Bereichen
- X Fehlende Vertretungsregelungen
- X QM-Vertreter ohne Befugnisse

QM-relevante Rollen

Deckungsprüfung

Prozesslandkarte



Zweck

Gesamtüberblick über alle Prozesse des QM-Systems. Navigationssystem für Auditor und Mitarbeitende.



Mindestinhalt

- Managementprozesse (Führung, Planung)
- Kernprozesse (Leistungserbringung)

Prozesskategorien

Managementprozesse



Strategische Steuerung und Überwachung

Managementreview

Interne Audits

Risikomanagement

Kernprozesse



Wertschöpfende Leistungserbringung

Engineering, Produktion, Logistik

Risiken, Dokumentenlenkung, Kompetenz



Risiko- & Chancenbewertung

Zweck

Systematische Bewertung von Risiken und Chancen für das QM-System

Mindestinhalt

- Risiko-Register
- Bewertungskriterien
- Maßnahmenplan



Dokumentenlenkung

Zweck

Sicherstellung, dass nur gültige Dokumente verwendet werden

Mindestinhalt

- Freigabeverfahren
- Versionskontrolle
- Verteilungsliste



Kompetenzmatrix

Zweck

Sicherstellung der Qualifikation aller Mitarbeitenden

Mindestinhalt

- Anforderungsprofile
- Ist-Stand pro MA
- Schulungsplan

Operative Prozesse und Steuerung

Anforderungsmanagement

Klienten: Teilhabeplanung, Förderziele, Wünsche

Kostenträger: Hilfeplanung, Abrechnung, Nachweise

Auftraggeber: Spezifikationen, Termine, Qualität

Kernprozesse Leistungserbringung

Eingangsverfahren: Aufnahme, Erstgespräch, Gutachten

SBG-Feldbildung, Kompetenzanalyse, Förderplanung

Steuerung externer Partner

Lieferanten: Bewertung, Auswahl, Überwachung

Dienstleister: Verträge, Leistungskontrolle

Kooperationspartner: Absprachen, Schnittstellen

Beschwerde- & Fehlermanagement

Beschwerden: Annahme, Bearbeitung, Rückmeldung

Fehler: Dokumentation, Korrektur, Ursachenanalyse

Interne Audits und Managementbewertung



Zweck

Systematische Überwachung und Bewertung des QM-Systems durch interne Audits und Managementreview.



Mindestinhalt

- Jährliches Auditprogramm (alle Prozesse)
- Auditberichte mit Feststellungen



Typische Fehler

- ✗ Unvollständige Auditabdeckung
- ✗ Keine Maßnahmenverfolgung
- ✗ Managementreview oberflächlich
- ✗ Fehlende Top-Management-Teilnahme

Managementreview Inputs

- ✓ Status Maßnahmen aus Vorperiode
- ✓ Veränderungen im Unternehmen

Zufriedenheit, Wissen, Änderungen, Maßnahmen

Zufriedenheitsfeedback

Zweck: Erfassung der Zufriedenheit aller Anspruchsgruppen

Inhalt: Klienten, Angehörige, Kostenträger, Mitarbeitende

Fehler: Keine regelmäßige Befragung, keine Auswertung

Wissensmanagement

Zweck: Sicherung und Weitergabe von Wissen

Inhalt: Erfahrungsaustausch, Dokumentation, Schulungen

Fehler: Wissen nur bei Einzelpersonen, kein Austausch

Änderungsmanagement

Maßnahmenverfolgung

Typische Auditfragen und häufige Findings

🔍 Typische Auditfragen

„Wie lautet die Qualitätspolitik?“

→ Jeder Mitarbeiter sollte die Kernbotschaft kennen

„Zeigen Sie mir den Prozess XY“

→ Prozessbeschreibung und Nachweise vorzeigen

„Wer ist für... zuständig?“

→ Rollen und Verantwortlichkeiten kennen

⚠️ Häufige Findings

1

Dokumentenkontrolle schwach

Alte Versionen im Umlauf, keine Freigaben

2

Managementreview oberflächlich

Keine tiefe Analyse der Kennzahlen

3

Interne Audits unzureichend

Zu wenig Prozess geprüft, keine Nachweise vorhanden

Audit-Checkliste und Vorbereitungsplan

Erstellt von: T. Bührle

Audit-Checkliste

Kontextanalyse



Qualitätspolitik & Ziele



Organigramm & Rollen



Prozesslandkarte



Nachweise



6-8-Wochen-Vorbereitungsplan

Woche
1-2

Dokumentenprüfung

Vollständigkeit und Aktualität aller Kernnachweise prüfen; Lücken identifizieren

Woche
3-4

Interviews vorbereiten

Mitarbeitende informieren; typische Fragen besprechen; Rollen klären

Woche
5-6

Prozessbegehungen

Interne Begehungen durchführen; Abläufe überprüfen; Nachweise sichten

Woche
7-8

Nachweise finalisieren

Reifegrad und Handlungsbedarf

Erstellt von: T. Bühle

Reifegradmatrix der Kernnachweise

Kontext & Stakeholder

5

Qualitätspolitik & Ziele

4

Organigramm & Rollen

5

Prozesslandkarte

3

Risiko-Register

3

! Priorität 1: Sofort

→ Prozessbeschreibungen vervollständigen

🕒 Priorität 2: Kurzfristig

→ Risiko-Register aktualisieren

→ Kompetenzmatrix vervollständigen

→ Interne Audits ergänzen

🔄 Priorität 3: Aufrechterhalten

ZUSAMMENFASSUNG

Fazit und nächste Schritte

ISO 9001 ist machbar

Auch für soziale Organisationen mit komplexen Strukturen ist eine schlanke, praxisnahe Umsetzung der ISO 9001 möglich und wertvoll.

Fokus auf Praxis

Weniger Dokumentation, mehr Wirkung. Die schlanke Nachweisführung reduziert Aufwand und erhöht Akzeptanz bei Mitarbeitenden.