

**Fachtagung Deutscher Verein
Weimar 13./14.9.2017**

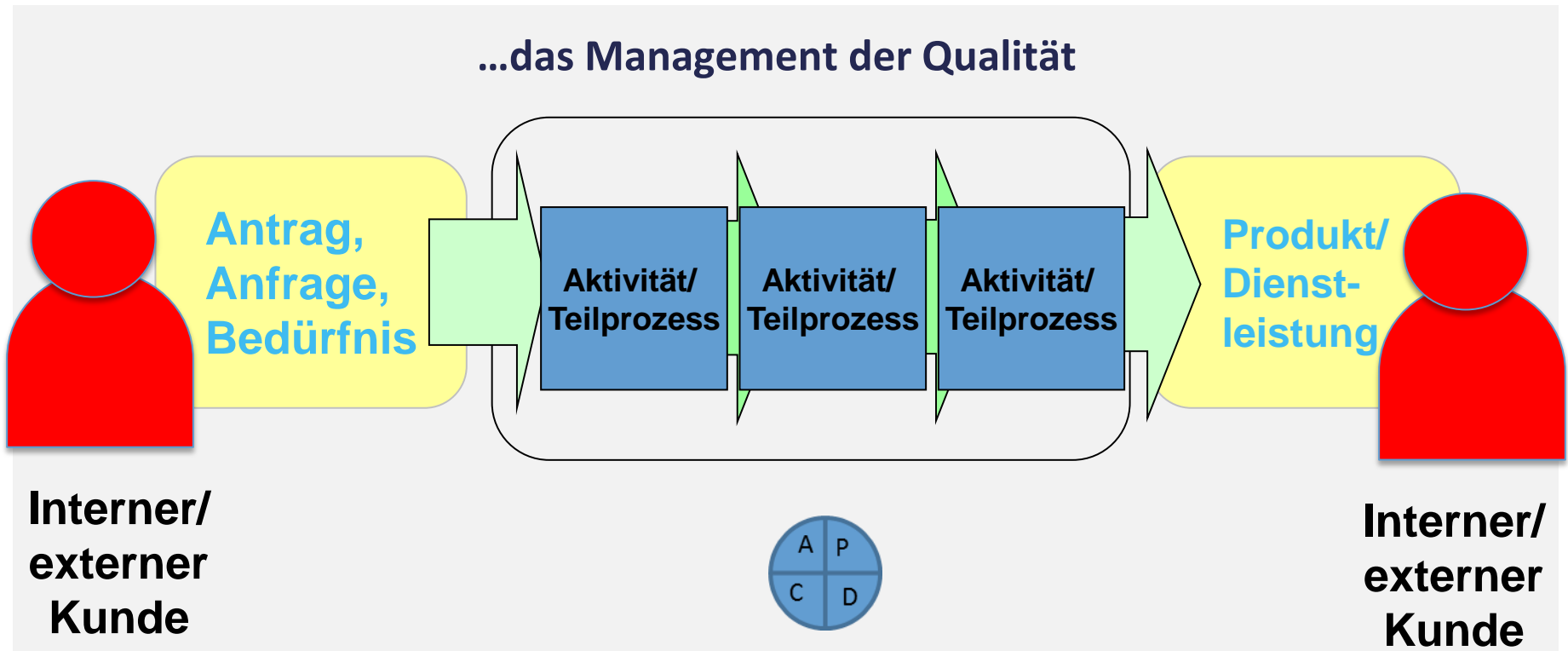
Die eAkte und das Qualitätsmanagement in den Jobcentern

Ihr Referent: Norbert Kohlscheen, NK excellence consulting



Deutscher Verein für
öffentliche und private
Fürsorge e.V.

Qualitätsmanagement ist...



Die am Anfang des Prozesses vereinbarten Leistungen sind erfolgt, der Kunde / Leistungsempfänger ist zufrieden, die Ergebnisqualität stimmt

Qualitätsmanagement ist...

...Führungsaufgabe,



denn die Führungskraft ist für den Erfolg verantwortlich

Qualitätsmanagement ist...

... regelmäßige Reflexion der
- Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität

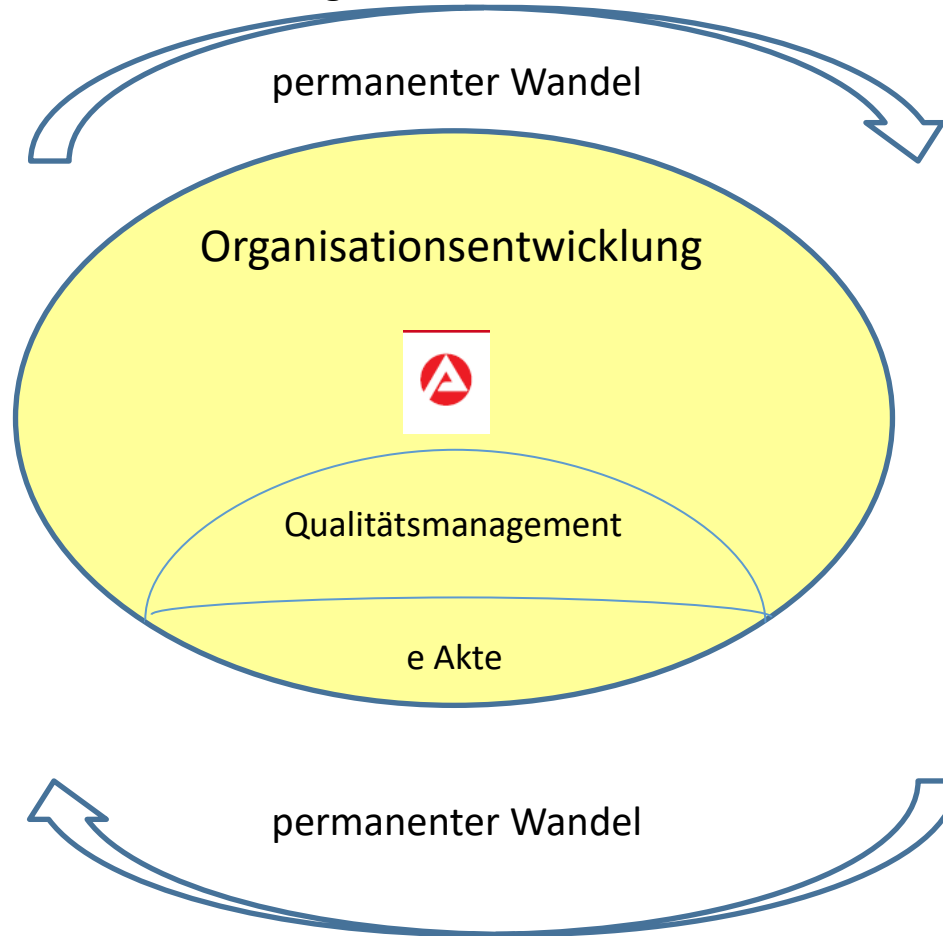


Der PDCA Zyklus als Grundkonzept
des Qualitätsmanagements

...als Grundkonzept des Lebens

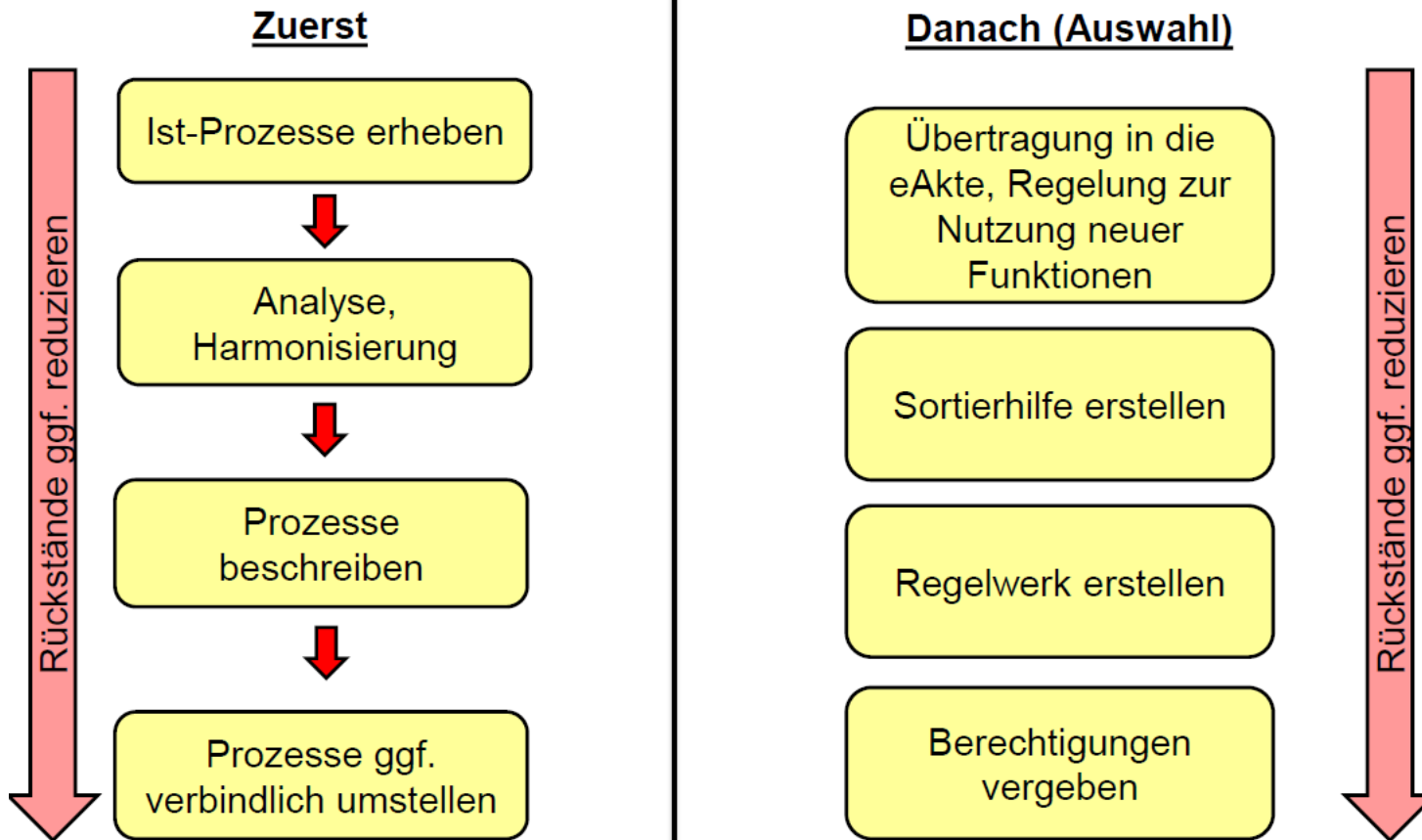
Qualitätsmanagement ist...

... ein Beitrag zur Organisationsentwicklung



Klärungsprozesse im Qualitätsmanagement

- Prozessmanagement -



Klärungsprozesse im Qualitätsmanagement

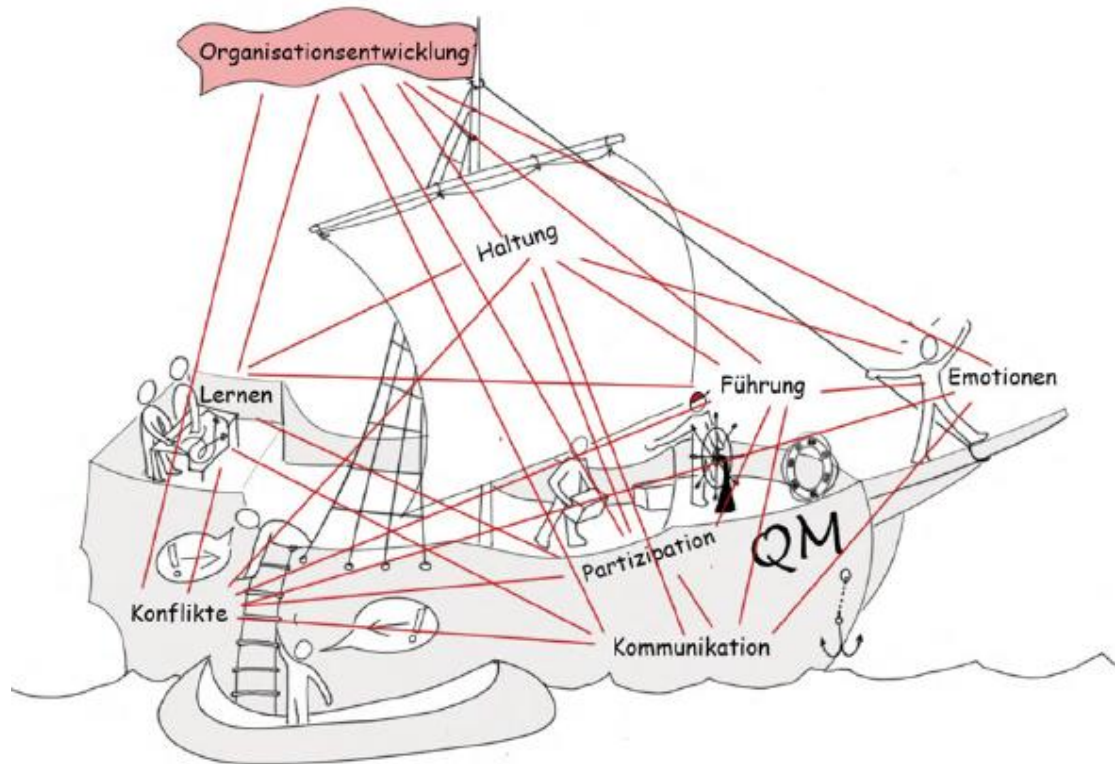
- Soziale Prozesse - Widerstände ... bei der Einführung der e Akte

- Die vollständige Digitalisierung der Arbeit ist eine tiefgreifende Veränderung
 - Gewohnte Arbeitsabläufe verändern sich
 - Gewohnte soziale Kontakte im Arbeitsprozess verändern sich
- Auch wenn die Vorteile auf der Hand liegen und die Effekte nachhaltig sind, sind Ängste vorprogrammiert
 - Was haben die sich da ausgedacht?
 - Auf was muss ich mich einstellen?
 - Schaffe ich es (noch) damit umzugehen?
 - Bedeutet es noch mehr Arbeit?
 - Ist mein Arbeitsplatz in Gefahr?
 - Wird unser Team auseinandergerissen?
- Widerstände in der Organisationsentwicklung sind normal und es gilt
 - Bedenken ernst nehmen und integrieren
 - Die Menschen in jedem Schritt mitnehmen
 - Die Menschen an die Permanenz der Veränderung „gewöhnen“

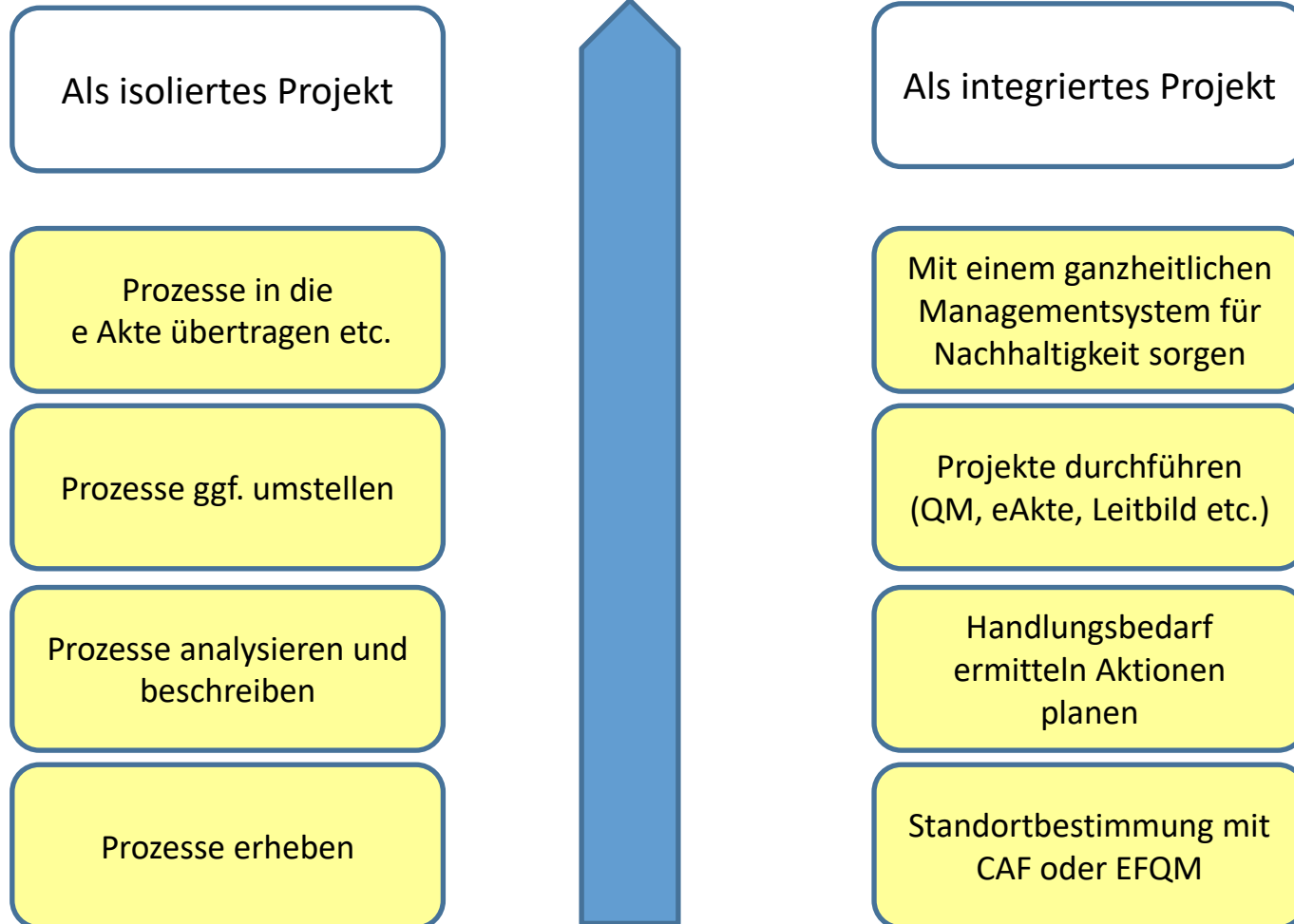
Qualitätsmanagement als Beitrag zur Organisationsentwicklung

*„Die reinste Form des Wahnsinns ist es,
alles beim Alten zu belassen und zu hoffen,
dass sich etwas ändert.“*

Albert Einstein (1879 – 1955), Physiker

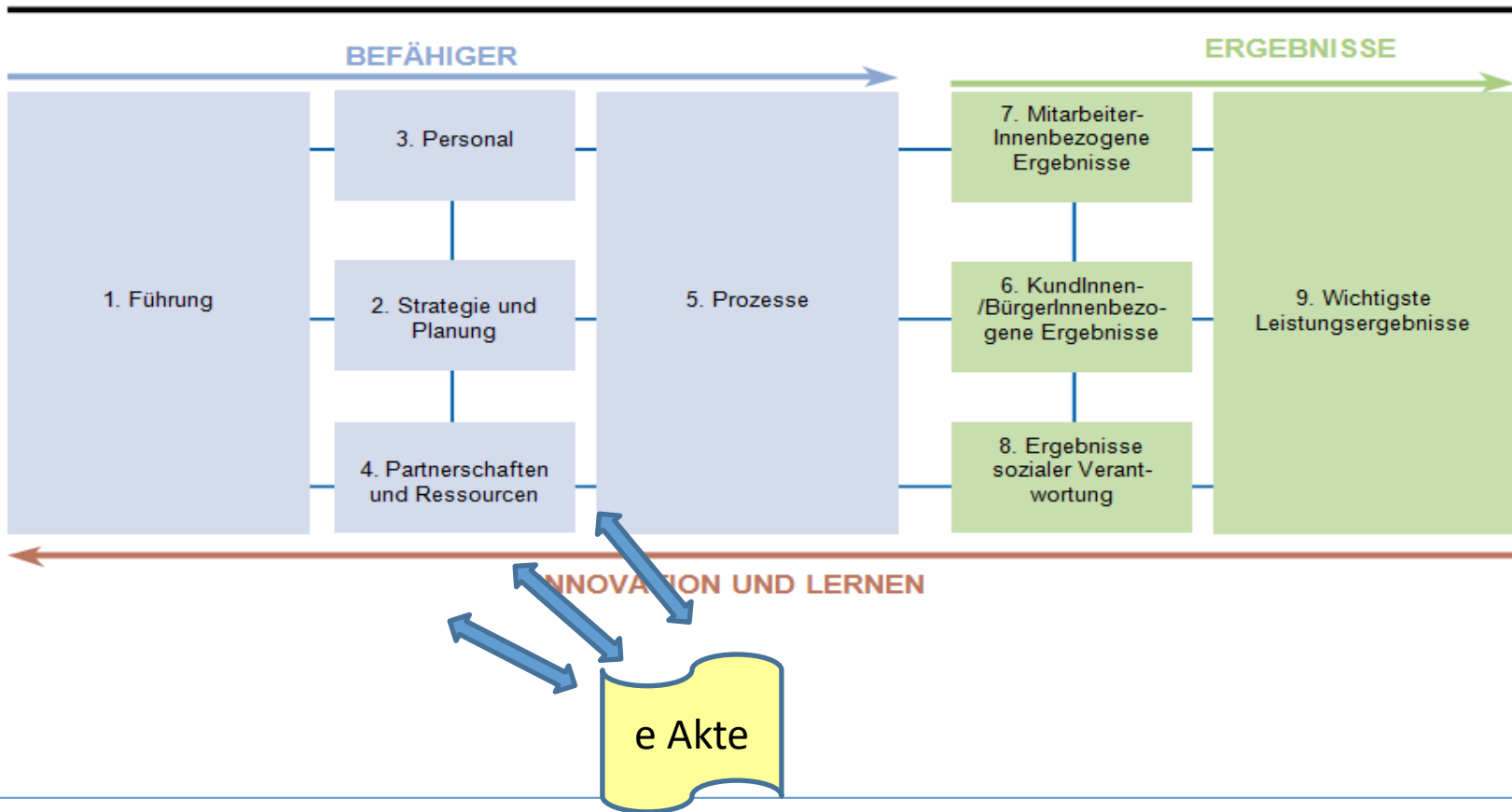


Einführung der e Akte – 2 Wege




Standortbestimmung mit dem CAF Modell

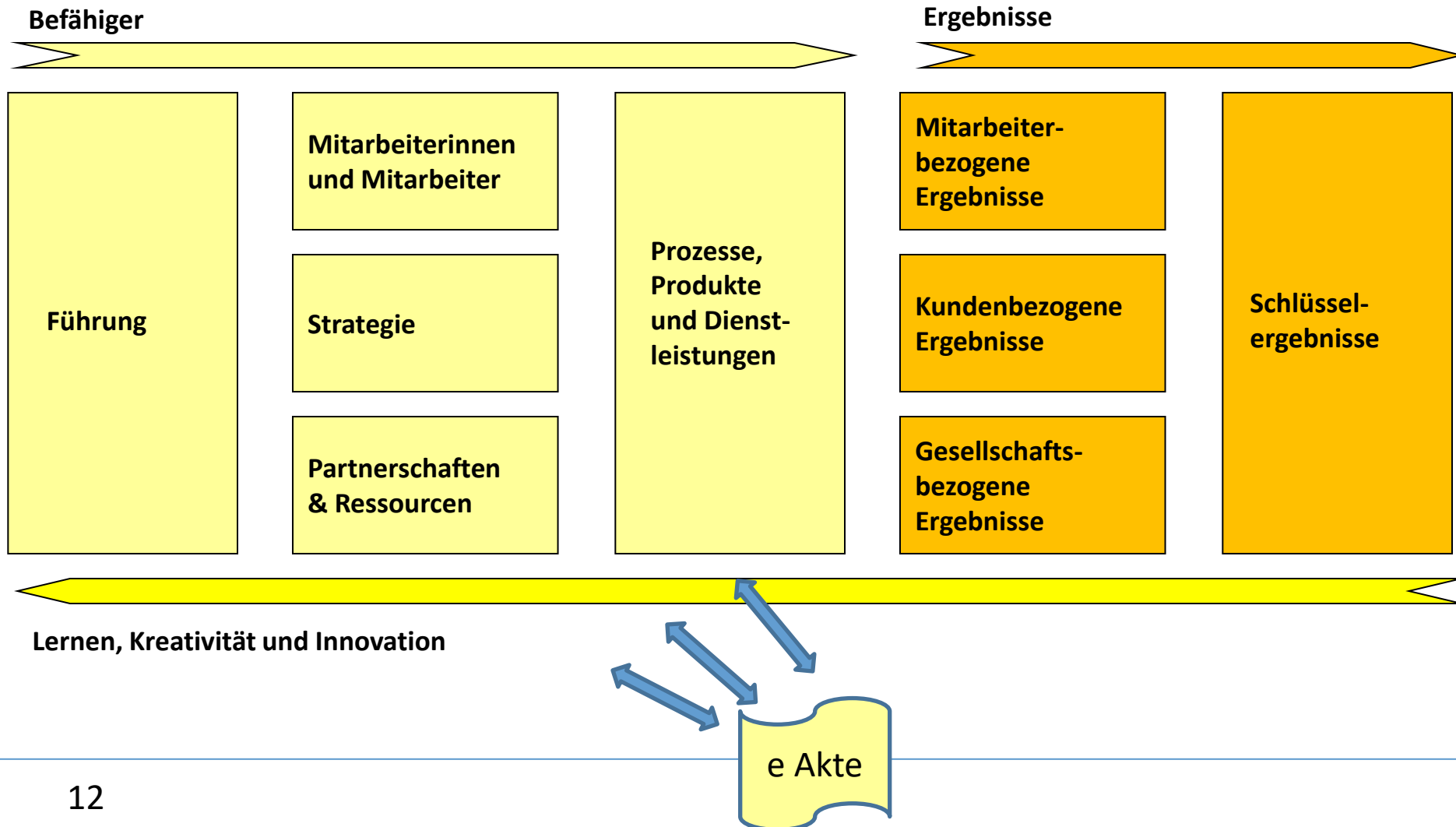
Das CAF-Modell



Standortbestimmung mit dem CAF Modell

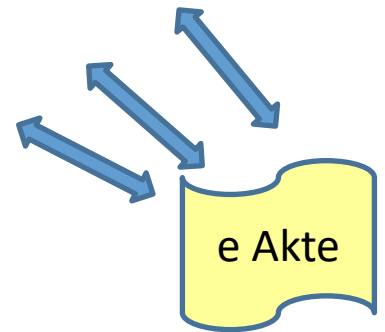
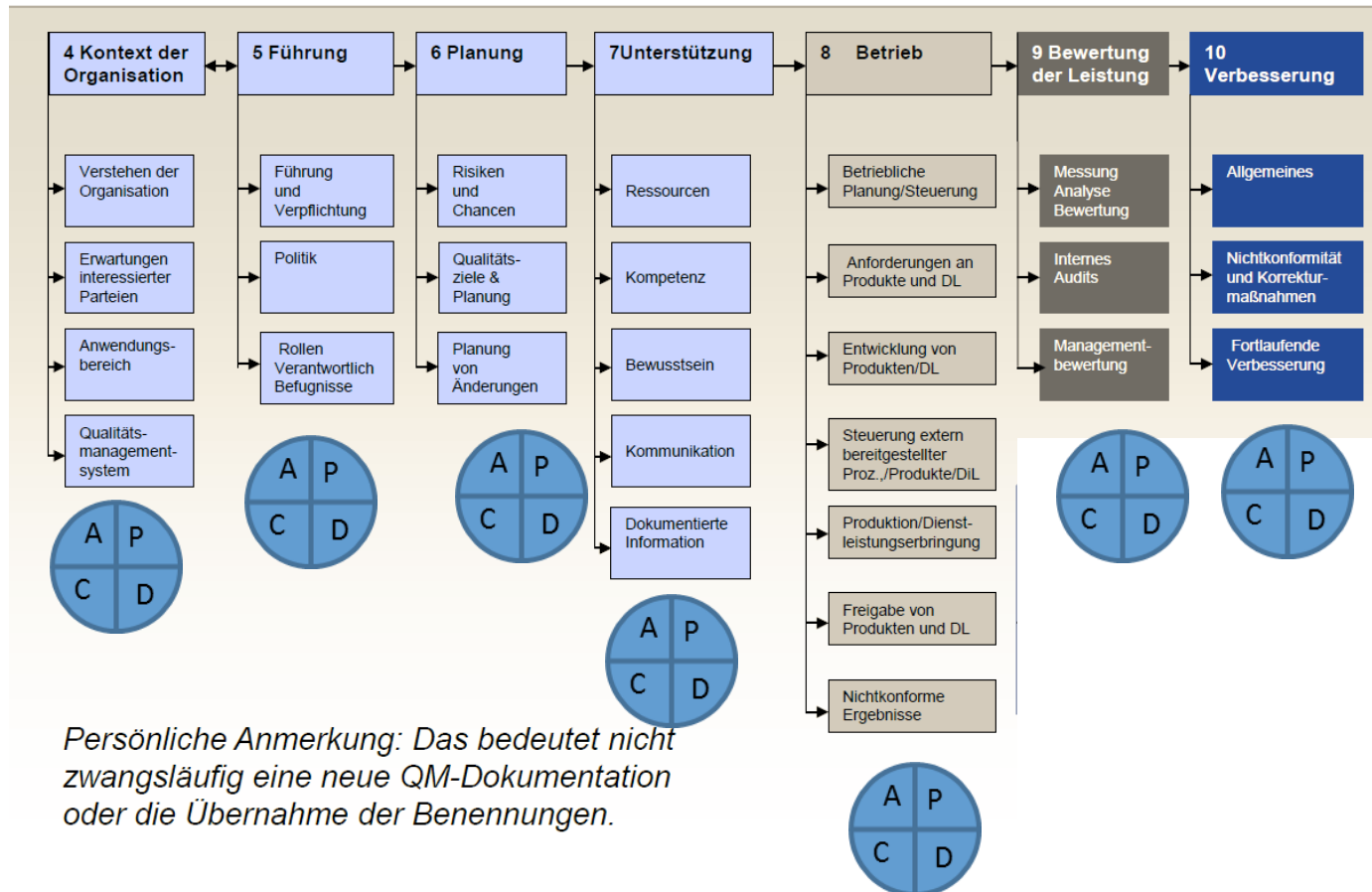
Bewertungsskala für die Themenfelder 1 - 5		
Phase	Punkte	Bewertungsskala
	0 - 10	Wir sind in diesem Bereich nicht tätig. Wir verfügen über keinerlei oder nur sehr lückenhafte Informationen.
Planung	11 - 30	Wir haben einen Plan mit entsprechenden Aktivitäten. P(plan)
Durchführung	31 - 50	Wir setzen diese Aktivität/en um. D(do)
Überprüfung	51 - 70	Wir überprüfen laufend/nachträglich, ob wir die richtigen Aktivitäten in geeigneter Weise geplant und umgesetzt haben. C(check)
Weiterentwicklung	71 - 90	Auf der Grundlage unserer laufenden oder nachträglichen Überprüfung nehmen wir bei Bedarf Anpassungen vor. A(act)
PDCA	91 - 100	Alles was wir tun, planen wir zuerst, setzen es um, nehmen regelmäßig Anpassungen vor und lernen von anderen. Alle unsere Aktivitäten unterliegen einem laufenden Verbesserungszyklus.
	k.A.	Weiß nicht/keine Angabe (bitte ankreuzen)
		0 völlig unwichtig; 1 unwichtig; 2 eher unwichtig; 3 eher wichtig; 4 wichtig; 5 sehr wichtig

Standortbestimmung mit dem EFQM Excellence Modell



Integration von eAkte und QM System

High-Level-Structure (HLS) – Die wesentlichen inhaltlichen Elemente (ISO 9001:2015)



Persönliche Anmerkung: Das bedeutet nicht zwangsläufig eine neue QM-Dokumentation oder die Übernahme der Benennungen.



Norbert Kohlscheen
Diplom Betriebswirt
Systemischer Organisationsberater

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

NK excellence consulting >

Norbert Kohlscheen
Am Husarendenkmal 24
D-22043 Hamburg

fon+49-(0)40-66 93 11 15
mobil +49-(0)160-5545688
n.kohlscheen@nk-excon.de
www.nk-excon.de

Profil: Norbert Kohlscheen



Norbert Kohlscheen

Diplom Betriebswirt
Systemischer Organisationsberater

■ **Beratungsschwerpunkte**

- Organisationsentwicklung / Change Management
- **EFQM Excellence Modell / CAF Modell**
- Führungskräfteentwicklung
- Visions- und Strategieentwicklung auf Basis der Balanced Scorecard
- Prozessmanagement
- Qualitätsmanagement auf Basis der ISO 9001:2015

■ **Beruflicher Hintergrund/ Qualifikationen**

- Systemischer Organisationsberater
- Diplom Betriebswirt mit Schwerpunkt Personal und Organisation
- **Lizenzierter EFQM Trainer** sowie KTC-Trainer
- vorm. Führungskraft verschiedener internationaler Unternehmensberatungen
- vorm. Abteilungsleiter in mittelständischer Spedition

■ **Branchenerfahrungen**

- Automobilindustrie und Finanzdienstleistungen
- Logistik und Touristik
- Öffentliche Verwaltung und soziale Dienstleistungen
- Weiterbildung

■ **Persönliche Informationen**

- **Repräsentant der Initiative Ludwig Erhard Preis**
- **Assessorenteamleiter im Ludwig Erhard Preis**
- Leistungssportler, Inhaber von Velosports Sportmarketing und Radsportcoaching

■ **Workshop-Sprachen**

- Deutsch, Englisch