

INIB an der Evangelischen Hochschule

Vergleich: Vorher - Nachher

Interview der Stellenleitung

Klientenbefragung 2012 - 2014

Teilnehmende Beobachtung im Prozess

Evaluation

Qualitätsvereinbarung der beteiligten Stellen - Sommer 2012

Fortbildung Q-Mittler - Herbst 2012

1. Auffrischungsschulung Herbst 2013

QM-Handbuch der LAG SIB als Referenzhandbuch für stelleneigenes QM-Handbuch

Zertifizierungs-Q-Check - ab Frühjahr 2013 möglich

Ziel: Q-Siegel für alle beteiligten Stellen

Durchführung

je Stelle mindestens 1 Q-Mittler

Funktion des Q-Beauftragten der Stelle

externe Fortbildung (LAG organisiert)

sichern interne (eigener Träger) und externe (anderer Träger) Q-Checks ab

Qualitätsmittler

Startfinanzierung des Projekts durch Lottomittel

Kraftakt bei der Entwicklung und Einführung

Mindestens 3 Fortbildungstage Grundschulung Q-Mittler

Jährlich ein Fortbildungstag Q-Mittler (finanziert durch Träger der SIB-Stellen)

Interner Q-Check 1 Tag (jährlich)

Externer Q-Check 1 Tag (nach 3 Jahren Rezertifizierung)

Aufwand

Gute Praxis wird bekannt und verbreitet sich -> ständige Verbesserung

Preiswerte Lösung

Deutliches Unterscheidungsmerkmal von unseriösen Anbietern

Austausch mit extern zertifizierten Stellen - Kooperation

AG Q Fortbildung

Qualität wird gesichert und weiterentwickelt

weniger Reibungsverluste

Kosten werden gespart

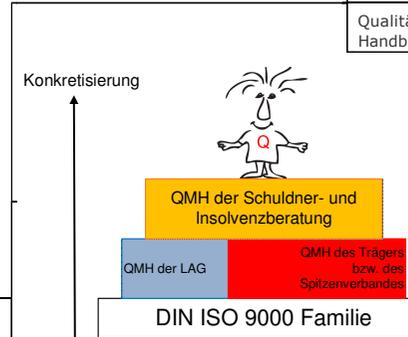
Verbesserungspotenzial wird genutzt

Mittel- und langfristig

Vorteile Q-Siegel

### Q-Siegel soziale Schuldnerberatung Berlin

AG Q seit Mitte der 90er  
Mindeststandards ab Ende der 90er (Insolvenzordnung)  
Qualitätsmanagement-Handbuch seit 2004



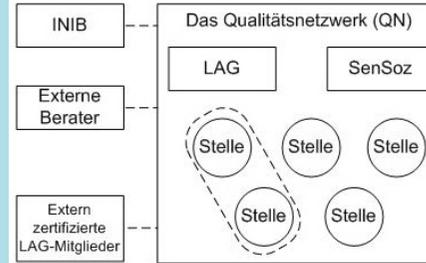
Frage: externe Zertifizierung (teuer) oder eigene Lösung

Kunden sollen Qualität erhalten, unabhängig vom Träger der Stelle



Notwendige Ergänzung zur quantitativen Betrachtungsweise der KLR

Auslöser



- Beratungsqualität sicherstellen und verbessern
- Fachaustausch
- Orientierung an ISO 9001:2008 und weiteren Standards innerhalb der freien Wohlfahrtspflege