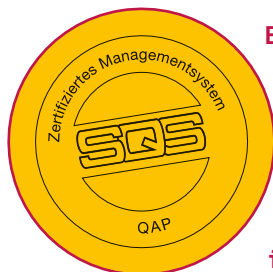


Zertifizierung bestätigt gute Arbeit

AGEH führt systematisches Qualitätsmanagement erfolgreich ein



**Erfreulich, aber weiter am Ball bleiben – so lie-
Be sich das Ergebnis der Überprüfung der AGEH
in Bezug auf die Anwendung der Standards von
QAP (Qualität als Prozess) knapp zusammenfassen.
Die unabhängige Bestätigung durch das Zertifikat
bedeutet für die AGEH eine wichtige Anerkennung
ihrer Arbeit, aber auch weitere Aufgaben.**

Seit dem 11. Dezember 2007 ist die AGEH im Besitz eines Qualität-Zertifikates. Das bedeutet, die AGEH wurde von einem unabhängigen Zertifizierungsbüro, der Schweizerischen Vereinigung für Qualität und Management-Systeme (SQS) daraufhin überprüft, ob sie nach den anerkannten Standards von QAP mit hoher Qualität arbeitet.

Die Bestätigung der guten Qualität der AGEH-Geschäftsstelle ist der – vorläufige – Endpunkt eines längeren Prozesses. Denn mit QAP hat die AGEH nicht nur ein Messinstrument benutzt, um sich punktuell bewerten zu lassen, sondern hat sich auch für die Einführung eines kontinuierlichen Qualitätsmanagements entschieden, ein Projekt, das 2005 gemeinsam mit vier weiteren kirchlichen Organisationen der Entwicklungszusammenarbeit (Misereor, EED und Ökumenische Diakonie) begonnen worden war. Mit diesem Projekt hatte die AGEH ihre langjährige intensive Auseinandersetzung um Qualität, der sie sich als Dienstleisterin gegenüber ihren Kunden in ganz besonderer Weise verpflichtet fühlt, in ein systematisches Vorgehen gelenkt.

Den kontinuierlichen Qualitätsprozess mitgestalten

QAP bedeutet „Qualität als Prozess“. Im Mittelpunkt steht dabei gerade nicht die reine Anwendung eines Prüfinstruments, das uns misst und für schwer genug oder zu leicht befindet. QAP ist vor allem ein Verfahren, mit dem die Mitarbeiter/innen selbst den aktuellen Stand der eigenen Qualität nach wissenschaftlich entwickelten Kriterien beurteilen und konkrete Schritte zur Verbesserung entwickeln. Neue Anforderungen kommen so nicht von

Qualitätsmanagement

bezeichnet das Messen von Qualität und die Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen.

QAP ist ein aus dem Managementmodell der European Foundation for Quality Management (EFQM) entwickeltes Instrument, das viele Entwicklungsorganisationen nutzen. Um eine Organisation möglichst ganzheitlich zu erfassen, werden folgende neun Gesichtspunkte auf ihre Qualität überprüft: 1. Führung, 2. Politik und Strategie, 3. Mitarbeiter, 4. Partnerschaften und Ressourcen, 5. Prozesse, 6. Kundenzufriedenheit; 7. Mitarbeiterzufriedenheit, 8. Auswirkungen auf die Gesellschaft, 9. die Ergebnisse

außen, sondern von denen, die letztendlich erst die Qualität in einer Organisation schaffen. Mitarbeiter/innen werden so zu Mitgestalter/innen eines kontinuierlichen Qualitätsprozesses.

Während in den Jahren zuvor QAP vor allem für die Verbesserung abteilungsbezogener Anliegen eingesetzt wurde, erhielt 2007 das Bemühen um die Qualität der AGEH-Leistungen eine zusätzliche Ausrichtung. Mit dem Entschluss der Leitung eine Zertifizierung der AGEH anzustreben, wurden nicht nur ausgewählte Arbeitsbereiche aus dem Blickwinkel der Qualitätskriterien betrachtet, sondern die AGEH insgesamt, wurde nach den bestehenden Qualitätskriterien beurteilt.

In vielen Bereichen deutlich über dem Durchschnitt

Das Ergebnis kann sich durchaus sehen lassen. Schon bei diesem ersten „Anlauf“ überwand die AGEH den Schwellenwert von 333 Punkten, der zur Erreichung des Zertifikats notwendig ist. In der Einschätzung der eigenen Qualität erreichte die AGEH 466 von 1000 möglichen Punkten. Dieser Wert wurde ohne Änderung von einem unabhängigen Auditor der SQS bestätigt. Abgesehen davon, dass dies ein sehr gutes Ergebnis ist, hat die AGEH zugleich die Bestätigung erhalten, dass sie sich selbst bzw. ihre Leistungen sehr realistisch einschätzen kann. Eine gute Selbsteinschätzung ist ein grundlegender Faktor will man sich entsprechend den Anforderungen weiterentwickeln. Darüber hinaus ermöglicht das QAP-System neben der punktemäßigen Bewertung, der „Note“ sozusagen, auch ein Benchmarking, einen Vergleich mit anderen Organisationen, die ebenfalls eine Standortbestimmung nach QAP durchgeführt haben. Auch diesen Vergleich braucht die AGEH nicht zu scheuen. Im Vergleich mit Organisationen der Entwicklungszusammenarbeit liegen die Leistungen der AGEH in vielen Bereichen deutlich über dem Durchschnitt.

Die unabhängige Bestätigung durch das Zertifikat ist für die AGEH zunächst eine wichtige Anerkennung. Denn so hat sie einen objektiven Beleg dafür, dass die Leistungen, für die ihre Kunden Spenden einsetzen oder die aus öffentlichen Mitteln finanziert werden, ihr Geld wert sind. Und auch Bewerber und Bewerberinnen haben einen Anhaltspunkt, wenn sie sich zum Beispiel zwischen Stellenangeboten verschiedener Entsendeorganisationen entscheiden müssen. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der AGEH ist die Zertifizierung außerdem die Bestätigung, dass ihr Engagement, ihre Verantwortungsbereitschaft und ihre beständig gewissenhafte Arbeit Früchte tragen. Nur durch sie ist die erreichte Qualität schließlich Realität. Der Erhalt des Zertifikats ist aber kein Ruhekiten. Schließlich bedeutet QAP „Qualität als Prozess“. Der Zertifizierungsprozess hat uns nämlich nicht nur bestätigt, dass wir gut sind, er hat uns auch bestehende Schwächen und Entwicklungspotentiale aufgezeigt. Daher ist die Zertifizierung kein End- sondern eher ein Anfangspunkt für neue Vorhaben.

Ulrike Hanlon

Ulrike Hanlon ist Referentin der AGEH-Geschäftsleitung.