

## Handbuch des ABF e.V.



Stand: April 2019  
(Version 5)

## Inhaltsverzeichnis

1. Der Verein.....	4
1.1. Historisches.....	4
1.2. Das Leitbild/die Qualitätspolitik/die Vision des Vereins.....	4
1.2.1. Forschung.....	4
1.2.2. Bildung.....	4
1.2.3. Beratung.....	4
1.2.4. Berufsqualifizierende Weiterbildungen.....	4
1.2.5. Verpflichtung gegenüber der ISO 29990.....	4
1.3. Die Struktur des Vereins.....	5
1.3.1. Das Organigramm des Vereins.....	5
1.3.2. Die Prozesslandschaft.....	6
2. Den ABF führen & entwickeln.....	7
2.1. Strategische Beratung.....	7
2.2. Strategische Entscheidungen vorbereiten und treffen.....	7
2.3. Mitglieder in Grundsatzentscheidungen einbinden.....	8
2.4. Wirtschaftliche Planung.....	8
2.5. Die Geschäfte führen - Transmissionsriemen ins operative Geschäft.....	9
2.6. Das operative Geschäft ausführen.....	9
3. Bildungsdienstleistungen konzipieren, anbieten und weiterentwickeln.....	11
3.1. Bildungsbedarfe ermitteln.....	11
3.2. Bildungsdienstleistungen anbieten.....	11
3.3. Bildungsmaßnahmen konzipieren.....	12
3.4. Bildungsmaßnahmen durchführen und durch Monitoring begleiten.....	12
3.5. Bildungsmaßnahmen auswerten: Kundenrückmeldungen.....	13
3.6. Bildungsmaßnahmen weiterentwickeln.....	14
4. Forschungsprojekte fördern und auswerten.....	15
4.1. Drittmittel zur Verfügung stellen.....	15
4.2. Unterstützung wissenschaftlichen Transfers: Empfehlungsmanagement.....	15
4.3. Unterstützung wissenschaftlichen Transfers: Erstellen von Arbeitshilfen, Gutachten etc. 16	
5. Ressourcenmanagement.....	17
5.1. Mitarbeiter kompetenzgerecht einsetzen und weiterqualifizieren.....	17
5.2. Geeignete Arbeitsumgebung für die Mitarbeiter sicherstellen.....	17
5.3. Trainer ausbilden und weiterbilden.....	17
5.4. Arbeitsmaterialien einkaufen und vorhalten.....	18
5.5. Sicherstellung geeigneter Lernumgebungen.....	19
5.6. Wissensmanagement.....	19
6. Kommunikationsprozesse im Verein.....	21
6.1. Regelmäßigen Austausch der Mitarbeiter sicherstellen.....	21

6.2.	Kommunikationsfluss zu ehrenamtlichen und Honorarkräften gewährleisten.....	21
6.3.	Vernetzung der Entscheidungs- und Aufsichtsgremien sicherstellen .....	22
7.	Finanzbuchhaltung .....	23
7.1.	Softwaresysteme.....	23
7.2.	Satzungsmäßige Verbuchung sicherstellen.....	23
7.3.	Gewährleistung zeitnaher und korrekter Rechnungsstellung .....	24
8.	Controlling / Risikomanagement.....	25
8.1.	Operatives Controlling .....	25
8.2.	Finanzielles Controlling .....	25
9.	IT- Management.....	27
9.1.	Technische Infrastruktur angemessen und funktionsfähig halten.....	27
9.2.	Dokumentenmanagement strukturiert und transparent halten .....	27
9.3.	Datenschutz und Datensicherheit gewährleisten .....	28
10.	Marketing und Öffentlichkeitsarbeit .....	29
10.1.	Transparenz gegenüber den Kunden sicherstellen .....	29
10.2.	Austausch mit der Wissenschaftlichen Community .....	29
10.3.	Transparenz gegenüber den Partnern sicherstellen.....	30
11.	Qualitätsmanagement.....	31
11.1.	interne Audits.....	31
11.2.	Kontinuierliche Verbesserungsprozesse .....	31
11.2.1.	Umgang mit Beschwerden und Eingaben .....	32
11.2.2.	Korrekturmaßnahmen.....	32
11.3.	Managementreview (Rechenschaftsbericht) .....	33
11.4.	Dokumentenfreigaben.....	33
11.5.	Corporate Identity: Strukturvorgaben und Layouts .....	34

## 1. Der Verein

### 1.1. Historisches

Den gemeinnützigen Verein "Arbeit, Bildung und Forschung" (ABF e.V.) gibt es seit 1978. Gründungsmitglieder waren WissenschaftlerInnen, Studierende und GewerkschafterInnen. Seitdem wird in enger Zusammenarbeit mit der FU Berlin praxisnahe und arbeitnehmerorientierte Bildungs- und Forschungsarbeit geleistet.

### 1.2. Das Leitbild/die Qualitätspolitik/die Vision des Vereins

Ziel des ABF e.V. ist es, einen Beitrag zur arbeitnehnergerechten Gestaltung und Veränderung von Arbeitsbedingungen zu leisten. Dabei ist der ABF e.V. auf mehreren Gebieten tätig.

#### 1.2.1. Forschung

ABF - Mitglieder führen seit Jahren in Kooperation mit verschiedenen DGB-Gewerkschaften und Universitäten - teilweise gefördert von der Hans-Böckler-Stiftung oder vom Bundesministerium für Forschung und Technik - Forschungsprojekte zu aktuellen betrieblichen Themen durch.

#### 1.2.2. Bildung

Der ABF e.V. hat ein umfassendes Angebot vor allem zu dem Bereich "Training sozialer Kompetenzen". Die Bildungsarbeit richtet sich speziell an ArbeitnehmerInnen und deren InteressenvertreterInnen, aber auch an Führungskräfte mit einem modernen partizipativen Führungsverständnis.

#### 1.2.3. Beratung

Zu Themen, die für eine menschengerechte Gestaltung des Arbeitslebens wesentlich sind, bietet der ABF e.V. eine fachlich qualifizierte Beratung an.

#### 1.2.4. Berufsqualifizierende Weiterbildungen

Neben der Seminar-, Beratungs- und Forschungstätigkeit ist der ABF e.V. ein Weiterbildungsverein. Seit über zwanzig Jahren führt der ABF e.V. berufsqualifizierende Weiterbildungen zum Themengebiet train-the-trainer durch.

#### 1.2.5. Verpflichtung gegenüber der ISO 29990

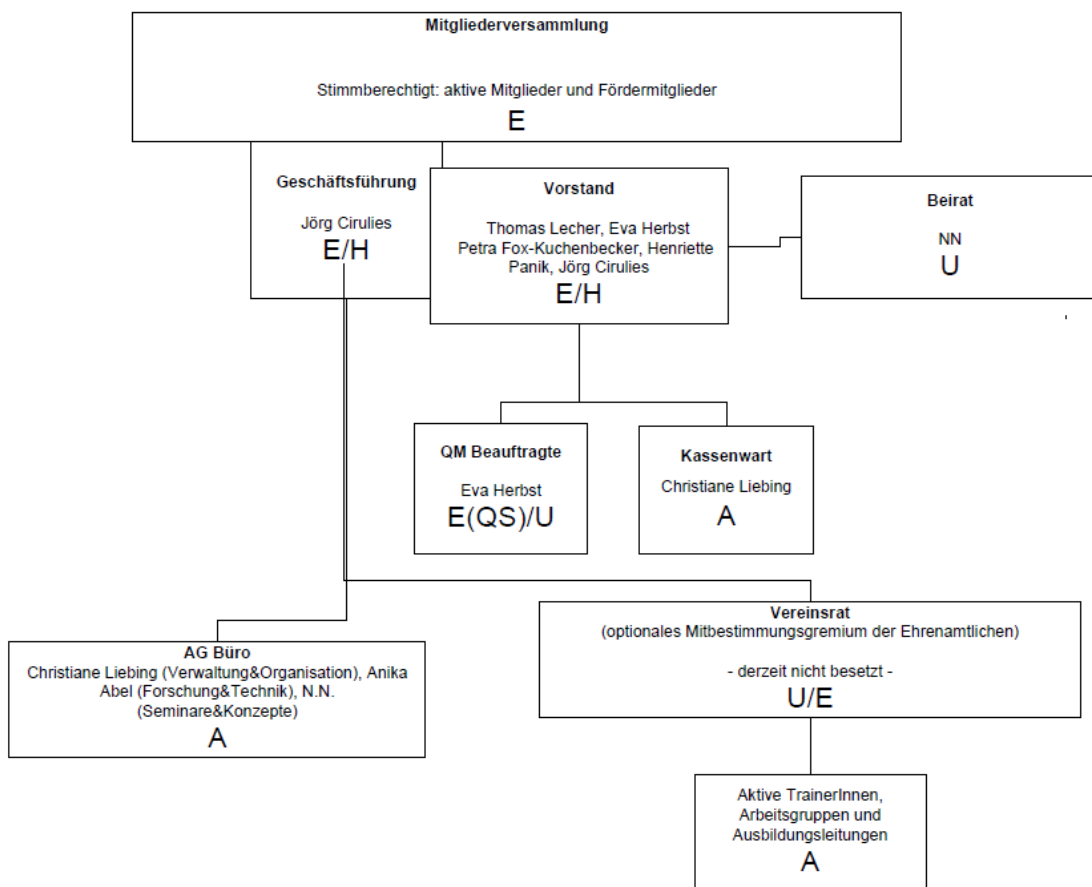
Der Vorstand weist seine Verpflichtung bezüglich der Entwicklung und Verwirklichung sowie der ständigen Verbesserung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems nach. Zur Realisierung unseres Qualitätsmanagementsystems verpflichten wir uns, die Bedeutung der Kundenanforderungen, die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, die Managementbewertung und die Verfügbarkeit von Ressourcen sicherzustellen, durchzuführen und festzulegen. Wir verpflichten alle Mitarbeiter/innen und aktiven Mitgliedern, aktiv an den oben genannten Zielen und Forderungen mitzuarbeiten. In der Erklärung zur Qualitätspolitik und der Verantwortung der Leitung geben wir die Anforderungen für das Unternehmen frei.

Die Leitung verpflichtet sich zur Einhaltung der DIN ISO 29990.

### 1.3. Die Struktur des Vereins

#### 1.3.1. Das Organigramm des Vereins

Organigramm  
 Arbeit, Bildung und Forschung e.V.  
 Entscheidungsebenen, Haftungs-, Unterstützungs- und Ausführungsperspektive  
 E H U A



1.3.2. Die Prozesslandschaft

Die Darstellung ist in interaktiver Form auf dem Server im ABF-Büro zugänglich. In der grafischen Darstellung der Prozesse sind Vorstand und Geschäftsführung als gleiche Ebene dargestellt, da der Geschäftsführer immer auch Vorstandsmitglied ist und der Vorstand die Geschäftsführung innehat, wenn keine Person als solcher bestellt ist. Die in der Grafik dargestellten Prozessebenen und Teilprozesse sind in den folgenden Kapiteln des Handbuchs im Detail beschrieben.

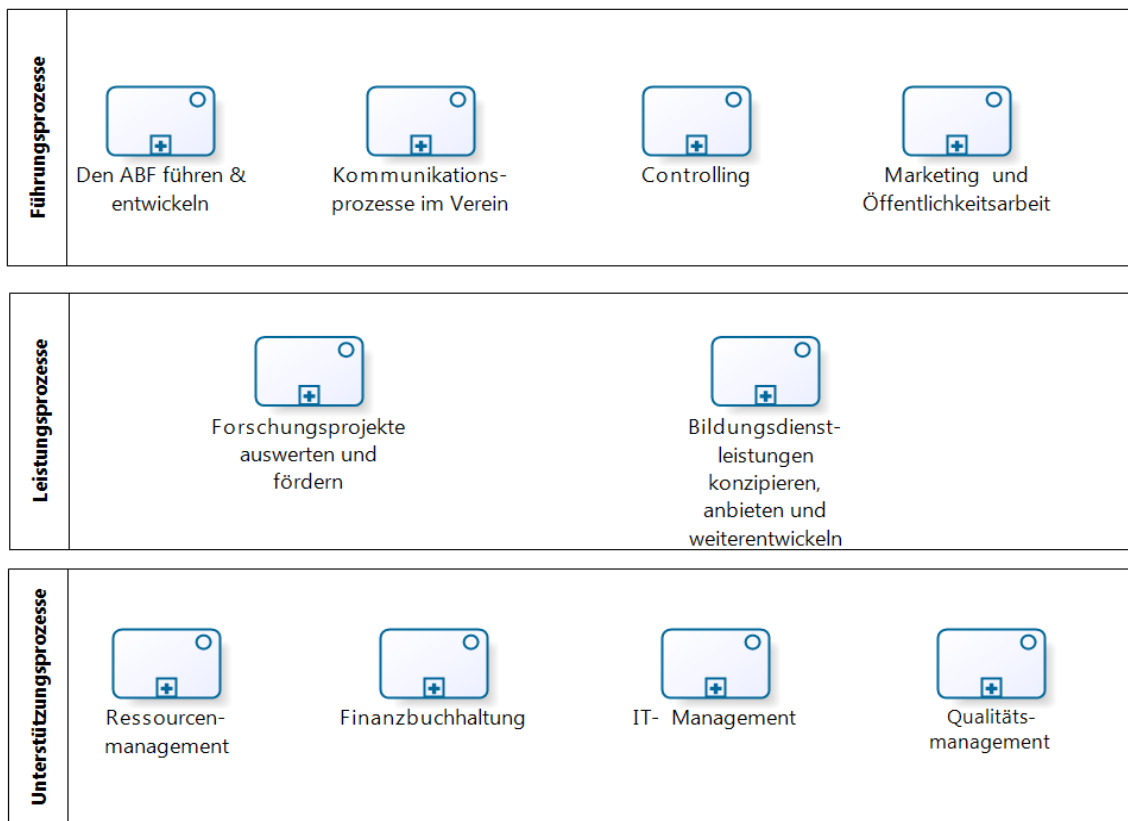
**Standards zur Interpretation der Beschreibungen:**

Bei der Aufzählung der Beteiligten ist der/die jeweils Hauptverantwortliche in Fettschrift formatiert.

Bei den mitgeltenden Dokumenten ist zu beachten, dass es folgende Typisierungen gibt:

**1. Verfahrenshilfen** - als Unterstützung für Prozesse wie Innovationsmanagement, Projektmanagement, Erfahrungswertgabe, z. B. wie Akquise erfolgt. Nicht verbindliche Erfahrungswerte, die der Vereinheitlichung und leichteren Orientierung dienen. Es kann bei Bedarf nach eigenem Ermessen (mit Begründung) davon abgewichen werden. Sie werden in der Regel als Verfahrensanleitungen, Checklisten oder Vorlagen gestaltet.

**2. Verfahrensanweisung** - als verbindliche Muss-Regelung- z. B. für Finanztechnik, Mittelnachweise, Datenschutz und Vertrauen...



## 2. Den ABF führen & entwickeln

### 2.1. Strategische Beratung

Ziel	Vision des Vereins in konkreten Missionen realisieren: inhaltlichen Entwicklungsperspektiven des Vereins besprechen und sinnvolle neue Arbeitsschwerpunkte identifizieren.
Beteiligte	Vertreter von Forschungseinrichtungen und Bildungsverantwortliche, Personen aus dem unmittelbaren Kooperationsumfeld des ABF. <b>Beirat</b> , GF, Vorstand
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Es hat zumindest eine Sitzung des Beirats mit dem Schwerpunkt strategische Beratung stattgefunden oder in Entscheidungsprozesse eingebundene Vereinsmitglieder haben an mindestens zwei Veranstaltungen mit strategischer Beratungsfunktion (wie z.B. der ABF Klausurtagung oder dem gewerkschaftlichen Erfahrungsaustausch) teilgenommen.
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">Satzung</a> <a href="#">02-03 Protokollierungsrichtlinien für Gremien</a>
Berichtet an	MV

#### Allgemeine Beschreibung:

Das Gremium „Beirat“ ist in der Satzung verankert. . Der Beirat hat die Aufgabe, den Vorstand in allen Angelegenheiten des Vereins bei der Verwirklichung des Zweckes zu beraten. Dazu kann er Empfehlungen geben, die im Vorstand besprochen werden. Der Beirat tritt nach Bedarf möglichst einmal jährlich zusammen.

Aus den Veranstaltungen mit strategischer Beratungsfunktion können ebenfalls Empfehlungen für die Ausrichtung und Weiterentwicklung des Vereines gewonnen werden, die in der AG Büro, im Vorstand, Klausurtagungen und in den Mitgliederversammlungen diskutiert werden. Daraus werden Ideen für die Umsetzung der Vision zur Mission entwickelt.

### 2.2. Strategische Entscheidungen vorbereiten und treffen

Ziel	Die Arbeit und Weiterentwicklung des Vereins langfristig sicher stellen Dafür tragfähige strategische Entscheidungen durch gute Vorbereitung treffen
Beteiligte	Hauptamtliche/AG Büro, GF, <b>Vorstand</b> , Beirat, MV, Vereinsrat (falls existent)
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Zumindest alle zwei Jahre findet eine Strategieklausur der gewählten Gremien mit den Hauptamtlichen/der AG Büro und aktiven ehrenamtlichen Mitgliedern statt. Auf der Winter-Mitgliederversammlung liegt eine Vorlage vom Vorstand zur weiteren strategischen Entwicklung des Vereins vor.
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">Satzung</a> <a href="#">02-02 Checkliste Vorstandsinformationen</a> <a href="#">02-03 Protokollierungsrichtlinien für Gremien</a>
Berichtet an	MV

#### Allgemeine Beschreibung:

Strategische Entscheidungen werden durch verschiedene Ebenen vorbereitet und getroffen. Die Geschäftsführung, der Vorstand, der Beirat, die Mitgliederversammlung, die

Version 5 – April 2019	Autorin: Anika Abel	Freigabe: Vorstandsbeschluss 29.03.2019	Seite 7 von 34
------------------------	---------------------	---	----------------

Hauptamtlichen/AG Büro und aktive ehrenamtliche Mitglieder (falls vorhanden vertreten durch einen Vereinsrat) sind an diesem Prozess beteiligt.

Die Geschäftsführung hat neben Koordinations- und Controlling-Aufgaben vor allem die Verpflichtung einer strategischen Weiterentwicklung des Vereins in Absprache mit dem Vorstand, und ggf. dem Vereinsrat.

### 2.3. Mitglieder in Grundsatzentscheidungen einbinden

Ziel	Partizipative Einbindung der Mitglieder in Grundsatzentscheidungen
Beteiligte	Hauptamtliche/AG Büro, <b>GF</b> , Vorstand, Beirat, MV, Vereinsrat (falls das Gremium gewählt wurde)
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Es finden 2 Mitgliederversammlungen pro Jahr statt. Es findet jährlich eine vereinsöffentliche Klausurtagung der Gremien statt. Veröffentlichung der Vorstandstermine mindestens zwei Wochen vor einer Sitzung zur Sicherung einer Teilnahmemöglichkeit für Mitglieder an Vorstandssitzungen
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">Satzung</a> <a href="#">02-03 Protokollierungsrichtlinien für Gremien</a> <a href="#">02-04 Strukturvorlage Rechenschaftsbericht</a>
Berichtet an	MV

#### Allgemeine Beschreibung:

Die Mitgliederversammlung bindet die Mitglieder in Grundsatzentscheidungen des Vereins ein. Hier hat der Vorstand über die Tätigkeiten und Entwicklungen des laufenden Jahres auf der Grundlage eines ausführlichen schriftlichen Tätigkeitsberichts Rechenschaft abzulegen. Auch müssen alle wesentlichen wirtschaftlichen und strategischen Vorgaben für das Folgejahr besprochen und verabschiedet werden.

Falls ein Vereinsrat gebildet wird, finden auch dort Einbindungsprozesse statt. Vorstandssitzungen sind für Mitglieder zugänglich. Die Teilnahme von Mitgliedern an Klausurtagungen der Gremien ist erwünscht. Die Geschäftsführung sorgt für rechtzeitige Bekanntgabe der Termine und Einladung (mindestens 2 Wochen Vorlauf). Auch der Beirat ist über die Mitgliederversammlung an Grundsatzentscheidungen beteiligt. Die genauen Aufgaben, Wahlvorgänge und Zusammensetzung regelt die Satzung.

### 2.4. Wirtschaftliche Planung

Ziel	Grundlagen für das Tagesgeschäft schaffen: Strategische Planung des Wirtschafts- und Geschäftsjahres
Beteiligte (fett = federführend und berichtspflichtig)	Geschäftsführung, <b>Vorstand</b> , Beirat Mitgliederversammlung
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Zur Winter-Mitgliederversammlung liegt ein vom Vorstand verabschiedeter Wirtschafts- und Investitionsplan vor, der durch die Mitglieder verabschiedet wird.
Mitgeltende Dokumente	Wirtschafts- und Investitionsplan / Jahresbudget des jeweiligen Jahres (→ Fileserver: G:\Gremien\04-Mitgliederversammlung\MV JAHRESZAHL\Winter MV <a href="#">Satzung ABV e.V.</a> )
Berichtet an	MV

#### Allgemeine Beschreibung:

Version 5 – April 2019	Autorin: Anika Abel	Freigabe: Vorstandsbeschluss 29.03.2019	Seite 8 von 34
------------------------	---------------------	---	----------------



Die Geschäftsführung ist dafür verantwortlich, dass im Herbst für das folgende Geschäftsjahr ein tragfähiges und mit dem Vereinsrecht vereinbares Budget aufgestellt wird. Dieses wird mit den übrigen Vorstandsmitgliedern besprochen, ggf. überarbeitet und verabschiedet. Mit dem Beschluss durch die Mitgliederversammlung wird die Planung für den Verein verbindlich. Die Details der Zuständigkeitsverteilung sind in der Satzung geregelt.

## 2.5. Die Geschäfte führen - Transmissionsriemen ins operative Geschäft

Ziel	Umsetzung der Vorgaben von Vorstand und Mitgliederversammlung
Beteiligte	GF
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Aufgabenstatusdarlegung bei jedem Vorstandstreffen durch Regelinfos Jährlicher Rechenschaftsbericht auf der Winter MV
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">Aufgabenbeschreibung GF</a> <a href="#">Satzung</a> <a href="#">Rechenschaftsbericht des jeweiligen Vorjahres</a>
Berichtet an	Vorstand, MV

### Allgemeine Beschreibung:

Die Geschäftsführung trägt die Verantwortung für die Veranlassung der Durchführung von Gremienbeschlüssen. Entscheidungsspielräume sind in der Satzung detailliert geregelt.

## 2.6. Das operative Geschäft ausführen

Ziel	Reibungslose und satzungsgemäße Abwicklung der Vereinsarbeit gewährleisten Weisungen der Geschäftsführung umsetzen Eigenverantwortliche Erledigung der in der jeweiligen Stellenbeschreibung aufgeführten Zuständigkeiten
Beteiligte	Hauptamtliche/AG Büro, Projekt-MitarbeiterInnen, Praktikanten
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Information monatlich über ihre Tätigkeit in Form von Regelinfos Bürobesprechungen ca.1x pro Monat
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">Anforderungsprofile/Stellenbeschreibungen</a> (GeschäftsführerIn, BeauftragteR Verwaltung&Organisation; BeauftragteR Evaluation&Technik, BeauftragteR Bildung&Konzepte;) <a href="#">02-05 Regelungsbeschreibung „Praktika im ABF“</a> <a href="#">02-06 Richtlinie für Regelinfos</a>
Berichtet an	GF, MV

### Allgemeine Beschreibung:

Hauptamtliche/AG Büro und für den Verein Tätige sind direkt an Weisungen der Geschäftsführung gebunden. In regelmäßigen Abständen finden Besprechungen mit der Geschäftsführung oder mit dem Vorstand statt. Darüber hinaus erledigen sie die in der jeweiligen Rollen- bzw. Stellenbeschreibung aufgeführten Zuständigkeiten eigenverantwortlich so, dass eine reibungslose und satzungsgemäße Abwicklung der Vereinsarbeit gewährleistet wird. Die Hauptamtlichen bzw. in der AG Büro aktiven Mitglieder informieren die Geschäftsführung oder den Vorstand des Vereins zumindest monatlich über ihre Tätigkeit in Form von Regelinfos bzw. im Rahmen der Bürobesprechung. Der ABF bietet v.a. Psychologie-StudentInnen die Möglichkeit, ein Praktikum zu absolvieren.

Der Mindestumfang eines Praktikums beträgt 150 Stunden in einem Zeitraum von zumindest 6 Wochen. Voraussetzungen für und Anforderungen an PraktikantInnen sind in der Regelungsbeschreibung detailliert aufgeführt.

### 3. Bildungsdienstleistungen konzipieren, anbieten und weiterentwickeln

#### 3.1. Bildungsbedarfe ermitteln

Ziel	Bedarfserhebungen zur Steuerung der Angebote
Beteiligte	TrainerInnen, Hauptamtliche, <b>Geschäftsführung</b>
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Jährliche Kundengespräche mit Bildungsträgern im Vorfeld derer Angebotserstellung Auswertungen zu aktuellen Trendthemen in der Zielgruppe „Arbeitnehmervertreter“
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">10-01 Checkliste Kooperationspartnergespräche</a>
Berichtet an	Vorstand

#### Allgemeine Beschreibung:

Ein Teil der durch den ABF e.V. durchgeführten Bildungsdienstleistungen erfolgt als Qualifizierung und Vermittlung geeigneter TrainerInnen für Bildungsträger mit eigener Angebots-Infrastruktur.

Darauf ist auch die Ermittlung des Bildungsbedarfs ausgerichtet: Dieser orientiert sich an eigenen Bedarfserhebungen der Träger sowie an Ergebnissen aktueller Forschungsprojekte zu wichtigen Themen für Arbeitnehmervertretungen, die im Rahmen unseres Drittmittelprojekts mit der FU Berlin ausgewertet werden.

Im Rahmen von persönlichen Gesprächen im Vorfeld der (meist jährlichen) Angebotserstellung der jeweiligen Träger werden potentielle aktuelle Themen aus der Forschung und Potentiale unserer TrainerInnen mit Innovationsmöglichkeiten der Träger abgeglichen. Als Ergebnis werden zu Themen, die sich aus der Bedarfseinschätzung der Träger ergeben, Angebote und neue Seminarkonzepte erstellt.

#### 3.2. Bildungsdienstleistungen anbieten

Ziel	Erstellen und platzieren erfolgversprechender Angebote
Beteiligte	<b>Hauptamtliche/AG Büro</b> Geschäftsführung
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Anzahl der Angebote und Finanzierungsanträge Entwicklung der Auftragszahlen
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">03-01 Verfahrensanleitung Auftragsklärung</a> <a href="#">03-02 Verfahrensanleitung Angebotserstellung</a> <a href="#">03-03 Vorgabe für Qualifikationsprofile für ABF-TrainerInnen</a>
Berichtet an	Vorstand

#### Allgemeine Beschreibung:

Entsprechend der Resultate auftraggeberspezifischer Bildungsbedarfsanalysen (s.o.) und auf Anfrage werden Angebote über Veranstaltungen erstellt. Über diese Form der „interaktiven“ Angebotsplatzierung hinaus beteiligt sich der ABF an Ausschreibungen öffentlicher Auftraggeber sofern dies die Ressourcen der Festangestellten/AG Büro zulassen.

Neben den auftraggeberorientierten Angeboten platziert der ABF e.V. v.a. nichtkommerzielle, gemeinnützige Veranstaltungen, die sich aus dem Satzungszweck ergeben (z.B. Fachtagungen). Themen, Art und Umfang dieser Veranstaltungen werden von Vorstand und

Version 5 – April 2019	Autorin: Anika Abel	Freigabe: Vorstandsbeschluss 29.03.2019	Seite 11 von 34
------------------------	---------------------	---	-----------------

Aufsichtsrat festgelegt und orientieren sich am Ziel der Unterstützung arbeitnehmerorientierter Forschungs- und Bildungsarbeit.

Als dritte Zielrichtung unserer Bildungsangebote existiert die Aufrechterhaltung der eigenen Arbeitsfähigkeit. Die Trainerweiterbildung „Leitung von Gruppen in Betrieb und Weiterbildung“ wird als Basisqualifizierung für alle im ABF tätigen TrainerInnen vorausgesetzt. Das Curriculum orientiert sich daher in weiten Teilen an den Qualifikationsprofilen für ABF-TrainerInnen.

### 3.3. Bildungsmaßnahmen konzipieren

Ziel	Kunden- und teilnehmerangepasste Lehrdienstleistungen sicherstellen
Beteiligte	<b>Festangestellte/AG Büro</b> <b>TrainerInnen</b> Geschäftsführung
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Schriftliche Dokumentation aller Neu-Konzeptionen in Prozess und Ergebnis
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">03-01 Verfahrensanleitung Auftragsklärung</a> <a href="#">03-04 Verfahrensanleitung Konzeptentwicklung</a>
Berichtet an	Geschäftsführung

#### Allgemeine Beschreibung:

Um sicherzustellen, dass Ziele, Umfang, Inhalte und Methoden unserer Bildungsmaßnahmen optimal auf die Bedürfnisse von Kunden und Teilnehmer ausgerichtet sind, werden alle Konzeptüberarbeitungen und Neuerstellungen an der jeweils gültigen Verfahrensanleitung ausgerichtet. Auf der Grundlage einer ausführlichen Abklärung mit dem Auftraggeber entsprechend der Verfahrensanleitung Auftragsklärung wird eine Ablaufbeschreibung entwickelt und in den Auftragsklärungsprozess eingebunden. Alle Konzeptionsprozesse werden dokumentiert und die Ergebnisse auf dem zentralen Dateiablagelaufwerk im Bereich „Seminare“ im zugehörigen Unterverzeichnis abgelegt. Es erfolgt in der Regel ein mündlicher Bericht an die Geschäftsleitung – bei aufwendigeren Prozessen oder notwendigen Abweichungen vom Standardprozedere ist eine ausführliche Besprechung mit der Geschäftsführung erforderlich.

### 3.4. Bildungsmaßnahmen durchführen und durch Monitoring begleiten

Ziel	Auswahl geeigneter TrainerInnen sicherstellen Passung von TrainerInnen und Aufträgen sicherstellen Lernumgebung sicherstellen
Beteiligte	TrainerInnen, Kunden, Hauptamtliche/AG Büro, <b>Geschäftsführung</b>
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Qualitative Kundenrückmeldungen in der Nachbesprechung Seminarevaluationen
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">03-05 Verfahrensanleitung Seminaredurchführung</a> <a href="#">03-06 Verfahrensanleitung Monitoring von Lerndienstleistungen</a>
Berichtet an	Vorstand

#### Allgemeine Beschreibung:

Die Durchführung von Bildungsmaßnahmen findet zum Teil in Form von Referentenqualifizierung und -vermittlung für Bildungsanbieter statt. Die Sicherstellung geeigneter Lernumgebungen erfolgt daher in der Regel im Rahmen der Auftragsklärung und Konzeptentwicklung in Form einer Formulierung der Anforderungen. Bei Veranstaltungen,

Version 5 – April 2019	Autorin: Anika Abel	Freigabe: Vorstandsbeschluss 29.03.2019	Seite 12 von 34
------------------------	---------------------	---	-----------------

die der ABF als Träger selbständig durchführt, werden die Anforderungen an Räume, Verpflegung und Ausstattung im Vorfeld durch die Hauptamtlichen/AG Büro bei den durchführenden TrainerInnen abgefragt und in der Organisation entsprechend berücksichtigt. Die Sicherung der Kompetenz- und Erfahrungspassung der eingesetzten ABF-TrainerInnen erfolgt nach der Verfahrensanleitung Seminare durchführung.

Die Explizierung der Ziele, Inhalte und Methoden (inklusive Evaluation) der Veranstaltung werden im Vorfeld von den TrainerInnen erstellt und nicht nur dem Auftraggeber sondern auch den Hauptamtlichen/AG Büro zur Verfügung gestellt. Durch die Basisweiterbildung führen die TrainerInnen selbstständig ein Monitoring bei Seminaren durch und sind dabei prozessorientiert.

### 3.5. Bildungsmaßnahmen auswerten: Kundenrückmeldungen

Ziel	Feedback einholen, Antworten geben, erforderlichenfalls reagieren Optimierung der Lerndienstleistung
Beteiligte	TrainerIn, Hauptamtliche/AG Büro; <b>GF</b> ,
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Protokolle zu Auftraggeber-Feedback über Lerndienstleistungen Auswertungen der (Selbst)evaluationsbögen Evaluationsergebnisse „Leitung von Gruppen“
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">10-01 Checkliste Kooperationspartnergespräche</a> <a href="#">03-06 Verfahrensanleitung Monitoring von Lerndienstleistungen</a> <a href="#">03-07 Verfahrensanleitung Selbstevaluation von Seminaren</a> <a href="#">03-08 Verfahrensanleitung Evaluation „Leitung von Gruppen“</a>
Berichtet an	Vorstand, MV

#### Allgemeine Beschreibung:

Da der ABF e.V. auch Seminare für andere Träger (in der Regel Bildungshäuser) durchführt und diese standardisierte und jeweils unterschiedliche Evaluationen ihrer Angebote durchführen, ist eine eigenständige über alle Seminare vergleichbare quantitative Evaluation der ABF-Angebote nicht machbar. Wo dies organisatorisch möglich und durch den Kooperationspartner erwünscht ist, werden Fragebögen eingesetzt bzw. die vom Auftraggeber eingesetzten kopiert. Diese werden im Büro durch die Beauftragte Forschung&Technik durchgesehen und bei Handlungsbedarf sofort an die Geschäftsführung weitergegeben. Eine systematisch-statistische Auswertung der gesammelten Bögen erfolgt unregelmäßig nach Maßgabe vorhandener Ressourcen.

Die qualitative Bewertung erfolgt durch eine Kombination von Verfahren, die je nach Rahmenbedingungen des jeweiligen Kooperationspartners eingesetzt werden:

1. Qualitative (inhaltsorientierte) Auswertung des Seminars im Anschluss an die Durchführung. Diese wird mitdokumentiert in der Seminardokumentation, die dem Auftraggeber und dem Büro zur Verfügung gestellt wird.
2. Verpflichtendes Ausfüllen der Selbstevaluationsbögen als Grundlage für Honorarzahungen durch die TrainerInnen eines Seminars. Die Auswertung erfolgt in der Regel einmal pro Quartal durch die Beauftragte Forschung&Technik.
3. Rückmeldungstelefonat durch das Büro im Anschluss an eine Veranstaltung mit dem Träger. Fokus: Besonderheiten und konkrete Veränderungswünsche für nachfolgende Veranstaltungen.
4. Wo möglich: Rückmeldung der Daten zu den ABF-Seminaren aus den jeweils eigenen Evaluationen.
5. Zumindest jährliches Kundengespräch zur Weiterentwicklung der Angebote.

Für das Weiterbildungsangebot „Leitung von Gruppen in Betrieb und Weiterbildung“ werden zum einen nach einem halben Jahr Zwischenauswertungen vorgenommen, die dann in die

Gestaltung des zweiten halben Jahres einfließen. Diese sind durch die Dokumentation der entsprechenden Werkstatt auf der Lernplattform nachvollziehbar. Zum anderen werden Evaluationsbögen in einem zeitlichen Abstand von ca. einem halben Jahr zum Abschluss der Weiterbildung an die Teilnehmenden verschickt und zu einer generellen Weiterentwicklung der inhaltlichen Schwerpunktsetzung und organisatorischen Abwicklung herangezogen. Die Ergebnisse einer Evaluation werden im Vorstand besprochen und in den Schlussfolgerungen den LeiterInnen der nächsten startenden Gruppe direkt weitergegeben.

### 3.6. Bildungsmaßnahmen weiterentwickeln

Ziel	Auswertung von Erfahrungen und kontinuierliche Weiterentwicklung der Angebote
Beteiligte	TrainerInnen, Kunden, AG Büro, <b>Geschäftsführung</b>
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Kundengespräche Auswertung der Selbstevaluationsbögen
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">03-07 Verfahrensanleitung Selbstevaluation von Seminaren</a> <a href="#">10-01 Checkliste Kooperationspartnergespräche</a> <a href="#">03-06 Verfahrensanleitung Monitoring von Lerndienstleistungen</a>
Berichtet an	Vorstand

#### Allgemeine Beschreibung:

Die Weiterentwicklung der Angebote orientiert sich an den Rückmeldungen sowohl der Auftraggeber als auch der Seminarteilnehmer.

Die Rückmeldungen und inhaltlichen Ergänzungs- / Veränderungswünsche der Teilnehmenden werden von den TrainerInnen am Ende jedes Seminars abgefragt und mit Hilfe des Online-Selbstevaluationsbogens an das Büro rückgemeldet. Die Bögen werden zumindest einmal jährlich ausgewertet.

Ebenfalls zumindest einmal jährlich werden Rückmeldungsgespräche mit den Auftraggebern geführt. In diesen Gesprächen werden von Seiten des ABF die Ergebnisse unserer Evaluation zurückgemeldet. Von den Auftraggebern werden zum einen indirekte Rückmeldungen von Teilnehmenden erfragt. Zum anderen wird über ihre Veränderungswünsche und Entwicklungen in den jeweiligen Organisationen gesprochen. Die Gespräche orientieren sich an der „Checkliste Kooperationspartnergespräche“. Die Ergebnisse beider Perspektiven werden durch die AG Büro gebündelt und zur Integration in die Konzepte an die TrainerInnen weitergegeben, die ähnliche Seminare durchführen.

## 4. Forschungsprojekte fördern und auswerten

### 4.1. Drittmittel zur Verfügung stellen

Ziel	Innovation durch Finanzierung von Anwendungsforschung; Erkennbar machen des innovativen Anspruchs durch universitäre Forschungsanbindung
Beteiligte	Zuwendungsempfänger, Beschäftigte des jeweiligen Drittmittelprojekts, <b>GF</b> ,
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Laufende ausreichende Finanzierung eines universitären Forschungsprojekts zu einem festgelegten strategischen Schwerpunkt
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">04-03 Zuwendungsvertrag-HARI4.0</a> <a href="#">04-01 Leitfaden Innovationssicherung</a>
Berichtet an	VS, MV

#### **Allgemeine Beschreibung:**

Als Forschungs- und Innovationsstandbein finanziert der ABF ein Drittmittelprojekt vorzugsweise an der Freien Universität Berlin entsprechend der jeweiligen Ergebnisse der strategischen Entscheidungsfindung (siehe Kap. 2 des QM Handbuchs) und der verfügbaren finanziellen Mittel... Die Aufgaben des jeweiligen Projekts sind im Zuwendungsvertrag geregelt. Im Rahmen der Universitätsanbindung durch das Projekt wird es ABF-Mitgliedern ermöglicht, Diplomarbeiten oder Forschungsvorhaben (Projektanträge) im Arbeitsumfeld des ABF anzusiedeln. Die Betreuung und Unterstützung wird von den Beschäftigten des Drittmittelprojekts übernommen.

### 4.2. Unterstützung wissenschaftlichen Transfers: Empfehlungsmanagement

Ziel	Transferunterstützung von wissenschaftlichen Forschungsergebnissen in die betriebliche Praxis durch aktive Nutzung des Wissenschafts- und Praxisnetzwerks
Beteiligte	Beschäftigte des jeweiligen Drittmittelprojekts, Aufsichtsrat, <b>GF</b> , Wissenschaftler-Netzwerk
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Berichte auf Mitgliederversammlungen
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">04-01 Leitfaden Innovationssicherung</a>
Berichtet an	VS, MV

#### **Allgemeine Beschreibung:**

Die TrainerInnen des ABF sind – ebenso wie die Festangestellten/AG Büro – verantwortlich, im Rahmen von Seminaren und Beratungen auftauchende Fragestellungen an arbeitswissenschaftliche Forschung aufzugreifen und an die Geschäftsführung zurückzumelden.

Die Geschäftsführung hält den Kontakt mit dem Wissenschaftler-Netzwerk des ABF aufrecht und bleibt auf diesem Weg über inhaltliche Schwerpunkte der Arbeit auf dem Laufenden.

Im Aufsichtsrat findet eine Diskussion über gehäufte Fragestellungen und Forschungsschwerpunkte statt.



Als Ergebnis werden auf Mitgliederversammlungen die Tendenzen von Bedarfsentwicklungen und Forschungsschwerpunkten an die TrainerInnen weitergegeben. Damit wird ein sinnvolles Empfehlungsmanagement für häufiger auftauchende Fragen ermöglicht.

#### 4.3. Unterstützung wissenschaftlichen Transfers: Erstellen von Arbeitshilfen, Gutachten etc.

Ziel	Innovation durch Kombination / Dokumentation / Übersetzung von Forschungsergebnissen.
Beteiligte	Honorarkräfte, Festangestellte, <b>GF</b> ,
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Veröffentlichungen
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">04-02 Vergabe und Bearbeitung von Verkaufträgen</a>
Berichtet an	VS, MV

##### Allgemeine Beschreibung:

Als direkte Dienstleistung außerhalb der direkten Bildungsarbeit und über das Empfehlungsmanagement hinaus unterstützt der ABF den Transfer wissenschaftlicher Ergebnisse durch schriftliche Arbeiten.

In die Angebotserstellung werden neben seminarunterstützenden Materialien auch konzeptionelle Arbeiten, Gutachten, Broschüren und andere inhaltliche orientierte Materialien aufgenommen. Voraussetzung dafür ist der inhaltliche Bezug zur aktuellen Arbeit und dem Kompetenzspektrum der aktiven Mitglieder.

Voraussetzungen für die Übernahme von Aufträgen und das Procedere der Abwicklung sind in den mitgeltenden Dokumenten beschrieben.



## 5. Ressourcenmanagement

### 5.1. Mitarbeiter kompetenzgerecht einsetzen und weiterqualifizieren

Ziele	Steuerung von Befugnissen und Zuständigkeiten der Mitarbeiter
Beteiligte	<b>GF</b> ; Büromitarbeiter, aktive TrainerInnen
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Weiterbildungsteilnahmen der Festangestellten
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">Kompetenzprofile der aktiven TrainerInnen</a> <a href="#">Stellenbeschreibungen und Kompetenzprofile der Festangestellten</a> <a href="#">05-01 Netzwerkgespräch-Mitglieder</a>
Berichtet an	VS

#### Allgemeine Beschreibung:

Die Zuordnung von Mitarbeitern und aktiven TrainerInnen zu Seminaren und Projekten erfolgt auf der Grundlage der jeweiligen Kompetenzprofile. Zur Sicherstellung maximaler Transparenz auch für die Kunden werden die Kompetenzprofile der regelmäßig eingesetzten TrainerInnen auf der Homepage veröffentlicht. Die -zumindest jährliche - Aktualisierung liegt in der Verantwortung der jeweiligen TrainerInnen. Gleiches gilt für die festangestellten MitarbeiterInnen. Bei diesen wird das Kompetenzprofil durch eine Stellenbeschreibung mit Anforderungsprofil ergänzt. Im Rahmen von regelmäßigen Besprechungen mit der Geschäftsleitung wird unter anderem die inhaltliche Entwicklungsperspektive des Vereins mit möglichen Weiterentwicklungen der MitarbeiterInnen und TrainerInnen abgeglichen.

### 5.2. Geeignete Arbeitsumgebung für die Mitarbeiter sicherstellen

Ziele	Geeignete Ausstattung und Einhaltung der Arbeitsschutzrichtlinien sicherstellen
Beteiligte	<b>GF</b> ; Büromitarbeiter/AG Büro, aktive TrainerInnen
Kennzahl / Indikator / Messgröße	
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">04-03 Zuwendungsvertrag FU Berlin</a>
Berichtet an	VS

#### Allgemeine Beschreibung:

Die Erstellung und Evaluation von Weiterbildungskonzepten sowie die Realisierung des Satzungsziels „arbeitnehmerorientierte Forschung“ erfolgt in enger Kooperation mit Hochschulen – vor allem der Freien Universität Berlin. Die Kooperation erfolgt in Form eines Drittmittelvertrages. Die inhaltlichen und formalen Arbeitsbedingungen der Projekt-MitarbeiterInnen sind in den jeweiligen Arbeitsverträgen geregelt sind. Die Ausstattung mit Sachmitteln ist ebenfalls im Drittmittelvertrag geregelt.

### 5.3. Trainer ausbilden und weiterbilden

Ziele	Einheitliche Basiskompetenzen für ABF-Trainer vermitteln Neuen TrainerInnen Struktur und Inhalte des Vereins nahe bringen (Trainee-Programm)
-------	--

Version 5 – April 2019	Autorin: Anika Abel	Freigabe: Vorstandsbeschluss 29.03.2019	Seite 17 von 34
------------------------	---------------------	---	-----------------

	Systematische Personalentwicklung durch Organisation von Weiterbildung organisieren
Beteiligte	WeiterbildungsleiterInnen „Leitung von Gruppen ...“, <b>GF</b> ; Büromitarbeiter/AG Büro
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Feedback am Ende der Weiterbildung; Lernberichte Teilnehmerzahlen im Trainee Programm Teilnahmezahlen beim Ehemaligentreff
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">05-02 Curriculum „Leitung von Gruppen“</a> <a href="#">05-03 Auswahl der Leitung für die Trainerweiterbildung</a> <a href="#">05-04 Curriculum des Trainee-Programms</a> <a href="#">05-05 Zugang zur Mitarbeit im ABF</a> <a href="#">05-06 Weiterbildung im ABF</a>
Berichtet an	VS, MV

#### Allgemeine Beschreibung:

Die einjährige Weiterbildung zum Verhaltens- und Kommunikationstrainer ist der Zugangsweg zur Seminararbeit im ABF. Hier werden die Kompetenzen für Trainer vermittelt, die auch im ABF Grundlage sind. Die Details zu Voraussetzungen für die Teilnahme, Inhalten und Kosten sind im Curriculum als mitgeltendem Dokument geregelt.

Durch die Auswahlkriterien und das Verfahren wird sichergestellt, dass die Leitungen der Trainerweiterbildung diese auf hohem Niveau durchführen.

Nach erfolgreicher Teilnahme an der Trainerweiterbildung können im Sinne der Vereinsziele engagierte Absolventen an einem Trainee-Programm teilnehmen, in dem ihnen Konzeptionelles, Arbeitsrahmen und die Qualitätssicherungsmechanismen des Vereins nahegebracht werden. Ein Kernstück des Trainee-Programms sind Hospitationen, um eine Integration in die Arbeit zu erleichtern und eine gegenseitige Beurteilungsgrundlage zu schaffen. Die Details zu Voraussetzungen für die Teilnahme, Inhalten und Kosten sind im Curriculum des Trainee-Programms als mitgeltendem Dokument geregelt.

Nach erfolgreichem Abschluss des Trainee-Programms können die Absolventen als Trainer des ABF-Netzwerks aktiv eingesetzt werden. Voraussetzungen dafür sind im mitgeltenden Dokument „Zugang zur Mitarbeit im ABF“ geregelt.

Um einen gleich bleibend hohen Standard zu gewährleisten werden für aktive Trainer im Durchschnitt zumindest zwei kostengünstige Weiterbildungen zu relevanten Themen der aktuellen Seminararbeit angeboten. Die Details dazu sind im Dokument „Weiterbildung im ABF“ geregelt.

#### 5.4. Arbeitsmaterialien einkaufen und vorhalten

Ziel	Sicherstellung der Versorgung mit allen für Seminarbetrieb und Verwaltung benötigten Arbeitsmaterialien
Beteiligte	<b>AG Büro</b> TrainerInnen
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Regalbestand Materiallager
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">05-07 Sollbestandsliste Seminarmaterial</a> <a href="#">05-08 Sollbestandsliste Büromaterial</a>
Berichtet an	GF

#### Allgemeine Beschreibung:

Version 5 – April 2019	Autorin: Anika Abel	Freigabe: Vorstandsbeschluss 29.03.2019	Seite 18 von 34
------------------------	---------------------	---	-----------------

Durch die enge Anbindung an die Infrastruktur der FU Berlin kann der Materialraum des Drittmittelprojekts für Materialbestände des Vereins mitgenutzt werden. Im Rahmen ihrer Verantwortung für die Materialien des Drittmittelprojekts wird von der Beauftragten Verwaltung&Organisation der Bestand an Arbeitsmaterialien des Vereins mit überwacht und ergänzt. Der Sollbestand an Materialien ist in Sollbestandslisten festgehalten. Wenn in einem Bereich der Arbeitsmaterialien der Bestand zu Ende geht, wird der Beauftragten mitgeteilt. Bei der Bestellung wird ein Abgleich der übrigen Bestände vorgenommen und diese bei Bedarf ebenfalls mit aufgefüllt. Spezieller Bedarf für besondere Veranstaltungen/Aktionen wird mit einem Vorlauf von mindestens zwei Wochen der Beauftragten Verwaltung&Organisation gemeldet, die entsprechende Bestellungen vornimmt (bei Budgetrelevanz ggf. nach Rücksprache mit der Geschäftsführung)

### 5.5. Sicherstellung geeigneter Lernumgebungen

Ziel	Funktionsfähigkeit der Lernumgebung sichern
Beteiligte	<b>Festangestellte Mitarbeiter/AG Büro</b> TrainerInnen
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Maßgabenbezogenen Vorgaben für die Anforderungen an Lernumgebungen für bestimmte Bildungsmaßnahmen
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">05-09 Verfahrensanweisung zur Sicherstellung von Mindestanforderungen an Lernumgebungen für Bildungsmaßnahmen</a>
Berichtet an	GF

#### Allgemeine Beschreibung:

Für Lerndienstleistungen beim Auftraggeber und in externen Umgebungen sind Anforderungen an die Lernumgebung definiert. Auf die Einhaltung der Mindestanforderungen wird je Bildungsmaßnahme geachtet.

### 5.6. Wissensmanagement

Ziel	Das Vereins-Know How erfassen, dokumentieren und für die aktiven Mitglieder zugänglich machen
Beteiligte	TrainerInnen, Festangestellte Mitarbeiter/AG Büro <b>Technikbeauftragter</b>
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Monatsaktuelle Lernplattformen der laufenden Weiterbildungen „Leitung von Gruppen“ Handapparat-Bibliothek aktueller Trainingsliteratur
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">11-01 Anleitung Dokumentation von Arbeitsprozessen</a> <a href="#">Layoutvorlagen für Trainingsmaterial (siehe Kap. 11)</a> <a href="#">05-10 Verfahrensanweisung zur Dokumentenerstellung und –verwaltung</a> <a href="#">05-11 Statusbeschreibung Dokumentenablage</a>
Berichtet an	Geschäftsführung

#### Allgemeine Beschreibung:

Für die vom Verein durchgeführten Veranstaltungen werden Planungs- und Teilnehmerunterlagen erstellt, die den Standards entsprechen, die auch in der Trainerweiterbildung „Leitung von Gruppen“ vermittelt werden. Auch die Dokumentation von

Arbeitsprozessen/Veranstaltungen wird nach den jeweils weiterentwickelten Standards von den jeweiligen Hauptverantwortlichen der Veranstaltung durchgeführt. Im Anschluss an die Veranstaltung werden Dokumentationen und ggf. (weiter)entwickelte Materialien in elektronischer Form an die festgestellten MitarbeiterInnen/AG Büro weitergegeben, die diese dann in das Dokumentenmanagement einpflegen. Der direkte Zugang zu den Materialien ist an den Büroarbeitsplätzen der laufenden Projekte (ABF-Intranet) möglich. Wenn die Nutzung nicht möglich ist, können konkrete Materialanfragen an die festgestellten MitarbeiterInnen/AG Büro gerichtet werden, die diese dann unter Einhaltung der Datenschutzrichtlinien weiterleiten.

## 6. Kommunikationsprozesse im Verein

### 6.1. Regelmäßigen Austausch der Mitarbeiter sicherstellen

Ziel	Regelmäßigen Austausch der Mitarbeiter sicherstellen und Bedarfsorientierten informellen Austausch ermöglichen
Beteiligte	Festangestellte Mitarbeiter/ AG Büro <b>Geschäftsführung</b>
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Zumindest monatliche Bürobesprechung
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">06-01 Standard-Tagesordnung Bürobesprechungen</a> Protokollbuch Bürobesprechungen (Ordner: ABF/Gremien/Bürobesprechung)
Berichtet an	Vorstand

#### Allgemeine Beschreibung:

Im Idealfall gibt es monatlich (Montagvormittag) eine Besprechung aller Festangestellten/AG Büro zu Arbeitsständen, Organisatorischem und anstehenden Themen. Die Besprechung entfällt, wenn die Hälfte der MitarbeiterInnen aus Urlaubs- oder Terminorganisatorischen Gründen (externe Termine) nicht teilnehmen kann. Alle Protokolle eines Jahres werden in einer digitalen Version in einer Datei abgespeichert.

### 6.2. Kommunikationsfluss zu ehrenamtlichen und Honorarkräften gewährleisten

Ziel	Einbindung der Nicht-Festangestellten Aktiven in Informations- und Entscheidungsprozesse
Beteiligte	Vereinsmitglieder <b>Festangestellte/AG Büro</b> Vorstand Technikbeauftragter
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Zumindest monatliche Aktualisierung des Mitglieder-Blogs Jährliche Papierausgabe der Mitgliederzeitung ABFeI
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">06-03 Dokumentenvorlage ABFeI</a> <a href="#">06-02 Checkliste Mailverteiler</a>
Berichtet an	Geschäftsführung

#### Allgemeine Beschreibung:

Zur Sicherstellung eines guten Informationsflusses werden verschiedene Instrumente benutzt:

- Die Vereinszeitung „ABFeI“ geht an alle Mitglieder und informiert über alle wichtigen Aspekte der Arbeit seit dem letzten Rundbrief. Je nach anfallenden Informationen und Kapazität erscheint er 1-2mal jährlich.
- Auf der Website werden Neuigkeiten über Weiterbildung und Vereinsveranstaltungen veröffentlicht Die Festangestellten/AG Büro und der Vorstand überprüfen monatlich, ob ihre laufenden Themen / Aktivitäten auf der Website aktuell sind und aktualisieren gegebenenfalls.
- Aktuelle Informationen, zu denen Rückmeldungen erwünscht sind, werden in Form von Rundmails mit verschiedenen Verteilern verschickt. Es gibt verschiedene Mailverteiler, die mit jeweils für den Kreis wesentlichen Angeboten

und Informationen versorgt werden. Die aktuell zu verwendenden Verteiler werden in der „Checkliste Mailverteiler“ im Detail beschrieben.

### 6.3. Vernetzung der Entscheidungs- und Aufsichtsgremien sicherstellen

Ziel	Sicherstellung konstruktiver und konsensorientierter Entscheidungsfindung
Beteiligte	Aufsichtsrat <b>Vorstand</b> Vereinsrat Festangestellte/AG Büro Aktive Vereinsmitglieder
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Jährliche Klausurtagung Halbjährliche Mitgliederversammlung
Mitgeltende Dokumente	
Berichtet an	Geschäftsführung

#### Allgemeine Beschreibung:

Einmal jährlich ein bis zwei Tage finden vereinsöffentliche Klausurtagungen der Festangestellten und dem Vorstand mit interessierten Mitgliedern über Schwerpunktsetzungen und neue Ideen statt. Die Klausurtagung wird von der Geschäftsführung vorbereitet und nach Möglichkeit extern (d.h. nicht von einem Gremiumsmitglied oder Festangestellten) moderiert.

Zweimal jährlich finden mit Einladung an alle Mitglieder Mitgliederversammlungen (MV) statt. In der Winter-MV erfolgt eine Präsentation und Diskussion des ausführlichen Rechenschaftsberichts des Vorstands und der Zahlen zum Geschäftsjahr.

In der Sommer-MV findet – ergänzend zur Klausurtagung - eine inhaltliche Diskussion zu aktuellen Vereinsprojekten / -planungen statt.

## 7. Finanzbuchhaltung

### 7.1. Softwaresysteme

Ziel	Einsatz effizienter aber ohne großes Spezialwissen vertretungsfähiger EDV Instrumente
Beteiligte	<b>Kassenwart</b> , Hauptamtliche/AG Büro, Geschäftsführung
Kennzahl / Indikator / Messgröße	
Mitgeltende Dokumente	07-01 <a href="#">Vorlage Rechnung gemeinnützig</a> 07-02 <a href="#">Vorlage Rechnung Wirtschaftlicher Geschäftsbetrieb</a> 07-03 <a href="#">Vorlage Excel-Seminar- und Statusübersicht</a>
Berichtet an	Vorstand

#### Allgemeine Beschreibung:

Für die Vereinsbuchhaltung nutzt der ABF das System Lexware Buchhalter plus in der jeweils aktuellen Version. Für die Erstellung von weiteren Übersichten wird Microsoft Excel genutzt. Die Rechnungen werden mit Microsoft Word auf der Grundlage der Seminarübersichten in Excel erstellt.

### 7.2. Satzungsmäßige Verbuchung sicherstellen

Ziel	Transparenz der Buchhaltung und Einhaltung der Vorschriften des § 4 Abs. 3 EStG
Beteiligte	<b>Kassenwart</b> , externes Steuerbüro, externer Kassenprüfer, Finanzamt, Geschäftsführung
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Rückmeldungen der jährlichen externen Kassenprüfung Regelmäßige Gemeinnützigkeitsprüfung durch das Finanzamt
Mitgeltende Dokumente	Serviceverträge Bankvollmachten (Offline -> Ordner „Berliner Volksbank“)
Berichtet an	Vorstand

#### Allgemeine Beschreibung:

Die Gewinnermittlung des Vereins erfolgt gemäß den Vorschriften des § 4 Abs. 3 EStG mittels Überschussrechnung der Einnahmen über die Ausgaben. Mit Hilfe des Systems Lexware Buchhalter plus werden alle Zahlungsein- und -ausgänge gemäß Online-Umsatzanzeige/Kontoauszug der Bank erfasst. Der ABF verfügt über keine Bargeldkasse, d. h. alle Ein- und Auszahlungen erfolgen über das Vereinsgirokonto. Die Zugriffe auf das Vereinsgirokonto erfolgen online. Kontoauszüge werden vierteljährlich per Post übersandt und mit den Buchungen in Buchhalter plus abgeglichen. Um zeitnahe Zahlungen auch bei Urlaub und Krankheit zu gewährleisten, hat neben Geschäftsführer und Kassenwart auch der Vorstandsvorsitzende Bankvollmacht.

Die satzungsgemäße Zuordnung der Einnahmen und Ausgaben (Ideeller Bereich, Zweckbetrieb und steuerpflichtiger wirtschaftlicher Geschäftsbetrieb) erfolgt seit 2018 über den DATEV-Vereinskontenrahmen (SKR 49) in Lexware und wird zum Jahresabschluss vom Steuerberater in geeigneter Form aufbereitet. Der Lexware Buchhalter plus bietet die Grundlage zur Erstellung diverser Auswertungen und Berichte die das finanzielle Controlling durch den Vorstand ermöglichen.

Version 5 – April 2019	Autorin: Christiane Liebing	Freigabe: Vorstandsbeschluss 29.03.2019	Seite 23 von 34
------------------------	-----------------------------	---	-----------------



Die Lohnbuchungen der ABF-Angestellten erfolgen durch ein externes Steuerbüro. Die Überweisungen an Mitarbeiter, Krankenkasse, Finanzamt und Berufsgenossenschaft erfolgt über das ABF-Büro.

Alle Ausgaben/Überweisungen werden in Jahresordnern in Papierform abgeheftet. Da die Überweisungen online erfolgen, wird ihnen ein Onlineausdruck des jeweiligen Bankvorgangs zugeordnet. Ein Trennblatt markiert die jeweiligen Buchungen eines Tages.

### 7.3. Gewährleistung zeitnaher und korrekter Rechnungsstellung

Ziel	Transparenz und Vollständigkeit der Abrechnungen
Beteiligte	<b>Kassenwart</b> , Hauptamtliche/AG Büro, TrainerInnen
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Excel-Kontrollsumme: ausstehende Rechnungen
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">07-03 Excel-Seminar- und Statusübersicht</a>
Berichtet an	Geschäftsführung

#### Allgemeine Beschreibung:

Erteilte Aufträge werden mit Datum, Titel, Ort, Anzahl der Trainer, Name der Trainer, Einnahmen, Honorarausgaben in einer fortlaufenden Jahresliste (in Excel) geführt. Diese bildet die Grundlage für die Rechnungsstellung. Nach Fertigmeldung eines Auftrags (per Telefon oder Email) durch die/den entsprechenden TrainerIn und Übersendung von weiteren relevanten Unterlagen wie Reisekostenbelegen und Fotodokumentation wird die Rechnung erstellt und im Rechnungsordner (in Papierform und elektronisch) abgelegt.

Rechnungen der TrainerInnen, die elektronisch als PDF an den ABF übermittelt werden, werden in einem gesonderten Dateiordner (auf dem Buchhaltungsrechner unter dem Namen 00-PDF-Rechnungen-XXXX (Jahr)) gesammelt und am Ende eines Geschäftsjahres archiviert.

Alle ausgehenden Rechnungen werden darüber hinaus für die schnelle Übersicht in einer Excel-Liste geführt unter Angabe von Rg.-Nr., Kurztitel und Betrag. Ist die Rechnung bezahlt, wird das Einzahlungsdatum ergänzt. Die Liste addiert automatisch die Summe der ausstehenden Rechnungen.



## 8. Controlling / Risikomanagement

### 8.1. Operatives Controlling

Ziel	Transparenz herstellen: für Geschäftsführung und Vorstand monatlich; für die Mitglieder über die Tätigkeiten des Vereins im Jahresüberblick, inhaltlich und finanziell Tätigkeit des Geschäftsführers und der Festangestellten darstellen Tätigkeiten des Vorstands, Kassenwartes, Aufsichtsrates zur Entlastung vorbereiten Überblick und Kontrolle über die inhaltlichen und finanziellen Tätigkeiten des Vereins zur laufenden Steuerung während des Jahres.
Beteiligte	Mitarbeiter/AG Büro, Kassenwart, Vorstand, <b>Geschäftsführer</b>
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Rechenschaftsbericht auf der MV
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">Standards für Bürobekundungen</a> , <a href="#">Richtlinie für die Regelinfos zur monatlichen Sitzung des Vorstands</a> <a href="#">Strukturvorlage Rechenschaftsbericht</a> <a href="#">Liste Risikomanagement</a>
Berichtet an	Vorstand; MV

#### Allgemeine Beschreibung:

Zur Ermöglichung einer zeitnahen operativen Kontrolle dienen im Verlauf des Jahres die Bürobekundungen und die Vorstandssitzungen, so dass alle relevanten Zahlen und Themen im Laufe des Jahres im Blick bleiben. Die jeweils letzte Bürobekundung vor einer Vorstandssitzung dient dabei der Status-Bestandsaufnahme über laufende und geplante Arbeiten und Projekte. Diese Bestandsaufnahme dient zusammen mit dem Finanzstatus (s.u.) als Grundlage für das operative Controlling durch den Vorstand. Im Rahmen der Vorstandsarbeit erfolgen auch die ggf. nötigen Korrekturmaßnahmen.

Für strategische Geschäftsfelder wird eine Risikoanalyse und -bewertung vorgenommen. In einer Liste werden die Bereiche und geeignete Maßnahmen erfasst. Einmal im Jahr wird die Liste Risikomanagement überprüft und die Risiken neu bewertet. Bei Programmveränderungen wird überprüft welche Risiken dadurch zusätzlich entstehen könnten.

Alle Tätigkeiten des Vereins, seiner Mitarbeiter/ innen und Gremien werden im Rechenschaftsbericht schwerpunktartig dargestellt und auf der MV einmal jährlich präsentiert. Das betrifft auch alle relevanten Zahlen, die die Mitglieder und die Gremien benötigen, um die notwendige Transparenz herzustellen. Der Rechenschaftsbericht ist die Grundlage für die Entlastung der gewählten Gremienmitglieder und des Kassenwarts. Notwendige Tätigkeiten für die Zertifizierung können darin auch dargestellt werden.

### 8.2. Finanzielles Controlling

Ziel	Finanzielle Risiken erkennen und bewerten
Beteiligte	Mitarbeiter/AG Büro, Kassenwart, Kassenprüfer <b>Geschäftsführer</b>
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Statusberichte vor Vorstandssitzungen Jahresabschluss

	Gemeinnützigkeitsbescheid
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">Vorlage Finanz-Statusberichte</a> <a href="#">Verfahren Kassenprüfung und Jahresabschluss erstellen</a>
Berichtet an	Vorstand / Mitgliederversammlung

**Allgemeine Beschreibung:****Aktuelle Finanz-Statusberichte als Grundlage des Controllings durch den Vorstand**

Regelmäßig wird vom Kassenwart zu den Vorstandssitzungen ein aktueller Finanzstatus erstellt. Dieser enthält eine Übersicht der aktuellen Bestände der Bankkonten sowie eine Einnahmen-/Überschussrechnung zum aktuellen Stichtag. Wenn vom Vorstand gewünscht, werden diese Informationen noch durch diverse andere Auswertungen/Berichte ergänzt, wie z. B. eine Auswertung nach, einen Vorjahresvergleich oder einen Budget-Ist-/Sollvergleich.

**Gemeinnützigkeitsprüfung durch die Finanzbehörde**

Gemäß Finanzamt für Körperschaften I ist der ABF eine gemeinnützige Körperschaft und zwar zum Zwecke der Förderung von Wissenschaft und Forschung sowie der Förderung der Volks- und Berufsbildung einschließlich der Studentenhilfe. Der Verein ist berechtigt Zuwendungsbestätigungen für Spenden und Mitgliedsbeiträge auszufertigen. Das Finanzamt prüft diesen Status regelmäßig anhand einer vom ABF mit der Steuererklärung einzureichenden Gemeinnützigkeitserklärung.

## 9. IT- Management

### 9.1. Technische Infrastruktur angemessen und funktionsfähig halten

Ziel	Die technischen Voraussetzungen für effizientes Arbeiten im Büro, für die Öffentlichkeitsarbeit und auf Seminaren herstellen und erhalten
Beteiligte	<b>BeauftragteR Forschung&amp;Technik</b> Geschäftsführung Angestellte/Trainer
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Für alle Festangestellten ein funktionaler PC-Arbeitsplatz Angemessene und ausreichende Technik für die Semindurchführung Bei IT-Problemmeldungen Abhilfe innerhalb von höchstens 24 Stunden 99 % ige Erreichbarkeit des Internetauftritts
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">09-01 Bestandsliste Seminartechnik</a> <a href="#">09-02 Verfahrensanleitung Troubleshooting</a> <a href="#">09-03 Verfahrensanleitung Fileserverwartung</a> <a href="#">00-04 Rollenbeschreibung BeauftragteR Forschung&amp;Technik</a>
Berichtet an	Geschäftsführung

#### Allgemeine Beschreibung:

Zur Sicherstellung einer effizienten Technik wird ein Technik-Beauftragter eingesetzt. Seine Aufgaben sind

- Einrichtung und Wartung von untereinander kompatiblen PC-Arbeitsplätzen für alle fest Angestellten – auch in Drittmittelprojekten.
- Sicherung der Zugänglichkeit des Internetauftritts.
- Sicherstellung einer zeitgemäßen und dem Bedarf angemessenen technischen Ausstattung für die Semindurchführung zur Unterstützung von Präsentation, Dokumentation und Arbeit mit Filmen.
- Vorschlag und Neuanschaffung von Geräten nach Absprache mit dem Vorstand.
- Einweisung von Vereinsmitgliedern in den Umgang mit vorhandener Technik.
- Behebung von Störungen.

Probleme mit vorhandener Technik und Wünsche nach Neuanschaffungen werden von den im Verein Aktiven an den Technikbeauftragten weitergegeben. Dieser bemüht sich um zeitnahe Abhilfe bzw. klärt die Möglichkeit von Neuanschaffungen ab.

Zumindest einmal im Halbjahr wird der Geschäftsführung über den Status des Technikbestandes und aufgetauchter Probleme berichtet.

### 9.2. Dokumentenmanagement strukturiert und transparent halten

Ziel	Für alle Aktiven effizienten Dokumentenzugang sicherstellen
Beteiligte	<b>Technikbeauftragter</b> Festangestellte/AG Büro, Gremienmitglieder, Trainer
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Permanente Zugänglichkeit des zentralen Fileservers Jährliche Aktualisierung der Statusbeschreibung Dokumentenablage Jährliche Aktualisierung der Verfahrensanleitung „Fileserverwartung“
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">05-11 Statusbeschreibung Dokumentenablage</a> <a href="#">09-03 Verfahrensanleitung „Fileserverwartung“</a>
Berichtet an	Geschäftsführung

#### Allgemeine Beschreibung:

Version 5 – April 2019	Autoren: Anika Abel	Freigabe: Vorstandsbeschluss 29.03.2019	Seite 27 von 34
------------------------	---------------------	---	-----------------

Das Dokumentenmanagement dient dazu, allen im Kontext des Vereins beschäftigten Ehren- und Hauptamtlichen einen einfachen und strukturierten Zugriff auf das Know-how und die inhaltlichen Ressourcen des Vereins zu ermöglichen.

Die nötigen technischen Voraussetzungen bezüglich Zugänglichkeit und technischer Kompatibilität werden vom Technikbeauftragten geschaffen/erhalten. Zur Erleichterung von Vertretungen wird einmal jährlich und bei größeren Veränderungen die „Verfahrensanleitung Fileserverwartung“ und die „Statusbeschreibung Dokumentenablage“ aktualisiert und in gedruckter Form zugänglich gehalten.

Die nötigen inhaltlichen Strukturierungen werden hauptsächlich von den Festangestellten/AG Büro hergestellt und überwacht. Soweit nötig werden Zugriffsmöglichkeiten für nur sporadisch eingesetzte Vereinsmitglieder über technische Rollenzugriffsbeschränkungen gelenkt.

Die Details werden in der zumindest jährlich aktualisierten Statusbeschreibung Dokumentenablage beschrieben, die den Ehrenamtlich tätigen als Orientierungshilfe zur Verfügung gestellt wird.

### 9.3. Datenschutz und Datensicherheit gewährleisten

Ziel	Sicherstellung der Einhaltung von Datenschutzrichtlinien und der Sicherung vor Datenverlust.
Beteiligte	<b>Geschäftsführung, Technikbeauftragter, Vorstand</b>
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Vorliegen permanenter aktueller Sicherungen der Daten des Vereins Jährlicher Bericht zum Datenschutz an den Vorstand
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">09-04 Checkliste für Datensicherung und Aktualisierungen</a> <a href="#">09-05 Datenschutzkonzept des Vereins (Verfahrensanleitung)</a> <a href="#">09-06 Verzeichnis-Verarbeitungstätigkeiten ABF e.V.</a> <a href="#">09-07 Verschwiegenheitserklärung-Ehrenamt</a> <a href="#">09-08 Verschwiegenheitserklärung-Praktikum</a> <a href="#">09-09 Aufnahmeantrag-Verein</a> <b>Passwortsafe:</b> Übersicht und Zugangsdaten für alle Kundenzugänge und technischen Einrichtungen des Vereins
Berichtet an	Vorstand

#### Allgemeine Beschreibung:

Der Technikbeauftragte ist dafür verantwortlich, dass die in der „Checkliste für Datensicherung und Aktualisierungen“ und die im „Datenschutzkonzept des Vereins“ beschriebenen Maßnahmen und Vorkehrungen durchgeführt werden.

Zusätzlich gehört es zu seinen Aufgaben, jeden neu angelegten Online-Zugang bzw. alle mit Passwörtern versehen Zugänge im Passwortsafe einzupflegen. Der Zugang für den Passwortsafe ist neben dem Technikbeauftragten nur seiner Vertretung und der Geschäftsführung bekannt.

## 10. Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

### 10.1. Transparenz gegenüber den Kunden sicherstellen

Ziel	Transparenz über Angebot und Leistungsspektrum des Vereins für Bestands- und potentielle Kunden sicherstellen.
Beteiligte	<b>Geschäftsführung, Festangestellte/AG Büro, Technikbeauftragter</b>
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Abarbeitung der Checkliste „Öffentlichkeitsarbeit für Ausbildungsgruppen“ Aktualitätsprüfung des Internetauftritts Anfang jeden Jahres Vorliegen aktuellen beschreibenden Materials für alle Angebote
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">10-02 Checkliste Öffentlichkeitsarbeit für Ausbildungsgruppen</a> <a href="#">10-03 Verfahrensanleitung für die Kundenkommunikation/ Öffentlichkeitsarbeit</a>
Berichtet an	Vorstand

#### Allgemeine Beschreibung:

Derzeit findet eine direkte Ansprache von „Endkunden“ (Teilnehmern von Bildungsveranstaltungen) hauptsächlich im Bereich der Weiterbildung „Leitung von Gruppen“ und „Erfolgsorientiertes Coaching“ statt. Die meisten anderen Kundenkontakte sind über die Multiplikatoren, mit denen der ABF e.V. kooperiert, vermittelt.

Transparenz gegenüber den Multiplikatoren wird durch das zur Verfügung stellen von Informationsmaterial zu den Konzepten und verteilbarem Werbematerial – vorzugsweise in elektronischer Form – sichergestellt. Welche Wege jeweils genutzt werden können, beschreibt die „Verfahrensanleitung für die Kundenkommunikation/ Öffentlichkeitsarbeit“ im Detail.

Transparenz gegenüber potentiellen Weiterbildungsteilnehmern wird durch die Nutzung unterschiedlicher Verteilungswege, wie sie in der „Checkliste Öffentlichkeitsarbeit für Weiterbildungsgruppen“ beschrieben sind, sichergestellt.

### 10.2. Austausch mit der Wissenschaftlichen Community

Ziel	Direkter Austausch mit Forschenden zu aktuellen umsetzungsorientierten Fragen zur Sicherstellung der wissenschaftlichen Relevanz der Angebote
Beteiligte	<b>Geschäftsführung, Festangestellte/AG Büro</b>
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Teilnahme an Tagungen; Durchführung eigener Fachtagungen
Mitgeltende Dokumente	
Berichtet an	Vorstand, Aufsichtsrat

#### Allgemeine Beschreibung:

Die Einbindung in den direkten Forschungskontext in Form der Kooperation mit dem Arbeitsbereich Sozial- Organisations- und Wirtschaftspsychologie der FU Berlin ist alleine nicht ausreichend, um den Einbezug der aktuellen Forschungsfront in die Qualifizierungen sicherzustellen. Ein breiterer Austausch wird zum einen durch die Einbindung von Forschenden in den Aufsichtsrat, zum anderen durch aktive Teilnahme zumindest der Festangestellten/AG Büro an relevanten Tagungen erreicht. Daneben werden in größeren

Abständen – zumindest alle 5 Jahre – Fachtagungen zu aktuellen Entwicklungsthemen im Verein durchgeführt.

### 10.3. Transparenz gegenüber den Partnern sicherstellen

Ziel	Angebotsbestand und aktuelle Entwicklungslinien für die Kooperationspartner des ABF sichtbar machen
Beteiligte	<b>Geschäftsführung</b> , Festangestellte/AG Büro, aktive Ehrenamtliche
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Gespräche mit den Partnern „Checkliste Kooperationspartnergespräche“
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">10-01 Checkliste Kooperationspartnergespräche</a>
Berichtet an	Vorstand

#### Allgemeine Beschreibung:

Für den Anteil der Arbeit des Vereins, der über andere Träger vermittelt wird ist der direkte Kontakt das vorrangige Mittel der Sicherstellung von Transparenz.

Da auch die Evaluation der Veranstaltungen in den meisten Fällen direkt durch die Träger erfolgt gibt es zwei Kontaktebenen:

Im Anschluss an Veranstaltungen dient ein telefonischer Kontakt der Rückkopplung des Evaluationsergebnisses.

Zumindest einmal jährlich – in der Regel kurz vor der Programmerstellung der Kooperationspartner – wird ein persönliches Gespräch zur Auswertung des letzten Jahres und zur inhaltlichen Ausgestaltung der Zusammenarbeit des Folgejahres gesucht.

## 11. Qualitätsmanagement

### 11.1. interne Audits

Ziel	Systematische, unabhängige Untersuchung der Einhaltung qualitätsbezogener Maßnahmen Überprüfung ob die Maßnahmen tatsächlich zielkonform sind
Beteiligte	QMB, <b>Auditoren</b> , evt. Externe Berater/Auditoren
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Turnusmäßige Audits innerhalb von 36 Monaten zu den Schlüsselprozessen
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">11-01 Verfahrensanleitung interne Audits</a> <a href="#">11-02 Turnusliste Audits</a> <a href="#">11-03 Liste zur Fortschreibung der Auditplanung</a> 11-04 Auditplan <a href="#">Audit Protokolle</a>
Berichtet an	Die zu Auditierenden, GF, Vorstand, MV

#### Allgemeine Beschreibung:

Die Angemessenheit und Wirksamkeit des Managementsystems werden im Hinblick auf die Unternehmens- und Qualitätsziele überprüft. Dies erfolgt nach den Vorgaben der „Verfahrensanleitung interne Audits“. Dabei können externe Berater oder interne Auditoren eingesetzt werden. Alle Prozesse werden in einem Zeitraum von 36 Monaten überprüft. Werden externe Berater eingesetzt, sollten sie mit den jeweiligen Anforderungen in den zu überprüfenden Bereich der DIN ISO 29990 vertraut sein. Interne Auditoren werden bei Bedarf dafür geschult. Besonders die Schlüsselprozesse werden turnusgemäß überprüft.

### 11.2. Kontinuierliche Verbesserungsprozesse

Ziel	Optimierung und Weiterentwicklung der Prozesse Vorbeugende Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen entwickeln und anwenden Überprüfen der Wirksamkeit der ergriffenen Korrekturmaßnahmen
Beteiligte	Aktive Mitglieder, GF, Festangestellte/AG Büro, <b>QMB</b> ; externe Berater, interne Auditoren
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Vorschläge zur Optimierung oder Weiterentwicklung von Prozessen Erkennen von und Umgang mit Fehlern Vorbeugende Maßnahmen Korrekturmaßnahmen Umgang mit Beschwerden
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">00-02 Anforderungsprofil QMB Beauftragter</a> <a href="#">Audit Protokolle</a>
Berichtet an	MV

#### Allgemeine Beschreibung:

Durch die in den Mitgeltenden Dokumenten der einzelnen Prozesse beschriebenen Verfahren werden Fehler im Managementsystem erkannt, ihre Ursachen ermittelt und sie



korrigiert. Wenn möglich werden Fehlerquellen im Vorfeld erkannt und bewertet ob Handlungsbedarf besteht, damit Fehler nicht oder nicht wieder entstehen. Wenn es passende Vorschläge zur Veränderung gibt, werden diese zeitnah umgesetzt und überprüft, ob sie wirksam sind. Die Ergebnisse sind zu protokollieren und den davon betroffenen mitzuteilen.

#### 11.2.1. Umgang mit Beschwerden und Eingaben

Ziel	Beschwerden und Eingaben bearbeiten
Beteiligte	interessierte Parteien, <b>GF</b> , AG Büro, Beteiligte
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Beschwerden Bearbeitung Eingaben Bearbeitung
Mitgeltende Dokumente	
Berichtet an	Vorstand, MV

#### Allgemeine Beschreibung:

Feedback interessierter Parteien ist bei der Erbringung von Lerndienstleistungen erwünscht. Bei Wünschen oder Beschwerden werden diese durch die zuständigen direkten Ansprechpartner entgegengenommen. Können die direkt Beteiligten die Beschwerde oder den Wunsch eigenständig bearbeiten, erfolgt eine Information an das Büro, den GF oder den Vorstand. Dort erfolgt eine Protokollierung im Rahmen der Mitschrift einer entsprechenden Sitzung.

Können die Beteiligten nicht direkt eine Lösung finden, so wenden sie sich an das Büro, den GF, den Vereinsrat oder den Vorstand. Dieser kann bei Bedarf weitere interne oder externe Berater hinzuziehen oder auch passendere Gremien um die Bearbeitung bitten. Die Ergebnisse der Beratung sind zu protokollieren und die direkt Beteiligten darüber zu informieren.

Hat die Beschwerde/Eingabe Auswirkungen auf den Verein oder die Erbringung der Lerndienstleistungen, so sind die MitgliederInnen darüber zeitnah zu informieren, spätestens zur nächsten MV.

#### 11.2.2. Korrekturmaßnahmen

Ziel	Korrekturmaßnahmen entwickeln und anwenden
Beteiligte	Alle Mitglieder, interessierte Parteien, <b>GF</b> , Büro und alle Gremien, QMB; externe Berater, interne Auditoren
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Korrektur Maßnahmen
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">Interne Auditprotokolle</a>
Berichtet an	MV

#### Allgemeine Beschreibung:

Wenn möglich werden Fehlerquellen beim Managementsystem erkannt und bewertet ob Handlungsbedarf besteht, damit Fehler nicht entstehen. Alle Mitglieder sind deshalb dazu

Version 5 - April 2019	Autorin: Anika Abel	Freigabe: Vorstandsbeschluss 29.03.2019	Seite 32 von 34
------------------------	---------------------	---	-----------------



aufgerufen, sich mit dem Managementsystem zu befassen und auf Fehlerquellen hinzuweisen.

Dies kann auf der Mitgliederversammlung, bei der Mitarbeit in Gremien, bei der Durchführung oder Evaluation von Lerndienstleistungen und anderen Zusammenkünften des Vereines geschehen oder durch Nutzung der internen Kommunikationskanäle des Vereines erfolgen. Insbesondere der Vorstand, der GF und die Büromitglieder sind aufgefordert bei der Durchführung und Evaluation von Lerndienstleistungen oder Managementaufgaben auf Fehlerquellen zu achten.

Wenn es passende Vorschläge zur Veränderung gibt, werden diese zeitnah umgesetzt und überprüft, ob sie wirksam sind. Die Ergebnisse sind zu protokollieren.

Bei Bedarf können interne Auditoren oder externe Berater hinzugezogen werden.

### 11.3. Managementreview (Rechenschaftsbericht)

Ziel	Überprüfung des Managementsystems in angemessenen Intervallen
Beteiligte	GF, <b>Vorstand</b> , Büro, Gremien, Trainer, Auditoren
Kennzahl / Indikator / Messgröße	1x jährlich Rechenschaftsbericht
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">Strukturvorlage Rechenschaftsbericht</a> <a href="#">Ergebnisse von internen/ externen Audits</a>
Berichtet an	MV

#### Allgemeine Beschreibung:

Die Angemessenheit und Wirksamkeit des Managementsystems sind im Hinblick auf die Unternehmens- und Qualitätsziele zu beurteilen. Die Mitgliederversammlung wird durch den Rechenschaftsbericht darüber informiert.

Die Bewertung des Managementsystems schließt folgende Informationen ein:

1. Ergebnisse von internen und externen Audits;
2. Feedback von Interessenten und Betroffenen, das sich auf die Einhaltung dieser Internationalen Norm bezieht;
3. Stand der vorbeugenden Maßnahmen und Korrekturmaßnahmen;
4. Nachfolgemaßnahmen zu vorherigen Managementbewertungen;
5. Erfüllen von Zielen;
6. Veränderungen, die Auswirkungen auf das Managementsystem haben könnten;
7. Eingaben und Beschwerden sowie ihre Behandlung;
8. Identifizieren und Lösen von Fehlern im Managementsystem

### 11.4. Dokumentenfreigaben

Ziel	Dokumentenstruktur und Dokumentenverwaltung darstellen Auffindbarkeit und Aktualität klären
Beteiligte	<b>Festangestellte</b> , Qualitätsbeauftragte/r, Technikbeauftragte/r
Kennzahl / Indikator / Messgröße	Vollständigkeit des Dokumentationssystems

Mitgeltende Dokumente	<a href="#">Verfahrensanweisung zur Dokumentenerstellung und –verwaltung</a> <a href="#">Layoutvorlagen</a>
Berichtet an	GF

**Allgemeine Beschreibung:**

Die für den Arbeitsprozess relevanten, in diesem Handbuch (und den mitgeltenden Dokumenten) aufgeführten Dokumente werden strukturiert zentral aufbewahrt und verwaltet. Freigabe und Umsetzung von Veränderungsvorschlägen von Vorgabedokumenten des Handbuchs erfolgt durch den jeweiligen Prozessverantwortlichen (in der Aufzählung der Beteiligten jeweils fett formatiert). Dabei ist sicherzustellen, dass die Versionsnummerierung und der Name des Freigebenden bei der Veränderung mit angegeben werden und die Vorversion ins Archiv verschoben wird. Das Archiv kann zur besseren Übersichtlichkeit auf die jeweils vier Vorversionen beschränkt werden. Bei Unklarheiten über den Ablauf sind Qualitäts- oder Technikbeauftragter anzusprechen.

Neue Dokumente sind jeweils auf der Grundlage der gültigen Layoutvorlagen zu erstellen. Erstellung und Aufbewahrung von Berichtsdokumenten (Evaluationsergebnisse, Protokolle, Gesprächsnotizen ...) folgt den jeweiligen Vorgaben des Teilprozesses.

**11.5. Corporate Identity: Strukturvorgaben und Layouts**

Ziel	Einheitliches Auftreten des Vereins nach außen, strukturelle Vergleichbarkeit und übergreifende Einsetzbarkeit von Trainingsmaterialien
Beteiligte	TrainerInnen / WeiterbildungsleiterInnen, <b>Festangestellte</b>
Kennzahl / Indikator / Messgröße	
Mitgeltende Dokumente	<a href="#">Layoutvorlagen für Trainingsmaterial</a> <a href="#">Layoutvorlagen für Außenkontakte</a>
Berichtet an	GF

**Allgemeine Beschreibung:**

Die Gestaltung der Dokumente orientiert sich an den für die jeweilige Software / den jeweiligen Zweck angelegte Vorlage. Damit wird sichergestellt, dass nach außen gehende Papiere / Präsentationen / Werbematerialien den formalen Anforderungen entsprechen und ein Corporate Design eingehalten wird.

Für Gestaltung und strukturellen Aufbau von Teilnehmerunterlagen und Veranstaltungsdokumentationen gibt es Microsoft Word basierte Vorlagen deren Verwendung eine einfache Einsetzbarkeit von Materialien anderer TrainerInnen erleichtert. Die Verwendung und ggf. Weiterentwicklung der Vorlagen wird gewährleistet, indem ein Einpflegen in das Dokumentenmanagement des Vereins über die Festangestellten vorgenommen wird.