



EXISTENZGRÜNDUNGS  
AGENTUR FÜR FRAUEN

## Erfahrungsbericht Zertifizierung

„Das einzige was stört ist der Kunde – bzw. in unserem Fall die Kundin“ – nein so schlimm ist es noch nicht, aber während wir mitten im Prozess der Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems befinden das externe Audit vorbereiten, erscheint das Tagesgeschäft eher als „Ablenkung“. Und bei der Analyse und Dokumentation von Prozessen und Zuständigkeiten, befällt uns der Gedanke „Was tun, wenn dann trotz Qualitätsmanagement die Kund/innen doch wegbleiben und andere ohne Zertifizierung letztendlich mehr Erfolg am Markt haben als wir?“

Auch für das Team ist der Qualitätsmanagementprozess eine große Herausforderung. Abgesehen von der zusätzlichen Arbeitsbelastung, sind immer wieder Absprachen notwendig, die auch unterschiedliche Herangehensweisen und Einschätzungen offenlegen.

Aber genau das ist der Sinn der Bemühungen – durch den Qualitätsmanagementprozess wollen wir

- dem eigenen Anspruch an optimale Prozesse gerecht zu werden und die Transparenz der Abläufe in der Organisation zu erhöhen;
- durch eine klare Prozessorientierung den Grad der Steuerbarkeit zu vergrößern;
- die Qualität der Dienstleistungen und der Durchführung von Maßnahmen sicherer zu gestalten.

Gleichzeitig wird durch den Qualitätsmanagementprozess deutlich, wie viel in unserem Projekt bereits an Erfahrungen, Dokumenten und bewährten Vorgehensweisen vorhanden ist. Durch die Bündelung im Rahmen des Vorbereitung zu Zertifizierung können diese Leistungen sichtbar gemacht werden und im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses weiterentwickelt werden.

Insofern macht die Arbeit an der Qualität auch großen Spaß – vorausgesetzt man findet Gefallen an passgenauem und strukturiertem Vorgehen. Wir versprechen uns hierdurch nicht nur einen Mehrwert für unser Selbstverständnis als Beraterinnen, sondern auch für das gesamte Projekt. Und wir werden den Gedanken des Qualitätsmanagements auch auf unsere Kundinnen übertragen: ihnen werden wir in Zukunft nicht nur als qualitätsgeprüfte Beratungsstelle gegenüberreten, sondern auch Anregungen zur Prozessoptimierung und Qualitätssicherung für deren Vorhaben geben.

Allerdings: noch haben wir die Zertifizierung nicht geschafft, aber wir sind guten Mutes, drücken Sie uns die Daumen, denn „der Weg entsteht beim Gehen!“