

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	7
2. Spannungsfelder und Qualität	9
2.1 Qualitätsanforderungen des Gesetzgebers	10
2.2 Ökonomisierung der Qualitätsdebatte	12
2.3 Qualitätsmanagementsysteme	15
3. Qualität in der Sozialwirtschaft	17
3.1 Perspektiven des Qualitätsbegriffs	17
3.2 Sozialwirtschaftliche Anforderungen an Qualität	19
3.3 Pädagogische Qualität als Kriterium Sozialer Arbeit	23
3.4 Qualitätsebenen	27
3.5 Qualität durch Qualitätsmanagementsysteme	28
4. Spezifische Anforderungen an Werkstätten	31
4.1 Gesetzliche Anforderungen	31
4.1.1 Sozialgesetzbuch	32
4.1.2 Werkstättenverordnung	33
4.1.3 Leistungsbeschreibung für den Arbeitsbereich	35
4.1.4 Behindertenrechtskonvention	38
4.2 Anforderungen der Menschen mit Behinderung	39
4.3 Anforderung der industriellen Auftraggeber	41
5. Qualitätsmanagementsysteme in Werkstätten	45
5.1 DIN EN ISO 9001:2008	47
5.1.1 Inhalte der ISO 9001:2008	48
5.1.2 Bewertung der ISO 9001:2008	53
5.2 Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung AZAV	56
5.2.1 Inhalte der AZAV	57
5.2.2 Bewertung der AZAV	61
5.3 Qualitäts-Check PQ-Sys	63
5.3.1 Inhalte des Qualitäts-Checks PQ-Sys	64
5.3.2 Bewertung des Qualitäts-Checks PQ-Sys	71
5.4 Managementanforderungen WfbM Qualität Plus	73
5.4.1 Inhalte von WfbM Qualität Plus	74
5.4.2 Bewertung von WfbM Qualität Plus	79

5.5	Weitere Normen für Werkstätten	83
5.5.1	Entsorgungsfachbetriebeverordnung	84
5.5.2	Managementanforderungen Arbeitsschutz MAAS-BGW	84
5.5.3	DIN EN ISO 14001	85
5.5.4	ISO/TS 16949	86
5.6	Zusammenfassende Betrachtung	87
6.	Ausblick in die Praxis	91
6.1	Ausgangssituation	92
6.2	Entwicklung der Qualität mit WfbM Qualität Plus	94
6.3	Beispielprozess Förderplanung	95
6.4	Einbeziehung Beteiligter	99
6.5	Feststellungen	102
7.	Fazit und Empfehlungen	105
	Abkürzungsverzeichnis	109
	Abbildungsverzeichnis	111
	Literaturverzeichnis	113
	Die Autorin	121