

# Vorwort

„Praktisches Qualitätsmanagement – Ein Leitfaden für kleinere und mittlere soziale Einrichtungen“ ist der Titel des hier vorliegenden Werkes. Ich bin seit mehr als 15 Jahren im Themengebiet des Qualitätsmanagements in der Sozialen Arbeit praktisch und theoretisch unterwegs. Seit zwölf Jahren lehre ich dieses Fach an der Hochschule Niederrhein, Fachbereich Sozialwesen, in den Studienrichtungen Sozialmanagement, Soziale Arbeit und Kulturpädagogik in grundständigen und weiterbildenden Studiengängen. Ich habe beobachtet, dass das Interesse der grundständig Studierenden am Thema immer größer wird, oft stehen die berufsbegleitend Studierenden staunend vor der Materie, wenn sie erfahren, was eigentlich hinter den Konzepten des Qualitätsmanagements (QM) steckt. Eine große Zahl der Personen, die schon einmal in der Sozialen Arbeit tätig waren und zu uns in die Hochschule kommen, hatten Kontakt mit QM – manchmal mehr, manchmal weniger, manchmal angenehmen, manchmal unangenehmen. Was die meisten in der Praxis aber nicht erfahren haben, ist, wie QM und Management miteinander verzahnt sind, welche Entwicklungspotenziale in den Konzepten stecken und mit welchen Methoden wie gearbeitet werden kann. Da ich sowohl ausgebildete externe Auditorin nach der DIN EN ISO 9001 bin als auch EFQM-Assessorin im Ludwig-Erhard-Preis der EFQM, ferner Gutachterin für LQW und KQS, kenne ich alle Modelle, die in diesem Buch behandelt werden, in der praktischen Anwendung. Als freiberufliche Beraterin unterstütze ich immer wieder Einrichtungen bei der Einführung von QM. Viele Beispiele habe ich aus Beratungsprozessen gewonnen und hier eingebracht. Ich möchte allen danken, die ihr Material freigegeben haben. Ein ganz besonderer Dank gilt dem Verbund für psychosoziale Dienste im Kreis Mettmann gGmbH, ihrer Geschäftsführerin Anne Sprenger und der Qualitätsbeauftragten Susanne Strohmenger. Sie haben mir viele Materialien zur Verfügung gestellt, die in einem längeren Beratungsprozess entstanden sind, Basis der Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 waren und danach ständig weiterentwickelt wurden.

Danken möchte auch ich Wolfgang Cohnen, der am Kapitel über Bausteine mit sozialarbeiterisch-fachlicher Wirkung verantwortlich mitgewirkt hat und die Textvorlage dazu erstellt hat. Ein weiteres Kapitel mit dem Titel: „Qualitätsmanagement als Ansatz systemischer Organisationsentwicklung“, das er mitverfasst hat, ist leider dem begrenzten Platz im Buch zum Opfer gefallen. Es kann über die Webseite der Autorin in der Hochschule Niederrhein als Download bezogen werden. Ebenso kann dort ein Zusatzkapitel mit dem Titel: „Kriterien für die Auswahl eines geeigneten Qualitätsmanagement-Modells für soziale Dienstleistungsunternehmen“ heruntergeladen werden, an dem Horst Zaar mitgeschrieben hat (<http://atlas.hs-niederrhein.de/fachbereiche/fb06/lehrende/edeltraud-vomberg/veroeffentlichungen/>).

Danken möchte ich aber auch meiner Familie, die unendliche Geduld aufgebracht hat, wenn ich wieder nicht vom Schreibtisch wegkam und das Essen schon kalt wurde, meinem Mann und Dietrich Brandt, die alles Korrektur gelesen haben, und meiner studentischen Hilfskraft Birgitta Klein, die viele der Abbildungen am PC erstellt und bearbeitet hat.

Ich hoffe, das Werk hilft der Praxis, in das Thema QM leichter hineinzufinden, weniger teure Beratungsleistungen zu benötigen und nicht tausende von Büchern wälzen zu müssen. Die meiste Literatur am Markt schreibt und reflektiert über QM, erklärt aber nicht, wie man in der Praxis eigentlich vorgehen kann, wenn man als kleinere oder mittlere soziale Einrichtung einsteigen will. Dazu will ich mit diesem Buch einen Beitrag leisten. Ich hoffe, es wird auch von Studierenden als Lehr- und Lernbuch genutzt, da es für das Studium der Sozialen Arbeit das relevante Wissen zu QM praxisnah vermittelt.

Mönchengladbach 2010

Edeltraud Vomberg

Viel Spaß beim Lesen, Studieren und Umsetzen.