

Die Auditierung und Zertifizierung Ihrer Dienstleistung

Auf Grundlage der DIN/EN 45011 zertifiziert die SocialCert-GmbH Ihre soziale Dienstleistung oder Ihr Produkt. Die sogenannte Produktzertifizierung oder Zertifizierung Ihrer Dienstleistungsqualität überprüft und bestätigt, die Übereinstimmung des tatsächlich erbrachten Dienstleistungsproduktes mit den Anforderungen, die in der Produktbeschreibung niedergelegt sind. Die Struktur und der Umfang der Produktbeschreibung werden dabei weitestgehend offen gelassen.

Empfohlen für den Aufbau einer Produktbeschreibung sind folgende Inhalte:

- ✓ Leitbild, Zielgruppe, Konzept (im Sinne einer groben Beschreibung, was bei der Zielgruppe wie erreicht werden soll)
- ✓ Kriterien, an denen die Erreichung der Produktziele erkannt bzw. gemessen werden kann, möglichst unterteilt nach Struktur-, Prozess- Beziehungs- und Ergebniskriterien
- ✓ Verfahren zur Selbstevaluation der Erfüllung der Kriterien bzw. Erreichung der Kriterien (sprich der selbstgewählten Qualität der Dienstleistung)
- ✓ Verfahren, um die Ergebnisse aus der Selbstevaluation in die Produkt(weiter) entwicklung einfließen zu lassen.

Ihre Aufgabe ist es, in einem Evaluationskonzept Ihre Ziele, die das Dienstleistungsprodukt aus Ihrer Sicht selbst erfüllt bzw. erfüllen soll und wird, darzulegen und dessen Umsetzung zu beschreiben und durchzuführen.

Beispiele für Dienstleistungen oder Produkte sind:

- spezifische Betreuungsformen in der Jugendhilfe oder in der psychotherapeutischen Betreuung, die so strukturiert sind, dass etwa nicht den staatlichen Finanzierungsformen entsprechen und deshalb eine eigene Darstellung brauchen (Kai-Flex)
- Schulabschlüsse privater Schulträger, die jenseits staatlich anerkannter Abschlüsse ihr spezifisches Qualifikationsprofil abbilden wollen (Schulabschlussportfolio)
- Weiterbildungsangebote, die mit gleichbleibend hoher Qualität durchgeführt werden sollen (Auditor Heimaufsicht – FQA des Bayerischen StMAS)
- Unterstützungssysteme eines Verbands oder eines übergeordneten Trägers, Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung bei seinen Mitgliedsorganisationen zu fördern (QSE für Kindertagesstätten der LH München)

Das Audit überprüft, ob die Verfahren

- in sich schlüssig sind
- zur Evaluation der selbstgesteckten Kriterien angemessen sind
- so durchgeführt werden wie versprochen.

Des Weiteren sollte im Rahmen der Zertifizierung (mindestens im Rahmen bis zur Überwachungsbegutachtung) Einblick in erste Ergebnisse aus der Selbstevaluation möglich sein.