Der Audit in der Stiftung

Christian Lucke

Christian Lucke auditiert die Stiftung Leben und Arbeiten bereits seit mehreren Jahren im Bereich der WfbM. Auditieren heißt, als außenstehender Experte zu überprüfen, ob (Qualitäts-) Standards eingehalten werden. Wenn dem so ist, wird ein entsprechendes Zertifikat verliehen.

Christian Lucke ist auch die Selbstbeurteilung der Beteiligten wichtig.

Auch in diesem Jahr werde ich wieder einen Tag in der Stiftung Leben und Arbeiten auditieren. Einige der Mitarbeitenden – sowohl der betreuenden als auch der betreuten – haben mich schon in den letzten Jahren kennengelernt, wenn ich einen Arbeitsbereich besucht oder am Unterricht des Berufsbildungsbereichs teilgenommen habe. Viele werden sich trotzdem gefragt haben: Was macht der eigentlich bei uns und welchen Zweck soll das haben? Diese Fragen möchte ich im folgenden beantworten und dazu noch vorstellen, was ist mir an dieser Aufgabe eigentlich wichtig.

Aber zunächst einmal zu meiner Person:

Mein Name ist Christian Lucke, ich bin 54 Jahre alt und wohne in Korschenbroich am Niederrhein. Dr. Stefan Ackermann und ich sind geschäftsführende Gesellschafter der SocialCert GmbH. Das ist eine kleine Zertifizierungsstelle, die vor nunmehr fast zwanzig Jahren aus dem Impuls heraus entstand, die Prüfkultur zu verändern. Uns ist wichtig, dass der Prüfvorgang nicht aus einer qua Funktion hierarchischen Position, sondern auf Augenhöhe mit den Geprüften stattfindet.

Selbststeuerung statt Fremdsteuerung

Es geht uns um eine Stärkung der Selbstbeurteilung statt des Vertrauens auf das Urteil des fremden Prüfers. Unsere Überzeugung ist, dass nur die Selbsterkenntnis

Was ist ein Audit?

Ein Audit untersucht, ob Prozesse, Anforderungen und Richtlinien die geforderten Standards erfüllen. Ein solches Untersuchungsverfahren erfolgt häufig im Rahmen eines Qualitätsmanagements.

Die Audits werden von einem speziell hierfür geschulten Auditor durchgeführt.

und die Selbstbeurteilung auch zu verändertem Handeln führen kann. Selbststeuerung statt Fremdsteuerung gehört also zu unserer Grundüberzeugung.

Bei der Prüfung der Anforderungen der „Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung" (AZAV) ist das allerdings schwieriger. Das stellt mich und meine Kolleginnen und Kollegen bei jedem Audit immer wieder vor ein Dilemma. Die Agentur für Arbeit erwartet von uns, dass wir bei unseren Auftraggebern – wie der Stiftung Leben und Arbeiten – prüfen, dass sie die Anforderungen der AZAV erfüllen.

Die Finanzierung des Eingangsverfahrens ist an das erfolgreiche Audit gebunden

Ohne das Zertifikat als Nachweis der Erfüllung der Anforderungen der AZAV gibt es keine Finanzierung des Eingangsverfahrens und des Berufsbildungsbereichs.

„Qualität zeigt sich gerade in der sozialen Arbeit in der direkten Interaktion zwischen dem betreuten und dem betreuenden Menschen."

Es ist also ein behördlicher Akt zur Prüfung von Qualitätsanforderungen mit viel Papier und Formalismus. Und die gesetzliche Grundlage der AZAV bringt uns Auditoren automatisch in die Rolle des externen Entscheiders.

Aber das ist nur die eine Seite der Medaille. Die andere Seite ist für mich viel entscheidender: Qualität wird nicht geschaffen, indem Formulare gefüllt werden, so dass der Prüfer zufrieden ist. Qualität zeigt sich gerade in der sozialen Arbeit in der direkten Interaktion zwischen dem betreuten und dem betreuenden Menschen.

Die Arbeitssituationen werden aufmerksam beobachtet.

Deswegen ist es mir bzw. uns AuditorInnen von SocialCert besonders wichtig, dass wir „teilnehmend beobachten", uns also in die jeweilige Arbeitssituation begeben und dort wahrnehmen, was passiert.

Im Idealfall findet das urteilsfrei statt und es entstehen aus der Wahrnehmung Fragen, die im Anschluss mit den Mitarbeitenden besprochen wer-

Ja, ein Audit beinhaltet auch viel Papierkram. Aber ein gut durchgeführtes Audit ermöglicht weit mehr. Es sichert die verlässliche Qualität der Prozesse und liefert sinnvolle Werkzeuge, mit der die Erfüllung der Formalien erleichtert wird.

den, um zu einem gemeinsamen Urteil zu kommen. Diese Fragen haben Bezug zu den Anforderungen der AZAV und dem zugrundeliegenden Qualitätsmanagementsystem der Organisation.

Wenn es mir im Audit gelingt, das Gespräch mit den Mitarbeitenden und Führenden der Organisation so zu führen, dass Selbsterkenntnis entsteht, dann sind wir unserem oben beschriebenen Ideal einen Schritt näher gekommen.

Ein Audit stärkt Prozesse, die gut laufen, und motiviert zur Verbesserung von Abläufen, die noch nicht funktionieren

Dann wird das Audit entweder zu einer Selbstbestätigung der Qualität des eigenen Handelns – auch das ist aus meiner Sicht für ein erfolgreiches Audit wichtig – und damit zu einer Motivation für die arbeitenden Menschen in der Organisation, diesen Weg weiter zu gehen. Oder es entsteht die eigene Erkenntnis für notwendige Veränderungen und dann wird das Audit Anstoß für Maßnahmen der Qualitäts- und Organisationsentwicklung.

Die Erfüllung der formalen Anforderungen ist eine Seite, die Selbstermächtigung zur stetigen qualitativen Verbesserungen eine weitere

Der Stiftung Leben und Arbeiten, die seit 2012 von uns (Eingangsverfahren und Berufsbildungsbereich) zu den Anforderungen der AZAV auditiert wird, ist es in den vergangenen Jahren immer besser gelungen, die beiden Seiten des Audits gut zu unterscheiden. Die formalen Anforderungen werden von Jahr zu Jahr immer professioneller „abgearbeitet" und im Auditgespräch können die oben beschriebenen Aspekte intensiver besprochen werden.

Aus meiner Sicht – und ich hoffe, auch aus der Wahrnehmung der Menschen, die mich erleben – haben wir gute und entwicklungsorientierte Gespräche. Vielleicht ist dieser Artikel auch Anlass für Menschen, die neben ihrem Beruf auch als Auditor oder Auditorin arbeiten möchten, mit uns Kontakt aufzunehmen. Im Herbst starten wir eine praxisorientierte Ausbildung zum/zur AuditorIn. Wir suchen Menschen, die unter Nutzung ihrer fachlichen Grundlagen unser oben beschriebenes Ideal mit uns und unseren Kunden teilen möchten.

Ich freue mich in jedem Fall auf gute Begegnungen und Auditgespräche im November im Niels-Stensen-Haus und im Johannishag. 2020 werden wir auch den Parzival-Hof wieder besuchen.

Christian Lucke