

Protokoll: 2. Treffen der AG-Qualitätssicherung

- Datum:** 28.11.2017
- Ort:** Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) in Bonn, Rochusstraße 1, Gebäude 24, Raum 104
- Teilnehmer:** Oleg Cernavin, Hans-Jürgen Dorr, Claus Heitzer, Dr. Achim Loose, Achim Sieker, Christian Wilken

Themen

I. Besprechung der To-Dos aus der letzten Sitzung

Die festgelegten Punkte wurden abgearbeitet:

- Boje Dohrn Drop Box einrichten (*erledigt*)
- Oleg Cernavin Doodle Umfrage für nächste Sitzung (*erledigt*)
- Dr. Annette Icks Kurzbericht bei der AG Transfer am 12.09. in Bonn (*erledigt; zudem wurde im Rahmen des letzten Plenums der Offensive Mittelstand berichtet*)
- Christian Wilken Klärung der Führung der AG Qualitätssicherung (*erledigt; von Seiten der FHM wird die Organisation der Fachgruppe übernommen*)
- Lieferung TOP 2 in die Drop Box (*erledigt; weitere Ergänzungen sind selbstverständlich möglich*)
- Weitere 5 – 6 Treffen in der nächsten Zeit (*erfolgt kontinuierlich*)

II. Besprechung und Einarbeitung der Rechercheergebnisse

Die Rechercheergebnisse seit der letzten Sitzung wurden vorgestellt, besprochen und anschließend direkt in die Qualitätskriterien für Berater eingearbeitet. Im Detail handelt es sich um folgende Recherchen:

- unternehmensWert:Mensch (Jürgen Dorr)
- Potenzialberatung und Dr. Dietmar Fink Hochschule Bonn Rhein Sieg (Dr. Achim Loose; Herr Dr. Loose informierte in diesem Zusammenhang auch darüber, dass Herr Dr. Fink am Thema sowie der AG-Qualitätssicherung Interesse hat)
- INQA AUDIT (Claus Heitzer)
- Studien (Oleg Cernavin)

Die überarbeitete Version unserer Qualitätskriterien ist der nachstehenden Darstellung zu entnehmen:

1. Ethos und Haltung / Selbstverständnis der Berater

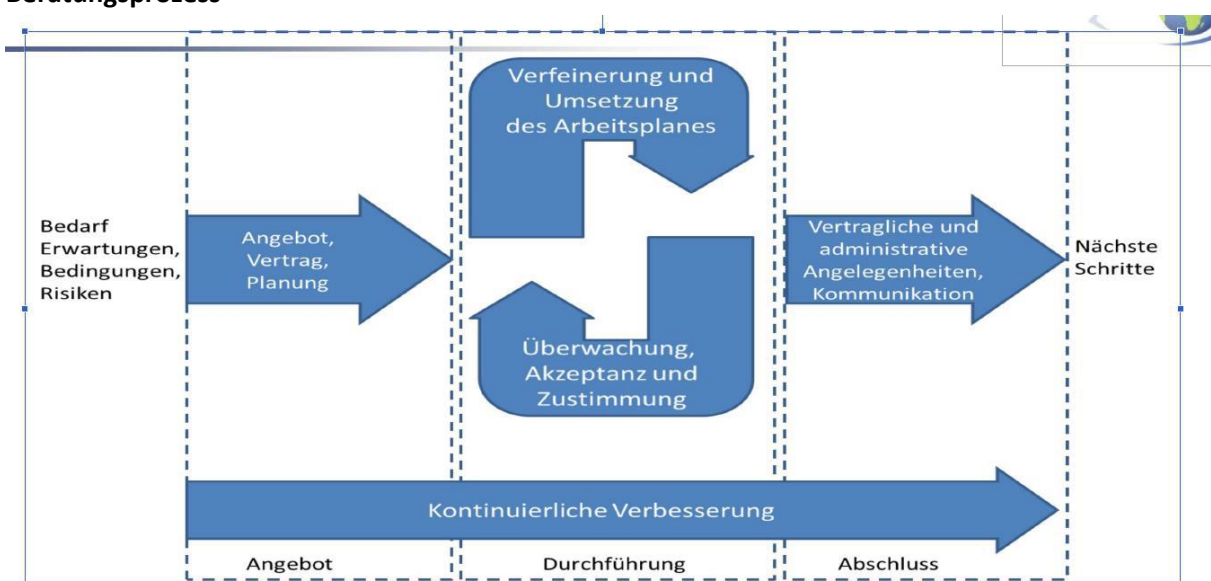
- gesellschaftliche Verantwortung KMU zukunftssicher machen
- man kann nicht alles können
- kooperieren mit anderen Beratern /Beratergruppen
- Unabhängigkeit von Dritten und in der Meinung
- Transparenz des eigenen Anliegens

- vom Kunden her denken und die Unabhängigkeit behalten (können nicht Teil des Kunden-Systems werden / professionelle Distanz), Spannungsverhältnis von Nähe und Distanz wahren, sich über Rollen verständigen / Rollen klären (auch Machtstrukturen im Unternehmen bedenken)
- Vertraulichkeit und Verschwiegenheit (Geheimhaltungsverpflichtung gegenüber Kunden)
- vertrauensvolle und partnerschaftliche Zusammenarbeit, Kommunikation auf Augenhöhe
- Informationssicherheit garantieren (Datensicherheit/Datenschutz)
- Interessenkollision vermeiden bzw. Prozesse ggf. abbrechen, Mitarbeitervertretungen einbeziehen
- Verfassungsrecht
- Selbsterklärung zu Scientology, Vorstrafen und anhängigen Strafverfahren
- Qualität statt Billigwettbewerb
- Achtung der Urheberrechte (auch anderer Berater)
- Kunden befähigen, die Prozesse selbst zu gestalten (Hilfe zur Selbsthilfe, hilf mir es selbst zu tun)
- Innovationsbereitschaft (sich selbst dazu verpflichten, sich weiter zu bilden bzw. Fachbücher bearbeiten)

2. Inhaltliche / grundsätzliche / übergeordnete / wesentliche Kriterien für die Qualität der Beratung (es geht immer um wirtschaftliche Prozesse und dabei ist zu berücksichtigen dass): Qualitätskriterien der Beratung

- Menschengerechte und nachhaltige Lösungen
- Gesunde Arbeitsplätze
- Beteiligungsorientierung
- Risikobetrachtung der Prozesse
- Prozessorientierung
- Quantitative qualitative und strukturelle Betrachtung (QQS)
- Umweltschonende Lösungen

3. Beratungsprozess



(siehe Anlage EU Norm Präsentation)

- Kontaktaufnahme

- Auftragsklärung (Bedarf, Erwartungen, Bedingungen, Risiken [Chancen, Grenzen], Arbeitspakete/Meilensteine festlegen, Arbeitsweise klären, Rollenklärung/Rollenverständnis [Fach- und/oder Prozessberatung]; Rahmenbedingungen: zeitlicher Aufwand Berater, zeitlicher/personeller Aufwand beim Kunde, Stundensätze, Klärung von Mehrleistungen, Zahlungsweisen, Beratungsort/Arbeitsort des Beraters, Beratungszeitpunkt/-raum) (Vorgehensweise klären/Methode/Modell/schriftliche Fixierung), Art und Weise der Dokumentation der Beratung / des Beratungsprozesses
- Angebotsphase Projektplan
- Beratungsprozess/Umsetzung/Durchführung /Statusreport (Meilensteine prüfen, Rückmeldeschleifen, kontinuierliche Verbesserung (über gesamte Phase)
- eventuelle Änderungen planen Nachträge verhandeln
- Beratungsbericht/Protokolle/Checks/Dokumentation (keine bürokratischen Strukturen schaffen!)
- Abschluss
- Kundenbewertung (zu empfehlen ist eine eigene Bewertung vor ab, um sich selbst einzuschätzen) Konsequenzen bzw. Fehlerbehebung, Bereitschaft prüfen, ob der Kunde als Referenzgeber zur Verfügung steht
- Nachbetreuung

4. Anforderung an die Berater Qualifizierung/Kompetenzen

- **Fachkompetenz**
 - Grundvoraussetzung Fachkompetenz (Hochschulabschluss oder vergleichbarer Abschluss oder Ausbildung und fünf Jahre Berufserfahrung)
- **Beratungskompetenz**
 - drei differenzierte Referenzen aus den letzten zwei Jahren (Ansprechpartner, Kurzbeschreibung der Beratung/Aufgabenstellung, Begründung der Zufriedenheit des Kunden anhand der unter 2. dargestellten Kriterien) aus verschiedenen Unternehmen (vergleichen mit dem Bewertungsformular der Potenzialberatung)
 - systematischer sowie kontinuierlicher Evaluationsprozess der Beratung (ggf. über elektronischen Fragebogen)
 - zusätzliche Qualitätsnachweise:
 - staatliche Institutionen (INQA AUDIT; KfW runder Tisch, UnternehmensWertMensch, BAFA)
 - auditiertes QM System (ISO 9001)
 - anerkannte Fachverbände mit qualifizierten Aufnahmeverfahren (z.B. KMU Berater IBWF Berater, BDU, DEx, Beraternetzwerk.de, BDVT) (Kriterien zur Auswahl benennen!)
 - Zertifizierte Weiterbildung in Kommunikation, Coaching, Moderator, Prozessberatung (z.B. Nachweis über 120 Fortbildungsstunden)
 - Methodenkompetenz (*Schlüsselkompetenz*)
 - Kommunikative soziale Kompetenz (*Schlüsselkompetenz*)
 - Selbstkompetenz/Personale Kompetenz (Selbstreflektion) (*Schlüsselkompetenz*) (*Schlüsselkompetenzen mit nachweisen noch zu überlegen wie dies gelingen könnte*)
- **Weiterbildung**
 - Wissensaktualität (regelmäßige Fortbildung bezogen auf Beratungsschwerpunkte (Mindestzahl an Tagen)) berufliche Lehrtätigkeit, Teilnahme an Kongressen/Veranstaltungen/Fachgruppen
 - (ehrenamtliches) Engagement zur Förderung der Qualität des eigenen Berufsstandes

- Personalentwicklung in eigener Sache (Systemische Beratung, Coaching) – Schlüsselkompetenzen
- Erfahrungsaustausche (z.B. Offensive Mittelstand, DEX)

III. weiteres Vorgehen (chronologische Reihenfolge)

1. Abstimmung der Ergebnisse der zweiten Sitzung der AG-Qualitätssicherung

Die Ergebnisse werden im Rahmen des vorliegenden Protokolls an die Mitglieder der AG-Qualitätssicherung zur gemeinsamen Abstimmung kommuniziert. **Wichtig:** Insbesondere bitten wir in diesem Zusammenhang diejenigen ein kritisches Auge auf die Ergebnisse zu werfen, die ihre Recherchen am 28.11.2017 nicht vorstellen konnten und ihre Erkenntnisse direkt in die Qualitätskriterien bis zum 15.12.2017 einzubauen und zurückzumelden:

- Bundes Arbeitskreis Fördermittel, IBWF (Boje Dhorn)
- KMU Berater, AFNB Akademie für neurowissenschaftliches Bildungsmanagement (Joachim Berendt)
- Kammerberater, RKW Kriterien (Kristina Mangold)
- IFM Studie (Dr. Anette Icks)
- GIZ (Brigitta Möller)

2. Entwicklung eines Selbstbewertungsinstrumentes für Unternehmensberater

Es wurde beschlossen, ein Selbstbewertungsinstrument für Unternehmensberater auf Basis der obenstehenden Qualitätskriterien zu entwerfen. Herr Cernavin und Herr Dr. Loose werden hierfür *(gern auch mit Zuarbeit weiterer Mitglieder der AG-Qualitätssicherung)* als Vorschlag das erste Kapitel „Ethos und Haltung / Selbstverständnis der Berater“ bis Ende Februar 2018 anfertigen. Dieser Entwurf dient der weitere Diskussion und Ausgestaltung des Instrumentes.

3. Entwicklung eines Leitfadens / einer Handlungshilfe / eines Flyers für Unternehmen

Im Rahmen der Sitzung wurde es als sinnvoll erachtet, im Anschluss an die Entwicklung des Selbstbewertungsinstrumentes einen Leitfaden, eine Handlungshilfe oder einen Flyer für Unternehmen zu entwickeln. Dieses Instrument soll Unternehmen bei der Auswahl eines geeigneten Beraters unterstützen und dabei ebenfalls auf den durch die AG-Qualitätssicherung identifizierten Qualitätskriterien basieren. Das Instrument soll einen schnellen Überblick ermöglichen, kann aber auf tiefergehende Informationen verweisen, die beispielsweise auf der Internetseite der Offensive Mittelstand hinterlegt sein könnten.

4. Überarbeitung der Kriterien für Beraterinnen und Berater der Offensive Mittelstand

Als bisher letzter angedachter Schritt wurde festgehalten, dass die beschriebenen Qualitätskriterien auch in die Zulassungskriterien zu den „Berater Offensive Mittelstand Seminaren“ einfließen sollen. Die konkrete Ausgestaltung und Sicherstellung der Praktikabilität wird Aufgabe und Diskussthema in der AG-Qualitätssicherung sein.

IV. Nächster Termin

Der nächste Termin soll wieder in Bonn stattfinden und nach Möglichkeit entweder in den Räumlichkeiten des IfM oder BMAS abgehalten werden. Es wurden drei mögliche Termine identifiziert:

- 21.02.2018,
- 26.02.2018 und
- 27.02.2018.

Herr Wilken wird hierzu zeitnah eine doodle-Umfrage verschicken.

V. Sonstiges

Dr. Friedhelm Keuken (Gesellschaft für innovative Beschäftigungsförderung) ist an der Arbeitsgruppe interessiert und wird daher in den Verteiler aufgenommen.

Die Arbeitsgruppe erachtet es als sehr interessant, einen Überblick (Metaanalyse) über die „Wirkungsforschung in der geförderten Beratung“ zu bekommen (z. B. KMU-innovativ, uW:M, ZIM, KfW, VDI, BAFA usw. – Evaluation der „großen“ Förderprogramme). Die Erstellung eines solchen Überblicks dürfte sich jedoch als aufwendig erweisen. Daher wird zunächst von Seiten der Fachhochschule des Mittelstands geprüft, ob es möglich wäre, das Thema als Abschlussarbeit zu vergeben. Darüber hinaus soll ein entsprechender Ordner „Wirkungsmessung in der geförderten Beratung“ in der Dropbox eingerichtet werden.

Die Ergebnisse der AG-Qualitätssicherung sollen zukünftig auf der Internetseite der Offensive Mittelstand hinterlegt werden und zwar als Unterpunkt im Menü der AG-Transfer.