

## VORBEMERKUNG

Ruth Meyer zertifiziert seit 2012 Schulen nach DIN ISO 29990 (als freie Auditorin bei der Schweizerischen Vereinigung für Qualitätssysteme SQS). Die folgenden Tipps und Hinweise sind persönlicher Art und aus der jahrelangen Erfahrung mit rund 100 Schulen entstanden.

## DIE DOKUMENTATION DES QMS NACH ISO 29990

Es ist zwingend, die Anwendung und Einhaltung einer Norm zu dokumentieren, sonst entfaltet sie nur wenig Wirksamkeit. Es braucht diese Dokumentation, um die Ziele und Aufgaben und Ergebnisse allen Adressaten (der beteiligten Schulleitung und allen Mitarbeiter/innen, den Auftraggebern und Geldgebern sowie der interessierten Öffentlichkeit passend kommunizieren zu können. Die Dokumentation dient zudem der Rechtssicherheit und der Transparenz für alle Beteiligten.

Alle Dokumente sollen allen massgeblichen Mitarbeitenden zugänglich sein. Es müssen Verfahren festgelegt werden, um die Transparenz, Genauigkeit, Relevant, den Umlauf und die Sicherheit der Dokumentation zu gewährleisten.

### Verlangte Dokumente

#### *Managementhandbuch*

- Leitbild
- Qualitätspolitik und Ziele
- Verantwortung und Verpflichtung der obersten Leitung
- Berücksichtigung gesetzlicher und behördlicher Forderungen
- Berücksichtigung von Forderungen der Auftraggeber
- Leistungsspektrum, Aufgabenpalette, Angebote
- Kundenportfolio
- Aufbau- und Ablauforganisation
- Prozesslandschaft (Prozesse und ihre Wechselbeziehungen)
- Übersicht zu den Prozessbeschreibungen

Das Management-Handbuch muss durch die oberste Leitung genehmigt werden. Es definiert das Gültigkeitsdatum und den Verteiler.

#### *Verfahrens- und Prozessbeschreibungen*

- Prozesse mit Wirkung auf die Qualität der Lernprozesse
- Durchführung und Ergebnisse von Evaluationen
- Umgang mit unzufriedenen Kunden

- Gesetzliche und behördliche Anforderungen
- Anforderungen von Kunden und Auftraggebern
- Kompetenzentwicklung bei den internen und externen Mitarbeitenden

#### *Aktueller Geschäftsplan*

- Vision, Mission, Mehrjahres-Strategie, Ziele für die Folgeperiode
- Verbesserungsprozesse, geplante Projekte
- Führungsstruktur
- Schlüsselprozesse und Qualitätspolitik
- Markt- und Bedarfsanalyse
- Unterauftragnehmer

Der Geschäftsplan wird üblicherweise jährlich aktualisiert.

#### *Aktuelle Bewertung des Management-Systems*

- Ergebnisse von internen und externen Audits
- Feedback von Interessenten und Betroffenen
- Zielerreichung, Stand der laufenden Projekte
- Eingaben, Beschwerden, Reklamationen
- Ergebnisse von Evaluationen

Aus den Ergebnissen und Bewertungen sollten Massnahmen zur Verbesserung sowohl des Management-Systems wie auch der Lerndienstleistungen abgeleitet und geplant werden. Üblicherweise münden diese Planungen in die Zielsetzungen für die Folgeperiode.

#### *Weitere Dokumente*

- Dokumente und Nachweise zum Finanzmanagement
- Dokumente und Nachweise zum Risikomanagement
- Auditprogramm für die internen Audits; Dokumente und Nachweise über die Planung, Durchführung und Auswertung interner Audits
- Dokumente und Nachweise zum Umgang mit Beschwerden und Eingaben

## Konkrete Tipps

- Legen Sie Management-Handbuch, Verfahrens- und Prozessbeschreibungen sowie Nachweisdokumente (Ergebnisse, Statistiken, Berichte) voneinander getrennt ab.
- Beachten Sie die Aufbewahrungs- und Archivierungsfristen von Dokumenten.
- Beachten Sie die Datenschutz-Vorgaben. Eine Schule hat üblicherweise viele persönliche Daten (Personaldossiers, Aktennotizen, Noten), die sicher aufbewahrt werden müssen und deren Zugänglichkeit stark eingeschränkt werden sollte.
- Achten Sie darauf, die Q-Dokumentation benutzerfreundlich zu gestalten. Es macht Sinn, die wichtigsten Dokumente für jede Benutzer-Gruppe an Passwörter zu koppeln. Zum Beispiel brauchen Lehrpersonen andere Dokumente mit Schnellzugriff als administrative Mitarbeitende.
- Weniger ist mehr – Steuern Sie nur soviel über die Prozessbeschreibungen soviel wie nötig und so wenig wie möglich.
- Ein gutes QMS bemisst sich daran, ob ein/e neue/r Mitarbeiter/in sich schnell in ihr Aufgabengebiet einarbeiten kann. Neue Mitarbeitende können am Besten beurteilen, ob das System die wesentlichen Informationen liefert.