



hds unione

Handels- und Dienstleistungshds Südtirol Genossenschaft – hds Genossenschaft
Mitterweg 5 - Bozner Boden 39100 Bozen Tel + 39 0471 310 311 Fax + 39 0471 310 400
E-Mail: info@hds-bz.it Internet www.hds-bz.it

Qualitätscharta

der hds Genossenschaft

Inhaltsverzeichnis

1. VORSTELLUNG DER HDS GENOSSENSCHAFT	3
1.1. LEITBILD	4
1.2. ORGANIGRAMM	8
2. QUALITÄTSPOLITIK.....	9
I. MANAGEMENT DER FÜHRUNG	11
I-01 LEITBILD UND ZIELSETZUNGEN	11
I-02 INTERESSENSGRUPPEN UND TERRITORIALE AKTEURE.....	12
I-03 MARKETING	13
I-04 MITGLIEDERMANAGEMENT.....	14
I-05 CONTROLING UND M-REVIEW.....	15
II. MANAGMENT DER DIENSTLEISTUNGEN	16
II-01 HDS DIENSTLEISTUNGEN	17
II-02 KUNDEN LEISTUNGEN	19
II-03 AUS- UND WEITERBILDUNG.....	22
ARBEITSABLÄUFE BILDUNG	24
II-04 TRANSPARENZ – QUALITÄTSMANAGEMENT	17
III. MANAGMENT DER RESSOURCEN	29
III-01 LEITUNG	30
III-02 WIRTSCHAFTS- UND VERWALTUNGSMANAGEMENT	30
III-03 BEDARFSANALYSE UND BEDARFSBESTIMMUNG	32
III-04 PLANUNG	33
III-05 DURCHFÜHRUNG	33
III-06 REFERENTEN.....	33
IV. MANAGMENT DER ANALYSE UND VERBESSERUNG	36
IV-01 QUALITÄTSFAKTOREN WEITERBILDUNG	36
IV-02 MESSUNGEN, KONTROLLEN UND PRÜFUNGEN	37
IV-03 KORREKTUR-, VORBEUE UND VERBESSERUNGSREGELKREIS.....	39
IV-04 PROZESSKENNZAHLEN UND BALANCED SCORECARD.....	41
IV-05 MITGLIEDER UND KUNDENZUFRIEDENHEIT.....	42
V. RECHTE UND PFLICHTEN DER NUTZER - WEITERBILDUNG.....	43

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 3 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	------------------------------------------------------------------

1. Vorstellung des hds Genossenschaft

Die hds Genossenschaft (*in weiterer Folge kurz „Hds“*) vertritt die Kaufleute und Dienstleister Südtirols und zählt insgesamt rund 6.500 Mitgliedsfirmen. Gegründet wurde die hds Genossenschaft 1949. Mehr als 130 hauptamtliche Mitarbeiter betreuen täglich landesweit die Mitglieder. Weiters sind an die 500 ehrenamtliche Mitarbeiter, Ortsobleute, Bezirkspräsidenten und Ausschussmitglieder sowie Delegierte zur Hauptversammlung täglich im Einsatz, um in den Gemeinden und im Land nicht nur in den Kommissionen aktiv zu arbeiten, sondern für den gesamten Wirtschaftssektor Handel und Dienstleistungen die günstigsten Rahmenbedingungen durchzusetzen.

Die Philosophie verfolgt den Grundsatz, dass Betreuung und Service dezentral, d. h. so nahe wie möglich beim Mitglied abgewickelt werden sollen. Somit besteht die Hauptaufgabe in der Mitgliederbetreuung und die Erbringung von Dienstleistungen. Diese hat beim Hds einen besonderen Stellenwert. Mit fünf Bezirksbüros und zahlreichen Sprechstunden in den verschiedenen Ortschaften erreicht der Hds eine flächendeckende Mitgliederbetreuung. Durch eine Vielzahl von fachlich interessanten Versammlungen und Tagungen vermittelt der Hds immer wieder die neuesten Informationen und legt Rechenschaft über die Verbandsstätigkeit ab. Der Hds unterstützt und fördert die zahlreichen Ortsmarketinginitiativen, die von den Kaufleuten und Dienstleistern in den einzelnen Ortschaften veranstaltet werden.

Die **Hauptaufgabe der der Tätigkeit der hds Genossenschaft** liegt darin, kompetente, lokale und persönliche Dienstleistungen zu erbringen. Gleichzeitig werden die Anliegen und Erfordernisse unserer Betriebe vom Verband hds mit den politischen Entscheidungsträgern besprochen, mit der Forderung, diese im Sinne leistungsfähiger und zukunftssichernder Wirtschaftsstrukturen auch zu verwirklichen.

Zur Interessenvertretung kommen sehr wichtige weitere Aufgabenbereiche hinzu, mit dem Ziel, dem Mitglied einen **360°-Service** anzubieten, der ihn bei seiner unternehmerischen Tätigkeit begleitet.

Neben dem spezifischen Serviceangebot an jedes einzelne Mitglied bietet der Hds für Mitglieder und Mitarbeiter über die hauseigene **Weiterbildungsabteilung** fachbezogene Weiterbildungsmöglichkeiten an.

Das Angebot wird durch eine Informationsstelle für Unternehmen abgerundet, die auf komplizierte steuer- und handelsrechtliche Fragen Antworten suchen und nicht wissen, an wen sie sich wenden sollen.

Seit 35 Jahren wird in der Genossenschaft die Weiterbildungstätigkeit für Mitglieder und für die hds Mitarbeiter angeboten. Über die vielen Jahren hat sich der Bereich stetig in Mitarbeiterzahl und Programm weiterentwickelt. Wir sind zum kompetenten Partner und Anlaufstelle für unsere Mitglieder in ihrer Weiterbildung geworden. Ob es um einzelne Kurse, firmeninternen Projekte, Ausarbeitung eines Weiterbildungsbedarfes oder Beratung geht.

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 4 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	------------------------------------------------------------------

Der Hds – das Leitbild

Für die hds Genossenschaft gilt unser Leitspruch:

„Wir machen die Mitglieder fit für die Zukunft!“

Er ist die Basis für die Schwerpunktsetzung und Orientierung der systematischen Weiterentwicklung, die sich auf den folgenden drei **Hauptinstrumenten** aufbauen:

1. Beratungskompetenz – verlässlich – Prinzipientreuen Partner auch in schwierigen Zeiten
2. Meinungsführerschaft – visionär – gutes Bewahren und trotzdem den Blick in die Zukunft gerichtet
3. Förderung von Humankapital

Klare Zielvorgaben mit Maßnahmenprogrammen und Zielmessgrößen für jedes Hauptinstrument, die auf höchster Ebene erarbeitet und beschlossen werden, geben dem Hds eine klare Mission und ein wirkungsvolles Instrument zum Eigencontrolling der Zielerreichung. Vor allem soll dadurch aber jedes einzelne Mitglied in seiner Situation nachhaltig unterstützt und gestärkt werden:

1. Beratungskompetenz

- *Systematische Verbesserung der Beratungskompetenz*
- *Mitglieder- und kundenorientiertes Auftreten*
- *Erhöhung der Anzahl an Mitgliedschaften*

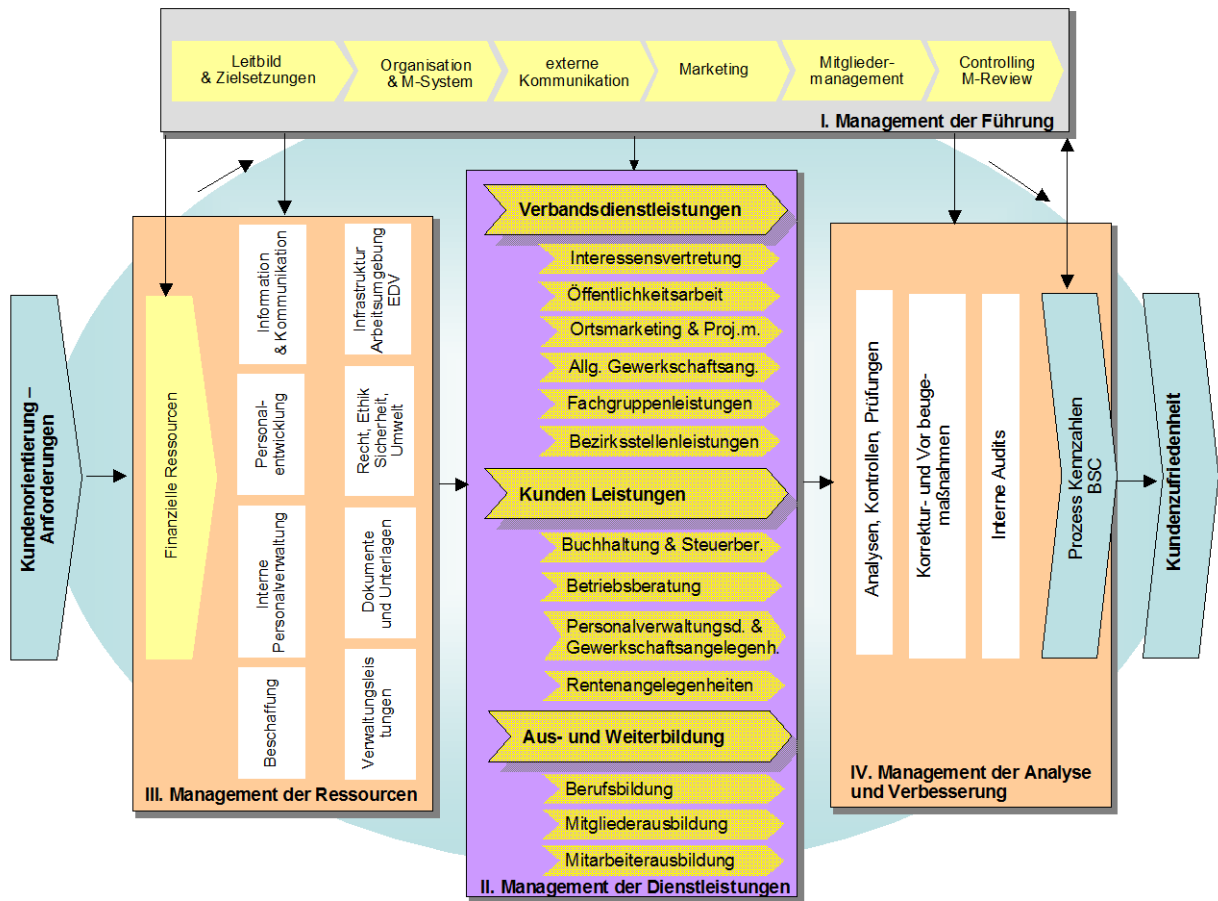
2. Meinungsführerschaft

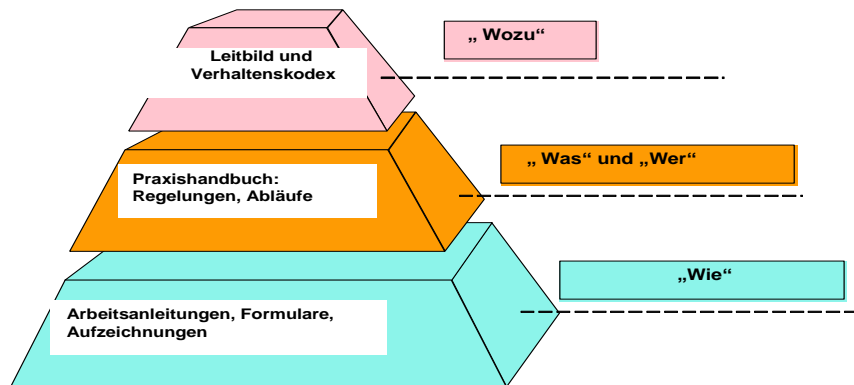
- *Einbeziehung und Sensibilisierung eines breiten Spektrums an Interessensgruppen*
- *Absolute Meinungsführerschaft bei Fragen der Nahversorgung*
- *Stärkung der Interessenvertretung und Aufhebung von Konkurrenzdenken*

3. Förderung von Humankapital als Querschnittsfunktion

- *Entwicklung von Weiterbildungsmaßnahmen in den vom hds betreuten Sektoren*
- ***Zukunfts- und praxisorientierte Weiterbildung für Mitglieder und Mitarbeiter***

Systemaufbau - Prozessmodell:

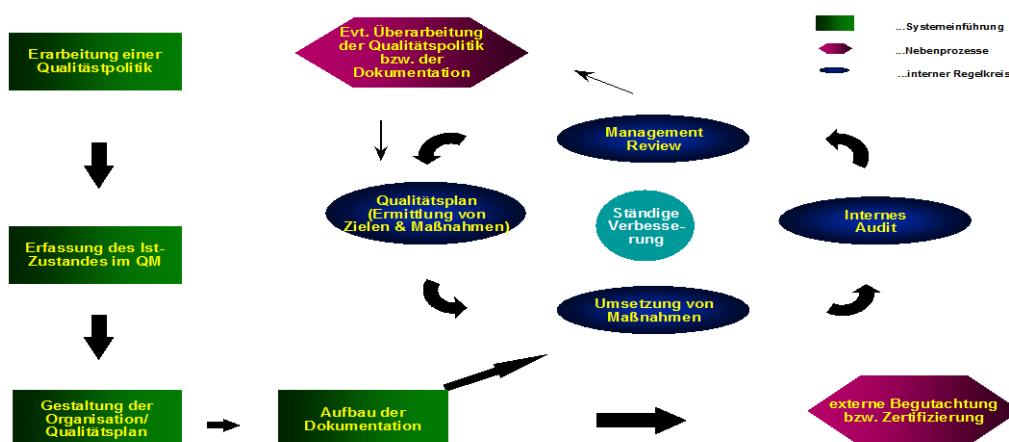




Die Schritte zum Qualitätsmanagementsystem

Dem Aufbau der Dokumentation entsprechend erfolgt der Aufbau des Systems über die Erstellung des Leitbildes als erster Schritt. Es folgen eine umfassende Status-Analyse mit der Erarbeitung eines Qualitätsplans mit Verbesserungsmaßnahmen, die Definition der Aufbauorganisation mit Zielvorgaben und Zuständigkeiten sowie die Beschreibung der relevanten Prozesse und die dazugehörigen Arbeitsdokumente.

Über regelmäßige Workshops und Schulungen wird das System mit den Mitarbeitern erarbeitet und systematisch im Unternehmen eingeführt. Ein zumindest jährliches Managementreview bewertet das Managementsystem und die Erreichung der Zielvorgaben der Maßnahmen im Qualitätsplan. Hierzu wird die Balanced Scorecard mit ihrem ausgewogenen Kennzahlensystem in die Bewertung mit eingebaut.



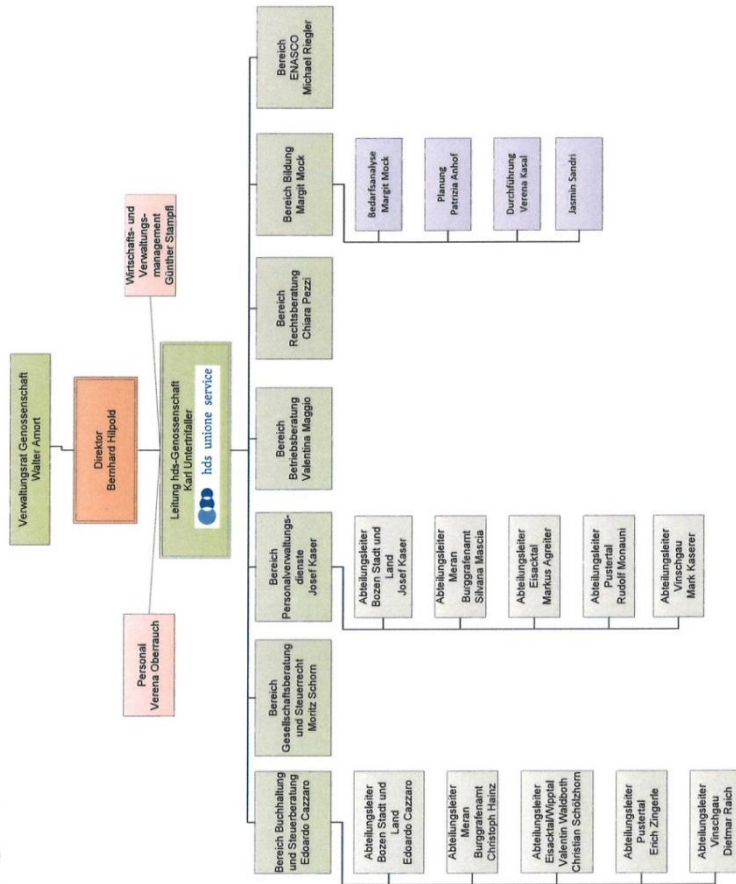
 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 7 von 44
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	------------------------------------------------------------------

Die Beteiligung jedes Einzelnen ... damit es funktioniert!

- Qualitätssysteme leben vom **Mitarbeiter**
 - Kollegen als Mitglieder und Lieferanten zu behandeln, ist eine Frage der Kultur
 - Kontinuierliche Verbesserung kann nur dann erreicht werden, wenn sie von einer entsprechenden Unternehmenskultur getragen wird
 - Jeder muss seinen Beitrag leisten und soll Verbesserungsvorschläge einbringen

- Engagement der **Führung** ist entscheidend
 - Prozessmanagement lebt von Kommunikation
 - eine „Lern- und Verbesserungskultur“ muss vorgelebt werden

hds – Genossenschaft Organigramm



30.10.2017

2. Die Qualitätspolitik

Oberste Leitlinie für unsere Aktivitäten sind die im Absatz „Vorstellung des Hds Genossenschaft“ beschriebenen Hauptinstrumente. Qualität in jeder Hinsicht hat für den dauerhaften Bestand des Hds Genossenschaft eine zentrale Bedeutung. Deshalb will der Hds mit ausgezeichneter, technisch hochstehender und mitgliederfreundlicher Dienstleistungserbringung seine Konkurrenzfähigkeit in dem für ihn relevanten Markt und damit den wirtschaftlichen Erfolg langfristig sicherstellen.

Unter „Qualität im Unternehmen“ versteht der Hds nicht nur die reine Dienstleistungserbringung. Vielmehr kommt allen Teilbereichen eine gleichrangige Bedeutung zu. Die Qualität im Hds betrifft also auch alle vor- und nachgelagerten Tätigkeiten, die unser Mitglied und Service-Kunde als „Nebenleistung“ sieht und erwartet. Dazu gehören z.B. eine prompte Beratung, die Zuverlässigkeit bei der Einhaltung zugesagter Termine, Fehlerfreiheit und Pünktlichkeit bei der Dienstleistungserbringung, klare und prompte Kommunikation intern wie extern, sowie die Beachtung von Vorschriften, Normen u.v.a.m..

Ziel aller Qualitätsbemühungen des Hds Genossenschaft ist die optimale Erfüllung der Bedürfnisse der Mitglieder, letztendlich also die Erreichung einer bestmöglichen Mitgliederzufriedenheit.

Daraus abgeleitet ergeben sich folgende für alle Mitarbeiter verbindliche qualitätspolitische Grundsätze:

- **Alle Dienstleistungsprodukte, Tätigkeiten und Entscheidungen müssen den Anforderungen der Mitglieder, den gesetzlichen Vorschriften und hds sinterne Forderungen entsprechen.**
- **Die Qualität unserer Dienstleistung und der Tätigkeit jedes Einzelnen ist eine der wesentlichen Bestimmungsgrößen für die langfristige Hds ssicherung. Qualität ist unverzichtbarer Bestandteil unserer täglichen Arbeit.**
- **Es gehört zu den Pflichten jedes Mitarbeiters im Hds, zur Sicherung der Qualität beizutragen. Diese Verpflichtung ist nicht delegierbar und wird auch durch die Schaffung einer für Qualitätssicherung zuständigen Stelle nicht eingeschränkt.**
- **Kosteneinsparungen dürfen nicht zu Lasten der Qualität der Dienstleistung gehen.**
- **Fehlervorbeugung hat Vorrang vor Fehlerbeseitigung. Qualität ist deshalb systematisch zu planen und beginnt bereits in der Planungsphase der Dienstleistungserbringung.**
- **Das Dienstleistungserzeugnis (z.B. Bilanz, Lohnstreifen) darf erst dann übergeben werden, wenn es den gestellten Anforderungen entspricht.**
- **Weiterbildung und Motivation der Mitarbeiter, die mit Qualitätsfestlegung, -erzeugung und -sicherung zu tun haben, wird gefördert und wird eine systematische Verbesserung der Mitgliederzufriedenheit mit sich bringen.**

 hds unione	Qualitätscharta	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 10 von 44
----------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------	-------------------------------------------------------------------

I. ABSCHNITT

Management der Führung

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 11 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

I-01 Leitbild und Zielsetzungen

Ziele: Mitgliedernähe und zukunftsorientierte Weiterentwicklung des Hds Genossenschaft

Verantwortung: Direktion

Kurzbeschreibung:

■ Leitbild- und langfristige Zielentwicklung

Unsere langfristigen Ziele, das Unternehmensleitbild und das zugehörige Organisationssystem werden als strategisches Führungsinstrument vom Exekutivausschuss in Zusammenarbeit mit der Direktion und den leitenden Mitarbeitern beschlossen, umgesetzt und kontrolliert. Die Direktion definiert das Unternehmensleitbild und stimmt die Ziele mit Bezirks-, Bereichsleitern und den Prozessverantwortlichen ab. Das aktuelle und von der Direktion gültig gezeichnete Unternehmensleitbild sowie die Qualitätspolitik sind allen Mitarbeitern bekannt und für jedermann zugänglich. Das Unternehmensleitbild wird bei Strategieänderungen oder auf Basis der Jahresbewertung des Kennzahlensystems angepasst.

■ Umsetzung des Leitbildes, Handlungsziele und Verbesserungsmaßnahmen

Aus dem Leitbild werden konkrete mittel- und kurzfristige Handlungsziele auf Bezirks-, Bereichs- und Prozessebene abgeleitet. Durch die Formulierung entsprechender Maßnahmenprogramme auf Basis der Erhebung kritischer Erfolgs- und Einflussfaktoren in Verbesserungsprogrammen wird versucht, diese Zielvorgaben umzusetzen und die Zielerreichung mit den richtigen Maßnahmen anzusteuern. Dies erfolgt nach dem Modell der „*Balanced Scorecard*“. Die Direktion stellt die personellen und materiellen Mittel zur Zielerreichung sicher. Die Mitarbeiter übernehmen Mitverantwortung, wenn es um die effiziente und effektive Umsetzung der Maßnahmen geht. Die Verbesserungsprogramme sind das wesentliche Planungsinstrument zur systematischen Verbesserung und für die Erreichung der festgelegten Unternehmensziele.

In diesen Programmen werden sämtliche verbesserungswürdige Zustände sowie Leistungen festgehalten und ihnen ein Zeitrahmen, sowie notwendiges Budget und die Zuständigkeit zugewiesen.

Die Verbesserungsprogramme bauen auf den jährlich gewonnen Prozess- und Steuerungskennzahlen auf. Es werden ebenso qualitätsrelevante Informationen aus Korrekturmaßnahmen, Anregungen oder Beschwerden usw. aufgenommen. Vor allem aus den Besprechungen und Erkenntnissen aus den periodisch durchgeführten Managementreviews erwarten wir uns neue Ideen, um eine weitere Verbesserung unserer Leistungen umsetzen und planen zu können.

■ Weiterbildung – Ziele

Die hds-Ziele lassen sich auch auf die Weiterbildungstätigkeit herabbrechen. Wichtig ist es, den kleinen und mittleren Betrieben eine Stütze in Ihrer Weiterentwicklung zu sein. Die hds-Bildung hat sich zum ersten Ansprechpartner in Sachen persönliche und fachliche Weiterbildung für seien Mitglieder entwickelt. Ob es um die Entwicklung der Mitarbeiter geht, sich für die Zukunft zu rüsten oder eine persönliche Entwicklung zu machen: als hds Bildung möchten wir allen Bedürfnissen unserer Mitglieder Rechnung tragen. Vor Ort, in den Betrieben, Ortsgruppen und persönlich. Von der Beratung über die Organisation, Finanzierung und Betreuung sind wir für unsere Mitglieder im Einsatz. Lernen in allen Lebensphasen bzw. in allen Phasen der Arbeitstätigkeit soll zum Selbstverständnis werden. Das wichtigste Kapital eines jeden Unternehmens sind die Mitarbeiter... durch stetige Weiterbildung können diese informiert, gefördert und motiviert werden.

Kennzahlen

- Grad der Zielerreichung der Soll-Vorgaben
- Qualitative Gesamtbewertung des Managementsystems

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 12 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

I-02 Interessensgruppen und territoriale Akteure

Ziele: Zufriedenstellung der Anforderungen der Anspruchsgruppen

Unter Interessenspartner verstehen wir:

- Mitglieder und Kunden
- Mitarbeiter
- Behörden (Orte, Bezirke, Land Südtirol)
- Interessensverwandte Berufsverbände
- Sozialpartner
- Banken und Versicherungen

Die Kontrolle der Erwartungshaltung der Interessenspartner wird periodisch in Besprechungen diskutiert. Jährlich erfolgt durch die Direktion eine Kontrolle der Erwartungshaltungen der weiteren wichtigen Anspruchsgruppen.

Um vorbeugend Fehler, die zu Beanstandungen, Reklamationen oder Unzufriedenheit führen könnten, die die Dienstleistungen und das Image beeinträchtigen könnten, zu vermeiden, ist uns nicht nur eine aktive Zusammenarbeit mit den Mitgliedern, sondern vor allem auch eine Analyse und der direkte und transparente Dialog mit den weiteren Anspruchsgruppen wie der Landesregierung, den Behörden, den Gemeinden, weiteren Verbänden (HGV, LVH) sowie Lieferanten sehr wichtig.

Die hds Weiterbildung arbeitet sehr eng mit der **EbK – Bilateralen Körperschaft** für den Tertiärsektor zusammen.

Das offene jährliche Kursprogramm wird als Gemeinschaftsprojekt hds-EbK herausgegeben und richtet sich an hds und auch EbK-Mitglieder.

Ziel ist es, nicht nur die Arbeitgeber, sondern auch die Arbeitnehmer zu erreichen. Da beide Akteure im selben Sektor angesiedelt sind, hat sich vor ca. 20 Jahren diese enge Zusammenarbeit ergeben.

In laufenden Absprachen und Vorstandssitzungen werden die Programme und die Zusammenarbeit besprochen und gemeinsam entwickelt.

Auch die **Landesfachverbände** (z. B. Südtiroler Konditorenvereinigung, Verband der Südtiroler Reisebüros, Südtiroler Bäckerinnung, Südtiroler Optikervereinigung...) die Handels- und Dienstleistungssektor sind für die hds Bildung ein enger Partner in Sachen Bedarfsanalyse und Weiterbildung.

Jährlich besuchen wir Vorstandssitzungen, um gemeinsam den Weiterbildungsbedarf zu analysieren und Programm zu entwickeln.

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 13 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

I-03 Marketing

Verantwortung: Kommunikation

Durchgängiges und abgestimmtes Auftreten des Hds Genossenschaft sind eines der Grundbestrebungen unseres Marketings. Dadurch wollen wir eine Verbesserung des Bekanntheitsgrades des Gesamtunternehmens und der angebotenen Dienst- und Serviceleistungen bei den Mitgliedern im speziellen erreichen.

In Abstimmung mit unserem Leitbild und längerfristigen Zielsetzungen, sowie durch Erhebung aktueller und sich entwickelnden Erfordernisse des Marktes, der Mitglieder sowie der Öffentlichkeit, wird ein periodischer meist jährlicher Marketingplan erstellt. Dieser umfasst eine Darstellung der angestrebten Ziele, der Strategien sowie der Maßnahmen, Zuständigkeiten, Fristen und budgetärer Mittel zur Zielerreichung.

Sämtliche getätigten Marketingaktivitäten werden in ihren Wirkungen hinterfragt. Alle Marketingaktivitäten müssen mit der Öffentlichkeitsarbeit abgestimmt werden.

Die aktive Kommunikation unserer Mitarbeiter vor allem mit potentiellen Mitgliedern und Bekannten ist ein Erfolgsfaktor.

Die beste Art des Marketings ist ein absolut zufriedener Kunde, er wird Empfehlungen aussprechen und die Leistungen des Hds Genossenschaft weiter bekannt machen.

■ **Unsere Marketingaktivitäten konzentrieren sich auf folgende Bereiche:**

Mitgliederakquisition und -werbung:

- Koordination der Mitgliederkontakte
- Akquisition über den Hauptsitz und über die Bezirksstellen in Zusammenarbeit mit den Ortsgruppen
- Mitgliederbindung

Image und Bekanntheitsgrad:

- Organisation von Veranstaltungen (Informationsabende,...)
- Abstimmung und Präsenz bei der Durchführung von Ortsmarketing-Veranstaltungen der Kaufleute

Dienstleistungs- und Preispolitik

- Erhebung neuer Mitgliederanforderungen und Dienstleistungsgestaltung
- Abstimmung des Angebotes mit den Bezirksstellen
- Mitgliederorientierte transparente Preisgestaltung

- AA Kommunikation und Presse
- AA Messe
- Marketingkonzept und -plan
- Auswertung der Mitgliederzufriedenheit
- Corporate Design - Leitfaden

Kennzahlen

- Marketingausgaben (Hds) / Umsatz
- Ausgaben für die MG-Akquisition
- MG-Zuwachs / Akquisitionsausgaben
- Ausgaben für Marktforschung
- Werbesausgaben
- Medienpräsenz
- Internetzugriffe
- Bekanntheitsgrad des Hds Genossenschaft (Vorschlag: Ermittlung über Befragung alle 2-3 Jahre)
- Gesamtanzahl der Mitglieder

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 14 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

I-04 Mitgliedermanagement

**Ziele: Schneller und umfassender Zugriff auf notwendige Mitgliederinformationen
Zufriedenstellung der Anforderungen der Mitglieder**

Verantwortung: Verwaltung

Kurzbeschreibung:

■ Mitgliederverwaltung

Durch die große Anzahl von Mitgliedern ist eine umfassende und aktuelle Erfassung und Verwaltung aller Daten der Mitglieder von großer Wichtigkeit, um in der Kommunikation bei der Bearbeitung der mitgliederbezogenen Tätigkeiten, sowie bei Anfragen oder bei Reklamationen schnell und sicher agieren zu können. Diesbezüglich ist über die Mitgliederverwaltung eine eigene Stabstelle definiert, in der mit Unterstützung eines EDV-Systems (SEAC) die Mitgliederverwaltung sichergestellt wird.

■ Mitgliederorientierung – Erhebung der Mitgliederanforderungen

Um vorbeugend Fehler, die zu Reklamationen oder Unzufriedenheit führen könnten, zu vermeiden, ist uns prinzipiell eine aktive und offene Zusammenarbeit mit den Mitgliedern sehr wichtig.

Um die Mitgliederorientierung zum Ausdruck zu bringen und die Bedürfnisse zu erheben, führen wir regelmäßig Befragungen durch, und es wird die Zufriedenheit der Mitglieder in Form angemessener Kennzahlen gemessen, deren Ergebnis in die weiteren Zielsetzungen und Marketingaktivitäten mit einfließen.

Sollte es zu einer Reklamation kommen, wird diese entsprechend der festgelegten Reklamationsbearbeitung vom Sachbearbeiter erfasst und schriftlich an den Reklamationsverantwortlichen (QM) gemeldet, der umgehend die notwendigen Maßnahmen mit den entsprechenden Personen diskutiert und einleitet, sowie mit dem Mitglied Kontakt aufnimmt. Sämtliche Mitgliederanfragen werden archiviert und periodisch zur Analyse ausgewertet.

Spezielle Mitgliederanforderungen werden in Rücksprache mit der Direktion diskutiert und nach Möglichkeit berücksichtigt.

In Zusammenarbeit mit externen Partnern erfolgt eine Ausarbeitung von Konventionen für die Begünstigung von Mitgliedern.

- Mitgliederbefragung
- Auswertung der Mitgliederzufriedenheit
- Liste der Konventionen
- Maßnahmen zum Datenschutzgesetz

Kennzahlen

- MG-Kundenzufriedenheit Kundenorientierung

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 15 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

I-05 Controlling und M-Review

Ziele: Möglichst frühzeitige, vorbeugende und richtige Reaktion auf Veränderungen an Hand eines ausgereiften und passenden Informations-, Steuerungs- und Planungssystems

Verantwortung: Geschäftsführer hds Genossenschaft

Kurzbeschreibung:

In Zusammenhang mit unseren langfristigen Zielen definieren wir mittel- und kurzfristige Ziele und überwachen an Hand der formulierten Kennzahlen die Leistungen unserer Prozesse. Die Zusammenschau der finanzorientierten Kennzahlen erfolgt gemeinsam mit den restlichen prozess- und qualitätsrelevanten Kennzahlen über die Erstellung einer „*Balanced Scorecard*“ im Rahmen der periodischen Managementreviews.

■ Finanz-Controlling

Aufgabe des Controllings ist es, die systematische Planung, Budgetierung und Überwachung der Kosten und Erlöse aller Strukturen zu pflegen. Durch den Einsatz der EDV werden Daten verbunden und verdichtet. Dies erlaubt es, Bilanzdaten zusammen mit anderen relevanten Kennzahlen aller Strukturen an einheitlich definierten Kostenstellen, sowie an Kost- und Profitcenter zu übertragen. Der Controller definiert Kostenarten, -stellen und -gruppen und erstellt den Betriebsabrechnungsbogen.

■ Strategisches-Controlling

Als Ergebnis der erstellten Bilanz und des Managementreviews werden Zielvorgaben für das kommende Geschäftsjahr ausgearbeitet. Sie umfassen neben der Einschätzung der Umsatzentwicklung sowie der Ausgabenplanung der wichtigsten Kostenarten vor allem auch qualitative Zielvorgaben durch die Steuergrößen der *Balanced Scorecard*. Die Entwicklung der Geschäftstätigkeit und die Einhaltung der Zielvorgaben werden in periodischen Sitzungen in der Direktion mit dem Controlling überwacht, bei Bedarf werden rechtzeitig Korrekturmaßnahmen eingeleitet.

■ M-Review

Die Unternehmensziele werden mit den Kennzahlen jährlich nach Abschluss des Geschäftsjahres sobald die Bilanzdaten vorliegen im Managementreview gemeinsam mit den Steuerungskennzahlen einer umfassenden Beurteilung unterzogen, damit ein Soll-Ist-Vergleich erfolgen und ein Maßnahmen-Programm abgeleitet werden kann. Zusätzlich werden weitere qualitative nicht in Kennzahlen ausdrückbare Informationen aus Auditberichten, Workshop-Protokollen, Problemmeldungen/Optimierung und Reklamationen sowie Mitglieder- und Marktansprüche und Ansprüche weiterer Anspruchsgruppen berücksichtigt.

Die Ergebnisse des Management-Reviews werden dem Vorstand wie auch den Mitarbeitern präsentiert. Bei Bedarf sind als Ergebnis des M-Reviews das Leitbild, die sich daraus ergebenden mittel- und kurzfristigen Ziele, sowie die Strategie zur Zielerreichung den geänderten Rahmenbedingungen anzupassen.

- Bilanzberichte
- Management-Reviewberichte

Kennzahlen

- Grad der Zielerreichung der Soll-Vorgaben
- Grad der Zielerreichung von Verbesserungsprojekten

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 16 von 44
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

II. ABSCHNITT

Management der Dienstleistungen

Einleitung

Die Leistungen des Hds Genossenschaft lassen sich in die drei großen Blöcke unterteilen:

- II-01 Hds Genossenschaftsdienstleistungen
- II-02 Serviceleistungen
- II-03 Aus- und Weiterbildung

Für die Regelung der Abläufe der einzelnen Prozesse und laufende Weiterentwicklung wurden separate Prozessbeschreibungen erstellt, die genau festlegen,

- ✓ welche Ziele und Vorgaben es für die Prozesse gibt
- ✓ wie der Ablauf des Prozesses zu erfolgen hat
- ✓ wer für die einzelnen Prozessschritte die Verantwortung trägt
- ✓ welche kritische Erfolgsfaktoren für die optimale Prozessabwicklung sind
- ✓ nach welchen Kriterien, Vorgaben bzw. Unterlagen die Prozessschritte auszuführen sind
- ✓ welche Aufzeichnungen in den einzelnen Prozessschritten zu führen sind
- ✓ wie die Verbindung zu anderen Prozessen aussieht
- ✓ was zu tun ist, wenn der Prozess nicht nach den vorgegebenen Kriterien abläuft (Fehler und Korrekturmaßnahmen)

II-01 hds Dienstleistungen

II-01-01 Interessenvertretung

Strategiebezug	Stärkung der Mitglieder durch absolute Meinungsführerschaft
Verantwortung	Bereichsleiter Fachgruppen
Kurzbeschreibung	Der Hds vertritt die Interessen der Mitglieder auf allen politischen Ebenen und gestaltet die Südtiroler Handelspolitik entscheidend mit. Er rückt den Dienstleistungssektor ins rechte Licht und fördert und unterstützt die Nahversorgung. Darüber hinaus setzt er sich aktiv für Umweltbelange ein und unterstützt seine Mitglieder beim Ortsmarketing.

II-01-02 Öffentlichkeitsarbeit

Strategiebezug	Stärkung der Mitglieder durch absolute Meinungsführerschaft, Aufklärung und Sensibilisierung eines breiten Spektrums an Interessensgruppen
Verantwortung	Bereichsleiter Kommunikation
Kurzbeschreibung	<p>Über die Öffentlichkeitsarbeit werden aktuelle Anliegen und Probleme aufgegriffen. Sie setzt diese Themen auf die öffentliche Tagesordnung und sorgt so für die öffentliche Meinungsbildung. Die Mitglieder werden gezielt ins Rampenlicht gesetzt, um ihnen die gebührende Anerkennung zu verleihen. Weiters sorgt die Öffentlichkeitsarbeit über Recherchen und durch schnelle und intensive Informationen für einen Informationsvorsprung der Mitglieder.</p> <p>Die wichtigsten Instrumente und Aufgaben der Öffentlichkeitsarbeit sind</p> <ul style="list-style-type: none"> • periodische Jahr Herausgabe der Hdsszeitung für alle Mitglieder • Abfassung von Artikeln in regionalen Zeitungen und Fachzeitschriften • regelmäßige Informationsübermittlung an alle Mitglieder und Mitarbeiter auf verschiedenen Kommunikationswegen • Presse- und Medienarbeit • Filterung, Recherche und Weiterleitung wichtiger Informationen des Sektors • Verantwortung für das Internetportal • Weiterentwicklung der Corporate Identity (z.B. Logo, Werbematerialien, Schriftverkehr, Homepage, Kommunikation)

II-01-03 Ortsmarketing und Projektmanagement

Strategiebezug	Stärkung der Interessenvertretung
Verantwortung	Bereichsleiter Die Weiterbildungsabteilung
Kurzbeschreibung	Der Hds erarbeitet Konzepte für Ortsmarketing-Prozesse und führt leitend Ortsmarketing-Aktivitäten in Zusammenarbeit mit den Bezirksstellen und weiteren Partnern vor Ort durch. Weiters sieht die Stelle die Entwicklung von Leitbildern, wie die Beratung bei Veranstaltungen und Gemeinschaftsaktionen sowie die Koordination von Hdssprojekten vor.

II-01-04 Allg. Gewerkschaftsangelegenheiten

Strategiebezug	Stärkung der Interessenvertretung
Verantwortung	Bereichsleiter Gewerkschaftsangelegenheiten
Kurzbeschreibung	Der Hds ist auf lokaler, regionaler, nationaler und internationaler Ebene aktiv und kann damit für seine Mitglieder und Kunden wichtige Entscheidungen bereits im Vorfeld mitgestalten und zu ihren Gunsten beeinflussen. Durch die Zusammenarbeit mit dem gesamtstaatlichen Hds Confcommercio sollen wichtige Tore in den Ministerien sowie in den Generaldirektionen der Versicherungs- und Fürsorgeeinrichtungen geöffnet werden können. <ul style="list-style-type: none"> • Mitsprache in den entscheidenden Gremien, Vertretung in Kommissionen, die arbeitsrechtliche und gewerkschaftliche Entscheidungen treffen • Mitgestaltung und Erstellung der Arbeitsverträge für den Handels- und Dienstleistungssektor • Gemeinschaftsinitiative Equal Gender Competency zur Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf www.familieberuf.it

II-01-05 Fachgruppenleistungen

Strategiebezug	Stärkung der Mitglieder durch Einflussnahme in der Gestaltung der Zukunft einzelner Branchen
Verantwortung	Bereichsleiter Fachgruppen
Kurzbeschreibung	Die Fachgruppenleistungen bieten die Chance, mit Berufskollegen die Zukunft der verschiedenen Sektoren aktiv zugestalten, Gesetze zu formen und Entscheidungen mit zu tragen. Im speziellen bieten die Fachgruppen <ul style="list-style-type: none"> • Interessenvertretung • branchenspezifische Beratung und Information • Kontakte mit den Dachverbänden auf nationaler und europäischer Ebene • Mitsprache bei der Ausarbeitung von Kollektivverträgen • Unterstützung bei Ansuchen • Aktionen und Werbekampagnen • Beistand bei Verwaltungsstrafebescheiden und Schlichtungsverfahren • fachspezifische Weiterbildungsmöglichkeiten • Messebeteiligungen im In- und Ausland

II-01-06 Bezirksstellenleistungen

	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 19 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

Strategiebezug	Möglichst große Mitglieder und Kundennähe
Verantwortung	Bezirksstellenleitung
Kurzbeschreibung	Die Mitglieder und Kundennähe zeigt sich durch den Aufbau und die systematische Weiterentwicklung der 5 Bezirksaußenstellen: Im speziellen bieten die Bezirksstellen: <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung und Organisation bei Aktionen und Initiativen, Veranstaltungen und Treffen auf Orts- und Bezirksebene • Zusammenarbeit mit Berufsschulen und Mitsprache bei der Erstellung der Berufsbilder • Kontakte zu Entscheidungsträgern vor Ort • Informationen über Entwicklungen im Bezirk • Angebot von sämtlichen Kundenleistungen

II-02 Kunden Leistungen

II-02-01 Buchhaltung und Steuerberatung

Strategiebezug	Ausbau der Servicetiefe und Verbesserung des Kundennutzens
Verantwortung	Bereichsleiter Buchhaltung und Steuerberatung
Kurzbeschreibung	Der Bereich Buchhaltung und Steuerberatung ist ein verlässlicher Partner in sämtlichen betrieblichen Steuerfragen und Abwicklungen. Die Steuerberatung befasst sich vor allem mit fachlicher Information im gesamten Steuerbereich und darüber hinaus beschäftigt sie sich mit Gesellschaftsrecht, Strafnachlässe, Rekurse, Pressearbeit (Artikel und Abhandlungen über Steuerprobleme). Im speziellen wird angeboten: <ul style="list-style-type: none"> • Führung der einfachen und doppelten Buchhaltung • Einkommens-, Mehrwertsteuerjahres- und andere Steuererklärungen sowie Sondererklärungen • Intrastat-Erklärungen • Beratung und Informationen in Sachen Buchhaltung und Steuern • Abwicklung von Rekursen im Steuerbereich • Kostenlose Information der Mitglieder und Kunden über gesetzliche Neuerungen

II-02-02 Betriebsberatung

Strategiebezug	Ausbau der Servicetiefe und Verbesserung des Kundennutzens
Verantwortung	Bereichsleiter Betriebsberatung
Kurzbeschreibung	Die Betriebsberatung ist ein Zusammenspiel zwischen Buchhaltung und Steuerabteilung. Sie beschäftigt sich vor allem um Bilanzanalysen, Beitragsansuchen, Verträge (Pacht- und Mietverträge), Kommissionen sowie der Handelsgesetzgebung, dem Beitragswesen und dem Kreditwesen. Der Bereich hilft den Mitgliedern als Unternehmer, sich in der Vielfalt der Gesetze zurechtzufinden und die bürokratischen Barrieren zu überwinden. Im konkreten wird geboten: <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsgründungen, -übergaben und -abmeldungen

	<ul style="list-style-type: none"> • Vertragswesen (Miet- und Pachtverträge, Betriebskauf, Gesellschaftsgründungen) • Handelsrecht allgemein • Statistiken • Bilanzanalyse, Kostenrechnung, Finanzplanung, Rentabilitätsanalysen und Investitionsrechnungen • Beitragswesen • Abhaltung von Informationskursen (intern und extern) • Testkäufe • Auskünfte über Bankgeschäfte, zinsgünstige Kredite sowie Bürgschaften • Rechtsberatung in deutscher, italienischer und ladinischer Sprache
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

II-02-03 Personalverwaltungsdienste und Gewerkschaftsangelegenheiten

Strategiebezug	Systematische Verbesserung der Beratungskompetenz
Verantwortung	Bereichsleiter Personalverwaltungsdienste
Kurzbeschreibung	<p>Die Anliegen der einzelnen Mitglieder und Kunden in Personalfragen können direkt vor den entscheidenden Gremien vertreten werden, die Arbeitsverträge für den Handels- und Dienstleistungssektor werden aktiv mitgestaltet. Dabei werden die Interessen der Mitglieder und Kunden stets im Blickwinkel gehalten.</p> <p>Konkret bietet der Bereich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antworten auf Fragen der Personalverwaltung, des Arbeitsrechts und des Gewerkschaftsrechts • Ausarbeitung von Lohnstreifen verschiedenster Sektoren • Ausarbeitung der monatlichen und jährlichen Steuer- und Fürsorgebogen • Unterstützung bei Gesuchen und Einschreibungen • Erstellung von Arbeits-, Lehrlings- oder Teilzeitverträgen • Erstellung von Informationen über Lohnkosten • Erstellung des Abfertigungsfonds • Auskünfte über verschiedene Kollektivverträge und Mitsprache bei Neuverhandlungen • Beistand bei arbeitsrechtlichen Problemen, bei Streitfragen und Problemen mit dem Personal • Unterstützung im Zusammenhang mit betrieblichen Zusatzverträgen bzw. mit Personalkürzungen oder -umstellungen

II-02-04 Rentenangelegenheiten

Strategiebezug	Erfüllung der jährlichen Punktezielvorgaben von Rom
Verantwortung	Bereichsleiter Rentenangelegenheiten (ENASCO)

Kurzbeschreibung

Der Hds ist Partner im Bereich sämtlicher Rentenangelegenheiten von der Einreichung über die Leistungskontrolle bis hin zum Schluss der Akten. Die Steuererklärungen können über die CAAF einfach und kundenfreundlich übermittelt werden, ebenso werden Modelle zur Erfassung der Einkommens- bzw. Vermögenssituation von den Beratern des Hds Genossenschaft abgewickelt.

Konkret bietet der Bereich:

- Patronatstätigkeiten:
 - Prüfung der Unterlagen und Antragerstellung
 - Durchführung der Leistungskontrolle
 - Wiederauflösung von Verfahren
 - Neufestsetzung und Kontrolle der Neufestsetzung von Terminen
 - Aktenschließung
- Übermittlung der Steuererklärung auf Basis CAAF
- Durchführung der Modelle zur Erfassung der Einkommens- bzw. Vermögenssituation
- Anträge Familien- und Mutterschaftsgelder

II-03 Aus- und Weiterbildung

II-03-01 Entwicklung und Mitgestaltung der Berufsbildung

Strategiebezug	Entwicklung von Berufsbildungsmaßnahmen
Verantwortung	Bereichsleiter Die Weiterbildungsabteilung
Kurzbeschreibung	Die hds Gen. nützt seine Stärke und die bestehenden Kontakte zur aktiven Einflussnahme auf die Weiterentwicklung des Bildungsangebotes in den vom Hds vertretenen Bereichen. Die Rahmenbedingungen für eine möglichst gute berufsvorbereitende und praxisorientierte Ausbildung sollen systematisch verbessert werden, diesbezüglich versucht der Hds zu sensibilisieren, beratend an der Konzeption neuer Ausbildungszweige mitzuwirken und die Umsetzungsfase zu unterstützen.

II-03-02 Die Weiterbildungsabteilung - Bildungs- und Schulungsinstitut

Strategiebezug	Zukunfts- und praxisorientierte Weiterbildung für Mitglieder
Verantwortung	Bereichsleiter hds Bildung
Kurzbeschreibung	Über die Weiterbildungsabteilung werden die Weiterbildungsmaßnahmen für die Mitglieder des Hds Genossenschaft geplant und durchgeführt. Die fachlichen und infrastrukturellen Ressourcen zur Durchführung der Veranstaltungen sind dafür zum Großteil im Hause vorhanden, zur Abwicklung der Schulungsveranstaltungen, sofern sie nicht im Hds oder in den Bezirksstellen direkt stattfinden, gibt es langfristige Partnerschaften, die Orte werden entsprechend der Themen gewählt. <p>Konkret bietet die Weiterbildungsabteilung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Weiterbildung in allen Bereichen des Handels- und Dienstleistungssektors • Auskünfte über die Förderungsmöglichkeiten von Weiterbildungsveranstaltungen • Hilfe bei der Organisation von Seminaren und Veranstaltungen • Veranstaltungen zu gesetzlichen Bestimmungen • Fachspezifische Seminare, betriebsinterne Schulungen und Computerkurse • Zusammenarbeit mit der Provinz für den Ausbildungslehrgang zum Handelsfachwirt und "Handelsfachwirt" • Durchführung von interprofessionellen Weiterbildungsfonds finanzierter Projekte • Kontakte zu Referenten und Reservierung von Räumen

Strategiebezug	Zukunfts- und praxisorientierte Weiterbildung für Mitarbeiter
Verantwortung	Stabstelle Personal
Kurzbeschreibung	Die Schulungsmaßnahmen für Mitarbeiter lassen sich in folgende Blöcke aufteilen. <ul style="list-style-type: none"> • Sie müssen eine fachliche Fortbildung erhalten. • Regelung der Einführungsschulungen von neuen Mitarbeitern Weiterbildungsmaßnahmen können weitgehend intern abgehalten werden. Die Möglichkeit/Notwendigkeit zur Teilnahme an externen Weiterbildungsseminaren wird regelmäßig über Mitarbeitergespräche erhoben und ist gegeben. <p>Die Qualifikation des Personals ist dem Stand der Technik angepasst. Daher sind Verfahrensschulungen sowie gerätetechnische Kenntnisse auf aktuellem Stand zu halten. Jeder Mitarbeiter sammelt Veranstaltungshinweise, so dass bei Mitarbeiterge-</p>

sprachen über die anstehenden Schulungsmaßnahmen entschieden werden kann.

Der Schulungsbedarf und die -Ziele werden aufgrund der Anforderungen festgelegt. Der Schulungsplan wird von der Weiterbildungsabteilung in Zusammenarbeit mit der Direktion und dem QM definiert und von der Direktion freigegeben. Die Schulungsnachweise werden in der Schulungsmappe aufbewahrt und in den Mitarbeiterstammblätern eingetragen.

	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 24 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

Für ESF-Weiterbildung gibt es folgende Bereiche:

Leitung

Verantwortlicher: Karl Untertrifaller (hds Genossenschaft Geschäftsführer)

Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement

Verantwortlicher: Günther Stampfl (Bereichsleitung Verwaltung)

Bedarfsanalyse

Verantwortliche: Margit Mock (Bereichsleitung Bildung)

Planung

Verantwortliche: Patrizia Anhof (Mitarbeiterin Bildung)

Durchführung

Verantwortliche: Kasal Verena (Mitarbeiterin Bildung)

In der hds Bildung sind folgende Personen beschäftigt:

Margit Mock
Anhof Patrizia
Verena Kasal
Jasmin Sandri

Seminarräume

In der hds-Genossenschaft sind folgende Seminarräume für die Weiterbildung der hds Bildung reserviert:

- Akademiesäle – Erdgeschoss

Alle Räumlichkeiten sind folgendermaßen ausgestattet:

- Tische
- Stühle
- Referentenpult
- Leinwand
- Beamer
- Audioanlage
- Flipchart
- Referentenkoffer mit Schulungsmaterial

Für die Teilnehmer wird zudem Wasser, Apfelsaft und ein kl. Begrüßungsschokolade zur Verfügung gestellt.

Uns ist es wichtig, dass die Weiterbildungsaktivitäten nicht nur inhaltlich wertvoll sind, sondern dass auch das Ambiente passt. Angenehme Raumausstattung, Pflanzen, Verpflegung, Tageslicht, persönliche Betreuung, die hauseigene Bar gehören zum Standardprogramm und tragen zum Wohlbefinden unserer Kursteilnehmer bei.

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 25 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

Verantwortung der hds Direktion

Die Direktion nimmt das Qualitätsmanagement als wesentlichen Teil seiner Managementaufgaben durch die Formulierung des Leitbildes (Zielsetzungen) sowie durch die Festlegung der Pflichten, Rechte und Kontrollmechanismen (Maßnahmen und Hilfsmittel) wahr. Für die Aufgaben des Qualitätsbeauftragten der Direktion wurde die Stabsstelle Controlling / Qualitätsmanagement eingerichtet, die auch die operativen Aufgaben des Qualitätsmanagements als Q-Manager übernimmt.

Verantwortung und Befugnisse des Q-Managers (QM) – Karl Untertrifaller

Der QM ist direkt der Direktion unterstellt und ihr berichts- sowie rechenschaftspflichtig. Er agiert als eine unabhängige Organisationseinheit in Form einer Stabsstelle. Der QM ist verantwortlich für die Dokumentation, Prüfplanung, Eingangs-, Zwischen- und Endprüfung sowie für die Koordination der Lenkung von Reklamationen, Nichtkonformitäten, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen. Der QM ist für alle organisatorischen Abläufe im Unternehmen und deren Dokumentation zuständig und weisungsbefugt. Die Aufgaben sind in einer eigenen Stellenbeschreibung festgelegt.

Verantwortung der Bezirks-, Bereichsleiter und Prozessverantwortlichen (BZL, BRL, PV)

Die BZL, BRL, PV haben die Verantwortung und die Pflicht, das Qualitätsmanagement und die sie speziell betreffenden Q-Elemente, gemeinsam mit dem QM, in ihrem Bereich/Prozess zu erstellen und laufend anzupassen. Ihnen wird somit eine große Verantwortung und auch Bedeutung im QM-System übergeben. Unterstützt werden sie dabei durch den QM und der Direktion.

Verantwortung und Befugnisse der Mitarbeiter

Jeder Mitarbeiter des Unternehmens ist verpflichtet, seine verantwortungsvolle Tätigkeit nach bestem Wissen und Gewissen auszuführen und alle Missstände und fehlerhaften Vorkommnisse in seinem Verantwortungsbereich abzustellen und der QM zu melden. Er ist aufgefordert, sein praktisches Wissen, seine Ideen und seine Verbesserungsvorschläge einzubringen und aktiv im Unternehmen mitzuarbeiten.

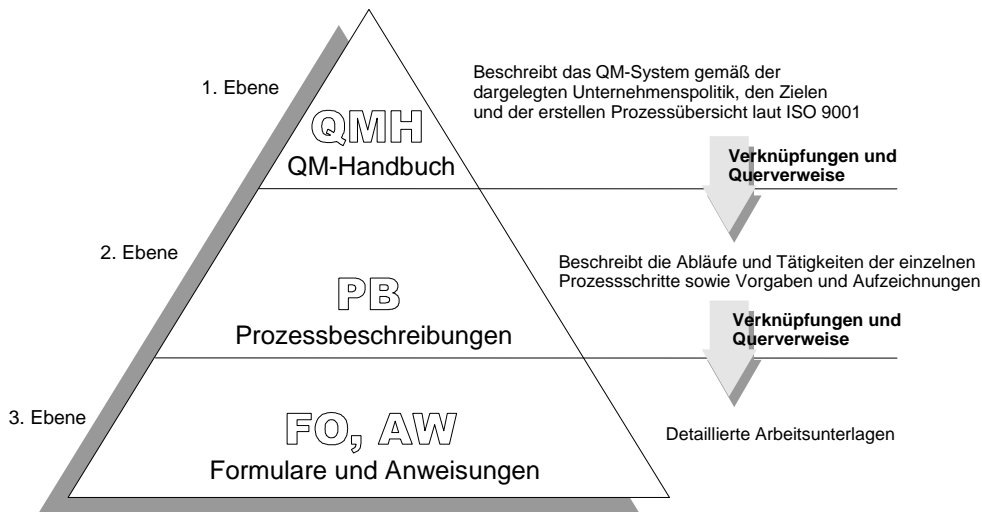
Dokumentation und Arbeitsunterlagen im QM

Ziele Gewährleistung von Kundenzufriedenheit, Effektivität und Wirtschaftlichkeit durch genaue Anweisungen, aktuelle Arbeitsunterlagen, Fehleranalysen und Rückverfolgbarkeit durch Aufzeichnungen

Kurzbeschreibung

■ **Aufbau der Q-Dokumentation:**

Als Leitfaden zur Umsetzung des QM-Systems und Einhaltung der Vorgaben über die ISO 9001:2000 dienen das Qualitäts-Handbuch (QMH), die Prozessbeschreibungen (PB) sowie die Arbeitsunterlagen (FO, CL). Die Dokumentation ist an die Prozessstruktur angeglichen und hierarchisch in mehrere Ebenen gegliedert. Je nach gewünschter Informationstiefe können sich die Mitarbeiter in den verschiedenen Ebenen über die für sie relevanten Prozessschritte und dazugehörige Arbeitsdokumente und –aufzeichnungen informieren, wobei die jeweils unteren Ebenen in Übereinstimmung mit den übergeordneten Dokumenten erstellt und freigegeben werden. Alle QM-relevanten Unterlagen sind über das EDV-System verwaltet. Über ein Intranetsystem können die Mitarbeiter schnell und übersichtlich auf alle für sie notwendigen Dokumente zugreifen und sie bei Bedarf und Zulassung auch zur Bearbeitung ausdrucken.



Qualitätsmanagement – Handbuch (QMH):

Das QMH beschreibt das firmenspezifische QM-System und gibt eine zusammenfassende Auskunft über den Prozessaufbau, -Ziele, Zuständigkeiten und die wesentlichen qualitätssichernden Aktivitäten.

Prozess-Beschreibungen (PB):

Prozessbeschreibungen sind detaillierte Beschreibungen von qualitätsbestimmenden Tätigkeiten und enthalten alle Angaben zu deren Durchführung. Sie werden in Zusammenarbeit vom QM mit dem Prozessverantwortlichen erstellt und administriert.

Die Prozessbeschreibungen beschreiben einzelne Teile des QM-Systems im Detail mit den dazugehörigen Abläufen und Formularen. Sie haben abteilungsübergreifende Gültigkeit und regeln vor allem die Schnittstellen zwischen angrenzenden Bereichen. Da die PB's detailliertes technisches und organisatorisches Know-How beinhalten, werden sie grundsätzlich nicht an Dritte (Kunden, Behörden, ...) weitergegeben.

Ablauf der Dokumentationshandhabung

■ Erhebung von notwendigen Dokumenten und Unterlagen

Erhebung und Auswahl externer Dokumente

Der jeweilige Verantwortliche eines Bereiches führt die Erhebung durch die Wahl der zur Verfügung stehenden Kommunikationswege aus (Zeitung, Fachzeitschriften, Rundschreiben, Sitzungen).

Informationen über direkten Kontakt mit der Politik und Verwaltung

Informationen über das Rundschreiben der SEAC (bei gesetzlichen Fristen)

Erhebung und Auswahl interner Dokumente

Die Vorschläge gehen an den Verantwortlichen; als Ergebnis der internen Besprechungen werden interne Vorgabedokumente erstellt.

■ Beschaffung von Dokumenten und Unterlagen

Der Bedarf wird von den Bezirks- und Bereichsleitern oder den Prozessverantwortlichen an die Verwaltung weitergeleitet. Die Beschaffung und Verteilung erfolgt prinzipiell über die zentrale Stelle der Verwaltung.

■ Erstellung von Dokumenten und Unterlagen

Interne Vorgabedokumente dürfen nur von den Bezirks- und Bereichsleitern oder den Prozessverantwortlichen erstellt werden. Alle Dokumente und Unterlagen müssen vor der Verwendung und Verteilung an die Mitarbeiter an die QM-Stelle zur Genehmigung weitergeleitet werden (bei Bedarf in Rücksprache mit der

	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 27 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

Direktion oder einem fachlich Zuständigen). Die genehmigten Dokumente werden vom QM in die Dokumentenübersicht aufgenommen.

■ Verteilung an die Mitarbeiter

Die Verteilung der gültigen Dokumente an die Mitarbeiter erfolgt elektronisch von der QM-Stelle über die Dokumentenübersicht im Intranet. Die Mitarbeiter werden über die Verfügbarkeit eines neuen Dokumentes per Email von der QM-Stelle informiert. Bei Dokumenten, die nur an bestimmte Mitarbeiter weitergeleitet werden müssen, gibt der fachlich Zuständige der QM-Stelle eine Verteilerliste.

Dokumentenübersicht:

In der Liste der zugelassenen Dokumente (Modelle/ Lista dei modelli) werden die für die tägliche Umsetzung gültigen und notwendigen Vorgabe- und Nachweisdokumente erfasst und deren Verteilung geregelt. Damit wird koordiniert, dass die notwendigen Dokumente geprüft, freigegeben und von den entsprechenden Stellen angewendet werden. Die Dokumentenübersicht wird vom QM geführt und wird stets auf dem neuesten Stand gehalten.

■ Aktualhaltung und Änderungen

Die Prüfung auf Vollständigkeit oder Aktualität erfolgt durch die Bezirks- und Bereichsleiter oder den Prozessverantwortlichen. Bei Neuerstellung oder Änderungen wird der QM-Verantwortliche informiert, der die Dokumente prüft und nach Freigabe im Intranet aktualisiert zur Verfügung stellt.

Mindestens einmal jährlich ist die gesamte Dokumentation zu überprüfen. Diese Prüfung kann auch im Zuge der internen Audits erfolgen.

■ Ausschluss von Bearbeitung durch Mitarbeiter

Dadurch, dass die Unterlagen nur über das Intranet zur Verfügung gestellt werden, ist eine ungewollte Abänderung durch den Mitarbeiter nicht möglich.

■ Protokollierung und Führen von Nachweisdokumenten

Schriftliche Aufzeichnungen werden für Tätigkeiten, bei denen Rückverfolgungsbedarf bestehen könnte, bzw. zur Analyse und systematischen Verbesserung sowie für den Nachweis der Erfüllung gesetzlicher Vorschriften geführt. Bei allen Besprechungen werden Besprechungsprotokolle geführt. Hierfür ist der Besprechungsleiter verantwortlich. Die Inhalte der Protokolle werden an die Beteiligten per Email weitergeleitet und zentral archiviert (Intranet).

Die Protokolle sollten folgende Punkte enthalten:

- Teilnehmer, Datum/Zeit, Ort
- Thema
- Entscheidungen
- Maßnahmen (was, wer, bis wann)
- Information an

Allgemeine Vorgaben zum Führen von Nachweisdokumenten:

QM-relevante Aufzeichnungen v.a. bezüglich der Kundenanforderungen und Reklamationen, Prüfungen und Kontrollen, Aus- und Weiterbildung werden im dafür zuständigen Bereich zentral erfasst.

Die Bezirks- und Bereichsleiter oder die Prozessverantwortlichen sind dafür verantwortlich, dass in ihren Bereichen folgende Unterlagen und Aufzeichnungen nachvollziehbar und leicht auffindbar zur Verfügung stehen:

- Postein- und ausgänge
- Sitzungs- und Besprechungsprotokolle
- Problem- und Korrekturmaßnahmen

Aufzeichnungen, die im Zuge der Prozessabwicklung zu führen sind, sind über die Prozessbeschreibungen geregelt.

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 28 von 44
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

Informationen, die ebenso für andere Bereiche von Interesse sein könnten, sind an den Qualitätsmanagementbeauftragten weiterzuleiten, der die weiteren Maßnahmen einleitet.

■ Ablage und Archivierung

Die Archivierung erfolgt im fachlich zuständigen Bereich bzw. in der Bezirksstelle. Mitglieder- und mitarbeiterrelevante Unterlagen werden in den betreffenden Bereichen zentral aufbewahrt.

Archivierungszeiten für die wichtigsten Dokumente und Aufzeichnungen:

Steuerlich relevante Dokumente und Aufzeichnungen:

mind. 5 Jahre und jedenfalls für die Dauer bis Ablauf der gesetzlichen Kontrollfristen

Zivilrechtlich relevante Unterlagen sowie Unterlagen zur Korrespondenz:

mind. 10 Jahre bzw. für die gesetzlich vorgesehene Verjährungsdauer

Mitgliederrelevante Unterlagen: zeitlich unbegrenzt

QM-relevante Unterlagen: mind. 5 Jahre

■ Datenschutz

Die Verantwortung für die Umsetzung und Information der Mitarbeiter entsprechend der Gesetzesvorschriften liegt bei Heinz Neuhauser, die Umsetzung erfolgt intern in Zusammenarbeit mit Maurizio Nuvolini.

Die gesetzliche Verantwortung liegt beim Präsidium der Verbandes.

 hds unione	Qualitätscharta	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 29 von 44
----------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------	-------------------------------------------------------------------

III. ABSCHNITT

Management der Ressourcen

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 30 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

III-01 Leitung

Ziele Fehlerfreie, termingerechte, effiziente und gesetzeskonforme Durchführung von Verwaltungsleistungen, der Buchhaltung sowie Lieferung der Daten für das Controlling

Zuständigkeit: Geschäftsführer hds Gen. Karl Untertrifaller

Kurzbeschreibung

- **Handels- und Organisationstrategien** bestimmen – in Absprache mit Direktion
- **Ressourcenplanung und Controlling**
 - Technologische Ressourcen: in Zusammenarbeit mit Bereichsleiter EDV und BL Bildung
 - Finanzielle Planung: in Zusammenarbeit mit BL Bildung
 - Periodischer Controlling Bericht: 4 x im Jahr
 - Abgleich Controlling – Buchhaltung
 - Finanzplanung
 - Entwicklungspotential
- **Mitarbeiterführung**
 - Organisatorische Ressourcen: in Zusammenarbeit mit dem BL Bildung
 - Wer, Was, Welche Projekte
 - Entwicklung der Mitarbeiter, Personalentwicklung, Förderung
 - Entwicklung der Mitarbeiteranzahl
- **Beziehungsmanagement**
 - Periodische Treffen mit Sozialpartner, Referenten, Kunden und den versch. Akteuren, der Bildungsarbeit.

III-02 Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement

Ziele Fehlerfreie, termingerechte, effiziente und gesetzeskonforme Durchführung von Verwaltungsleistungen, der Buchhaltung sowie Lieferung der Daten für das Controlling

Zuständigkeit: Bereichsleiter Verwaltung Günther Stampfl

Kurzbeschreibung

1. klassische Verwaltungsleistungen

■ Fakturierung

- Beschreibung der Dienstleistung und Aufnahme in die Preisliste.
- Erfassung der Belastungen: Sie erfolgt entweder direkt über das Buchhaltungsprogramm SEAC oder bei großen Belastungen auch außerhalb. Große Belastungen werden von der VW an Hand der Daten direkt eingegeben, ansonsten erfolgt die Eingabe an Hand von vorgegebenen Listen.
- Bündelung der Belastungen durch die Verwendung eines Steuerkodices.
- Die Fakturierung erfolgt zentral zu den vorgegebenen Fristen an Hand der Preisliste.
- Die Fakturierung der Weiterbildungskurse erfolgt über eine Schnittstelle SEAC Fakturierung und SEAC Kursprogramm

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 31 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

⋮

- Preisliste

■ Inkasso/Mahnwesen

Mitgliedsbeiträge werden von der Mitgliederverwaltung verwaltet, die Einhebung erfolgt über eine Außenstelle.

Kundenfakturierung:

Die Fakturierung erfolgt entweder über Abbuchungsverfahren mit Skonto oder Rechnungsstellung. Periodisch werden Daten aus der Buchhaltung analysiert und in einer Excel-Tabelle weiterverarbeitet. Die Weiterleitung der Mahnungen erfolgt für Bozen direkt, für die Bezirke über die Bezirkstellenleiter in Rücksprache bei den Bezirksleiterbesprechungen. Prinzipiell wird bei offenen Rechnungen periodisch nachtelefoniert. Das Mahnwesen greift mindestens monatlich durch 5 standardisierte Mahnstufen (Zahlungserinnerung, Mahnung, letzte Mahnung, gerichtlicher Einzug). Ab der fünften Mahnung wird die Dienstleitung gekündigt und ein Rechtsverfahren eingeleitet.

⋮

- Excel-Liste „Aufstellung Außenstände“
- Mahnbriefe, ab der gerichtlichen Eintreibung archiviert

■ Buchhaltung

Jede Eingangsrechnung wird zugeordnet, vom Verantwortlichen gekennzeichnet und von der Direktion zur Zahlung freigegeben. Erst dann erfolgt die Buchung über das Buchhaltungsprogramm SFERA.

Bei den Ausgangsrechnungen erfolgt die Buchung automatisch. Die Bezirke verfügen über eigene Kassastellen, über welche Rechnungen kassiert werden und kleine Zahlungen bis ca. 50 € durchgeführt werden können.

Die Verbuchung von Aufwendungen und Erlösen beinhalten neben der Zuordnung in Kostenarten und -stellen auch die Kennzeichnung der Initiativen, die in interne und externe Initiativen unterteilt werden. Dadurch wird ermöglicht, dass Projekte und Initiativen einzeln abgerechnet und hinsichtlich des Inkassos verfolgt werden können.

⋮

- AA Buchhaltung
- Kontenplan

■ Vertragswesen

Die Verhandlung und Prüfung der Verträge erfolgt in der Verwaltung. Bei positiver Prüfung werden diese an die Direktion zur Unterzeichnung weitergeleitet und wieder zentral in der Verwaltung archiviert.

Bei Unsicherheiten werden nach Bedarf interne Fachleute zur Prüfung hinzugezogen, als letzten Schritt wird ein Rechtberater herangezogen. Prinzipiell werden folgende Vertragskategorien von der Verwaltung betreut und Fälligkeiten wahrgenommen:

- Mietverträge
- Wartungsverträge
- Lieferantenverträge (SEAC)
- Verträge für Abonnements
- Leihverträge (Bar, Räumlichkeiten,...)
- Versicherungen

■ Bilanzierung und Steuererklärung

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 32 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

- Interne Reports: Ab Juni wird ein monatlicher Report erstellt, der die Hauptkostengruppen in einem Soll/Ist-Vergleich gegenüberstellt und einen Trend als Unterstützung zur Planung wiedergibt. Die Planung für das Folgejahr erfolgt in Absprache mit den Bezirks- und Bereichsleitern. Die Daten der internen Reports sind hier unterstützend und werden zur weiteren Analyse an das Controlling weitergeleitet.
- Jahresbezogene Tätigkeiten: Alle steuerlichen Abläufe werden in der Buchhaltung vorbereitet, die Erstellung der öffentlichen Bilanz erfolgt als Abschluss der Buchhaltung im Hause.

:

- Bilanzierungsvorgaben

■ Archivierung

Die Archivierung erfolgt entsprechend der gesetzlichen Vorgaben mind. 10 Jahre in einer eigenen Abteilung im Hauptarchiv. Jährlich erfolgt eine Archivierungsprüfung.

- AA Abwicklung Personal & Verwaltungsdienste
- AA Verwaltung
- AA Abwicklung Buchhaltung
- AA Arbeitervertretung und Lohnbuchhaltung
- AA Gestaltung Briefe
- Kalender Verwaltung mit Grundsatzfällen
- Zuständigkeitsliste mit Ersatzperson

Kennzahlen

- Außenstände/Umsatz
- Abbuchungssummen/Umsatz (zur Zeit ca. 60%)
- Fehlerkosten
- Strafen durch Gesetzesverstöße (ohne Sicherheit und Umweltschutz)

III-03 Bedarfsanalyse und Bedarfsbestimmung

Ziele Bedürfnisse der Kunden aus den verschl. Bereichen des Handels- und Dienstleistungssektor ermitteln und daraus konkrete Weiterbildungsangebot ableiten.

Zuständigkeit: Bereichsleiter Bildung, Margit Mock

Kurzbeschreibung

■ Bedürfnisse und Fachkompetenzen erfassen

- Bedarfserhebung bei Veranstaltungen
- Gespräche mit Mitgliedern und Kunden
- Rückmeldung der Bezirksleiter, Ortsobleute
- Stellenbeschreibungen alle Mitarbeiter der versch. Sektoren
-

■ Sektorbezogene Berufs- und Bildungsbedürfnisse

- Wechselwirkung mit Berufsbildung:

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 33 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

- die Berufsbilder im dualen Ausbildungssektor werden laufend angepasst. Daraus ergeben sich auch neue Stellenbeschreibungen der Berufsbilder.
- Zukunftsorientiert, Marktorientiert und auf die Mitarbeiter bezogen.
- Welche Anforderungen warten auf Arbeitgeber, welche Erwartungen hat der Arbeitnehmer.
- Daraus resultieren sich neue Formen der Weiterbildung, Modalitäten, Abläufe und Inhalte.

■ **Bewertung der Bildungs- und Orientierungsbedürfnisse**

- Bewertung der versch. Marktanalyse und daraus Weiterbildungsprogramme entwickeln
- Innovative Weiterbildungsstrategien entwickeln
- Nachhaltigkeit der Weiterbildung in den Vordergrund stellen
- Praxisbezug neue Wertigkeit geben

III-04 Planung

Ziele Maßgeschneiderte Weiterbildung für den hds Sektor entwickeln

Zuständigkeit: Mitarbeiterin Bildung, Patrizia Anhof

Kurzbeschreibung

Planung der Kurstätigkeit

- Offenes Kursprogramm
- Finanzierte Weiterbildungsprojekte
- Maßgeschneiderte Firmenseminare
- Seminare vor Ort für Orts- Bezirks- und Fachgruppen
- Fachseminare für unsere Fachgruppen
- Wissensvermittlung bei Infoveranstaltungen
- Wissensvermittlung durch Online-Schulungen
- Wissensvermittlung durch Information in den hds-Medien: hds Magazin, Homepage, hds-Infomail

Der Planungsprozess umfasst

- Auswahl des geeigneten Referenten – Angebotseinholung
- Auswahl des passenden Zeitraumes
- Auswahl des idealen Kursraumes
- Welche Materialien werden benötigt
- Welche Finanzierungen kommen zum tragen
- Welche Zielgruppe wird angesprochen
- Wie erreiche ich die Zielgruppe: Marketingplan, Bewerbungsplan, persönliche Gespräche

III-05 Durchführung

Ziele Weiterbildungsveranstaltungen effizient durchführen

Zuständigkeit: Mitarbeiterin Bildung, Verena Kasal

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 34 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

Kurzbeschreibung

Dieser Prozess umfasst folgende Schritte:

- Anmeldung
- Buchungsbestätigung
- Anmeldebestätigung
- Erstellung der Unterlagen (ausgedruckt oder als Download)
- Didaktisches Material, Beurteilungsbögen

Ressourcen

- Jeder Mitarbeiter betreut unterschiedliche Weiterbildungen
- Die Schnittstelle bildet das Kursverwaltungsprogramm SEAC, welches Automatisch mit der Verwaltung und Fakturierung kommuniziert.

Referenten

- Trainingsauftrag
- Informationen zum Kurs: Teilnehmer, wenn nötig Vorinfo zu Branche, Tätigkeit etc. Vorbereitung aller notwendigen Unterlagen und die Ausstattung zur optimalen Kursabwicklung.

Monitoring

- Wöchentlich findet ein Treffen
- Welche Kurse werden durchgeführt
- Welche Kurse sind noch in der Schwebe – Einleitung von Marketingmaßnahmen
- Zuweisung der Zuständigkeiten für die Kursabwicklung
- Infoaustausch

Ergebnisse und Bewertungsvorschläge

- Beurteilungsbögen werden sofort nach Kursende bewertet
- Probleme werden noch vor Ort geklärt,
- Beanstandungen werden immer nachbearbeitet – Alternativen und Lösungen werden sofort ausgelotet und auch angeboten.

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 35 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

III-06 Referentenauswahl

Ziele Top Referenten für die hds Veranstaltungen finden

Zuständigkeit: Bereichsleiter Bildung, Margit Mock

Kurzbeschreibung

So unterschiedlich die Weiterbildung der hds-Bildungswelt ist, so zahlreich sind auch die Auswahlmöglichkeiten der Referenten.

Wird die Weiterbildung für bestimmte Fachgruppen oder Ortsgruppen organisiert, gibt es im Vorfeld ein Gespräch mit dem Vorstand. Mit den Fachgruppenvorständen werden mögliche Inhalte, Zeitpunkt und v. a. auch die Referentenauswahl besprochen. Häufig gibt es eine bestimmte Vorstellung, welche Fachreferent die Kurse abhalten soll.

Die hds-Bildung setzt sich mit diesen Experten in Verbindung, holt den Lebenslauf ein und recherchiert über seine Erfahrung und Weiterbildungstätigkeit. Wenn möglich suchen wir das persönliche Gespräch. Bei Referenten aus dem Ausland halten wir telefonischen Kontakt.

Eine zweite Möglichkeit ist der Expertenpool der hds-Unternehmensberater. Zahlreiche Mitglieder der Fachgruppe „Unternehmensberater“ sind auch als Referenten tätig. Die hds Bildung hat mit interessierten Mitgliedern persönliche Gespräch geführt, Lebensläufe ausgewertet und eine Tätigkeitsprofil erstellt. Somit ist ein Vorauswahl von geeigneten Referenten bereits getroffen.

Die hds Bildung setzt auch verstärkt auf Kooperation mit anderen Weiterbildungspartnern wie das WIFI und unsere Partnerverbände im In- und Ausland. Referenten die von diesen Partner empfohlen werden, prüfen wir intern nochmals mittels Internetrecherche und Lebenslauf Check Up über die Eignung für unsere Weiterbildungsthemen.

Im Bereich Arbeitssicherheit setzten wir auf unsere erfahrenes Referentenpool. Hier besteht bereits ein langjährige Mitarbeiter. Neue Referenten dieser Partnerbetriebe werden persönlich betreut. Es findet ein Erstgespräch statt und ein hds-Mitarbeiter besucht einen der Kurs um sich persönlich ein Bild von der Qualität zu machen.

IV. ABSCHNITT

Management der Analyse und Verbesserung

IV-01 Qualitätsfaktoren Weiterbildung

Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandart	Kontrollmittel
Auslastung des Kursangebotes	Prozentuelle Durchführungsquote	Ziel ist 70 %	Statistik zu Jahresende, periodische Zwischenkontrollen
Zugänglichkeit der Information	Nachfragen, Beschwerden reduzieren	Ziel: Information über Website – Anmeldung zu 90 % über das WEB	Statistik zu Jahresende, periodische Zwischenkontrollen
Rasche Beantwortung bei Kursanmeldung	Zeitspanne zwischen Eingang der Anmeldung und Rückmeldung von Seiten der hds Bildung	Ziel: sofortige Rückmeldung Automatismus kommt zum Tragen: Anmeldung über WEB, automatisch ins Kursprogramm eingetragen, hds-Mitarbeiter kontrolliert und verschickt on time eine Anmeldebestätigung per mail	Nach Einführung des neuen Kursprogrammes ist dieses System in Kraft und funktioniert. Die rasche Beantwortung ist zu 100 % gewährleistet.
Erreichbarkeit der Mitarbeiter	Besetzung der Bildungsabteilung	Während der gesamten hds-Öffnungszeiten ist das Bildungsbüro besetzt	Dienstplan
Persönliche Betreuung Der Referenten und TLN	Betreuung der Kurse	Kurseröffnung, persönliches TLN Kontakt und Gespräch mit Referent	Bei jedem Kurs gewährleistet. Aufgaben werden bei Teamsitzung zugeteilt.
Zufriedenheit der Teilnehmer	Positives Ergebnis	Bei Beanstandungen sofortige Aktivierung von Maßnahmen	Beurteilungsbogen
Betriebsergebnis	Erreichung der Zielvorgaben	Laufende Steigerung erwünscht	Trimestrale Kontrolle

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 37 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

IV-02 Messungen, Kontrollen und Prüfungen

Ziele Regelung der Durchführung von Messungen, Kontrollen und Prüfungen

Verantwortung: Stabstelle Qualitätsmanagement

Kurzbeschreibung

Wir verfügen über Verfahren, um die maßgeblichen qualitätsrelevanten Merkmale unserer Arbeitsabläufe und Produkte regelmäßig zu überwachen und zu messen. Um die Erfüllung unserer Managementziele sowie der gesetzlichen Vorgaben belegen zu können, werden geeignete Aufzeichnungen (Kontrollblätter, Messberichte usw.) geführt und archiviert.

■ Wareneingangsprüfungen

Wareneingänge werden je nach Ware an die Verwaltung bzw. direkt in den Bereich weitergeleitet und dort per Augenschein auf ihre Qualität überprüft und angenommen. Artikel und Menge werden an Hand des Lieferscheins kontrolliert. Erfolgt dies in den Bereichen, muss der Lieferschein anschließend sofort an die Verwaltung weitergeleitet werden. Es erfolgt die Wareneingangsbuchung in der Verwaltung.

Bei der Erbringung von Weiterbildungsdienstleistungen werden folgende Bewertungen herangezogen:

- Beurteilungsbögen
- Persönliches Feedback von Teilnehmer, Akteuren (wie Bezirksleitern, Fachgruppenpräsidenten etc.)

■ Zwischen- und Endprüfungen

Bei sensiblen Prozessschritten sowie vor Weitergabe wichtiger Dokumente an den Kunden erfolgt eine Zwischen- und Endprüfung nach dem Vier-Augenprinzip. Notwendige Zwischenprüfungen sind über die Prozessbeschreibungen geregelt.

Bei **Weiterbildungsdienstleistungen** werden periodisch Kontrollen durchgeführt. D. h. ein Mitarbeiter des Bereichs Bildung macht sich persönlich ein Bild über die geleistete Referententätigkeit, indem er einige Zeit den Kursen beiwohnt. Dem Bereichsleiter wird bei periodischen Besprechungen Bericht erstattet.

■ Verträge

In der Vertragsprüfung wird geprüft ob:

- ◆ die Forderungen angemessen, festgelegt und dokumentiert sind;
- ◆ wir die Fähigkeit zur Erfüllung des Vertrages besitzen;
- ◆ die einschlägigen Gesetze und Normen eingehalten werden.

Wenn die Erfüllbarkeit der Anforderungen sichergestellt ist und die Anforderungen in einem Vertrag/Angebot festgelegt und dem jeweiligen Vertragspartner vereinbart sind, wird ein entsprechender interner Auftrag ausgestellt. Verantwortung und Befugnisse dafür sind definiert und dokumentiert wie in den Aufgabenbeschreibungen.

■ Ausschreibungen und Angebote

Enthält ein Angebot unklare Angaben oder Forderungen, so werden diese möglichst umgehend von der Direktion bzw. dessen Beauftragten mit dem Lieferanten geklärt.

■ Technische Überprüfungen und Wartung

Um die Vollständigkeit und Genauigkeit der Kontrollen und regelmäßigen Überprüfungen zu garantieren, sind sämtliche überwachungspflichtige Anlagen, Geräte und Prüfmittel, welche in regelmäßigen Zeitabständen gewartet und kalibriert werden müssen, in einer Liste erfasst, mit Angabe des Prüfzeitpunktes, des Zuständigen, des Ergebnisses und der Prüfplanung (⇒ **Outlook-Prüfungsplanung, Prüfbücher**).

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 38 von 44
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

Für die Geräte und Anlagen, bei welchen spezielle Wartungstätigkeiten anfallen (Server, Computer, Klimaanlage,...), wird eine eigene Checkliste geführt, in der die Arten der Prüfungen, Intervalle und Ergebnisse der Wartungsarbeiten und Kontrollen protokolliert werden. (⇒ **FO Wartungen für Maschinen**)

- Technische Unterlagen zur Wareneingangskontrolle
- Liste periodischer Wartungen und Prüfungen, Überprüfung technischer Geräte
- Meldeblätter zur Fehlererfassung (via Intranet)

Kennzahlen

- Prüfungsstatus (Anzahl der durchgeführten/vorgegebenen Prüfungen)

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 39 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

IV-03 Korrektur-, Vorbeuge- und Verbesserungsregelkreis

Ziele Verbesserung der Prozesse und Kundenzufriedenheit durch Vermeidung von Fehlern und Durchführung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

Verantwortung: Geschäftsführer hds Genossenschaft

Kurzbeschreibung

Lenkung von Nicht-Konformitäten

■ Wareneingang

Bei fehlerhafter Ware wird dies entweder von der Verwaltung oder dem Bereichsleiter am Lieferschein vermerkt. Bei fehlerhafter Bestellung mit einem Warenwert über € 500,- wird von der Verwaltung ein Meldeformular im Intranet ausgefüllt und an den QM weitergeleitet. Sollte dies direkt in den Bereichen passieren, so ist die Verwaltung über das Vorgehen zu informieren. Falls notwendig, erfolgt in Absprache mit der Verwaltung und dem Q-Manager eine Reklamation an den Lieferanten. Diese Entscheidung liegt beim Q-Manager.

Weiterbildungstätigkeit:

Ist die Dienstleistung nicht zufriedenstellend, werden folgende Schritte durchgeführt:

- Persönliches Gespräch mit dem Teilnehmer, Akteur über die Beanstandung
- Persönliches Gespräch mit dem Referent
- Suche nach Lösungsvorschlägen
- Ist ein Gespräch nicht möglich, dann wird mittels Mail kommuniziert.
- Passende Lösung oder Vergütung für den Akteur anbieten: z. B. Rückerstattung Seminargebühr, Bildungsgutschein, persönliche Beratung mit Referent
- Die Gespräche und Lösung werden mit dem Teilnehmer **schriftlich per E-Mail festgehalten.**
- Daraus werden Verbesserungen für weitere Veranstaltungen abgeleitet.

■ Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

Mit diesem System wollen wir vor allem Wiederholfehler vermeiden, bessere Ergebnisse und Ziele erreichen und das Vertrauen unserer Mitglieder und Kunden in unseren Arbeitsabläufen und Dienstleistungen sichern.

Um eine effiziente Beseitigung von systematischen Fehlern und deren nachhaltige Vermeidung durchführen zu können, wurde von uns folgende Vorgehensweise definiert, die jeweils in den Meldeblättern dokumentiert wird:

- Fehlerbeschreibung
- Ursachenermittlung
- Sofortreaktion/Korrekturmaßnahme
- Korrektur als Ursachenbeseitigung und zur Wiederholfehlervermeidung/Vorbeugemaßnahmen
- Überprüfung der Wirksamkeit

Zur Einleitung dieser Maßnahmen ist jeder Mitarbeiter angehalten. Er kann im Intranet über die Meldeblätter direkt Fehler und Korrekturmaßnahmen an die QM-Stelle weiterleiten. Der Qualitätsmanager koordiniert die Lösungsschritte. Die Durchführungsverantwortung der Lösung liegt beim jeweiligen Mitarbeiter.

	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 40 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

■ Ideen, Anregungen, Verbesserungen und Wünsche

Das Unternehmen legt besonderen Wert auf Eigenverantwortung, Ideen und Anregungen von unseren Mitarbeitern. Wenn möglich (Absprache mit Prozessverantwortlichen bzw. QM) erfolgt sofort die Umsetzung der Vorschläge, koordiniert vom QM. Ansonsten fließen sie in die regelmäßigen Besprechungen mit ein.

■ Interne Audits

Zur Sicherstellung der Übereinstimmung der Dokumentation mit der Praxis, werden jährlich Q-Audits durchgeführt. Die Planung und Vorbereitung der externen sowie der internen Audits erfolgt durch den QM über einen schriftlichen Auditplan, die Ergebnisse der Audits werden dokumentiert und der Direktion präsentiert. Sie fließen als wesentliches Informationselement in die Bewertung der regelmäßig stattfindenden Managementreviews mit ein.

Außerdem werden die Q-Audits verwendet, damit:

- gesetzte Korrekturmaßnahmen den gewünschten Erfolg bringen,
- das QM-System auf seine Normkonformität hin überprüft wird, ob die angewandten Verfahren im Unternehmen rationell und effizient sind,
- Ergebnisse bzgl. Wirksamkeit des QM-Systems der Direktion geliefert werden,
- die definierten Prozesskennzahlen zielführend und aussagekräftig das QM-System begleiten.

■ Verbesserungsmaßnahmen:

Gemeinsam mit der Besprechung der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen in den Bezirks- und Bereichsleiterbesprechungen sowie bei der Durchführung des jährlichen Managementreviews werden aus den gewonnenen Unterlagen und Aufzeichnungen konkrete Vorschläge für langfristige Verbesserungsmaßnahmen diskutiert. Eine wesentliche Grundlage für das Finden neuer Verbesserungspotentiale sollen die Informationen aus den gebildeten Prozesskennzahlen liefern.

Die Verbesserungsmaßnahmen werden im Management-Programm festgehalten und geplant.

Verantwortlich für die Festsetzung und Durchführung der Korrekturmaßnahmen sowie die Planung der Verbesserungsmaßnahmen ist in Abstimmung mit der Direktion und dem QM der jeweilige Prozessverantwortliche.

:

- Meldeblatt im Intranet
- Auditplan und -protokolle
- Managementreview Vorgaben und Protokolle

Kennzahlen:

- Gesamtbewertung der Mitglieder- und Kundenzufriedenheitsanalyse
- Anzahl an Reklamationen und Beanstandungen
- Gesamt-Fehlerkosten (Summe aller Fehlerkosten der jew. Prozesse)

■ In der Weiterbildung

Ist die Dienstleistung nicht zufriedenstellend, werden folgende Schritte durchgeführt:

- Persönliches Gespräch mit dem Teilnehmer, Akteur über die Beanstandung
- Persönliches Gespräch mit dem Referent
- Suche nach Lösungsvorschlägen
- Ist ein Gespräch nicht möglich, dann wird mittels Mail kommuniziert.
- Passende Lösung oder Vergütung für den Akteur anbieten: z. B. Rückerstattung Seminargebühr, Bildungsgutschein, persönliche Beratung mit Referent
- Die Gespräche und Lösung werden mit dem Teilnehmer schriftlich per E-Mail festgehalten.

- Daraus werden Verbesserungen für weitere Veranstaltungen abgeleitet.

Herzlichen Dank für Ihre Rückmeldung!

Seminartitel: _____
Referenten: _____
Termin: _____
Ort: _____
Teilnehmer/in: _____

	😊	😐	☹️	😡	😡😡
Inhalt					
Das Seminar war praxisbezogen, die Inhalte sinnvoll.					
Ich kann das Gelernte in der Praxis umsetzen.					
Der Schwierigkeitsgrad war angemessen.					
Referent/in					
Der Referent / die Referentin war fachlich kompetent.					
Der Referent / die Referentin ist auf die Teilnehmer/innen eingegangen und motivierte sie.					
Die angewandte Lernmethode war zielführend.					
Organisation					
Der Ausschreibungstext hat mir die nötigen Informationen über das Seminar vermittelt.					
Das Seminar hat den Anforderungen entsprochen.					
Der organisatorische Ablauf war einwandfrei.					
Die räumlichen Verhältnisse waren angemessen.					
Abschließend					
Was mir am Seminar besonders gefallen hat:					
Was für mich am Seminar besonders störend war:					
Verbesserungsvorschläge:					
Zu welchen Themen wünschen Sie sich weitere Seminare:					
Wie wurden Sie auf diese Veranstaltung aufmerksam					

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 42 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

IV-04 Prozesskennzahlen und Balanced Scorecard

Ziele Transparent machen der Qualitätsleistungen und Ermöglichen der Steuerung der Arbeitsabläufe

Verantwortung: Direktion

Kurzbeschreibung:

Das Kennzahlensystem hat die Aufgabe die Prozesse und Tätigkeiten durch **messbare Größen** (Leistungsgrößen) auszudrücken. Dadurch erhalten wir verdichtete Informationen zu einer Leistungsveränderung bzw. sich abzeichnenden Handlungsbedarf in einzelnen betrieblichen Abläufen.

Zu den für die Betrachtung interessanten Prozessen und Tätigkeiten werden Kontrollpunkte definiert und Kenngrößen ermittelt, die periodisch aktualisiert und im Rahmen des **Kennzahlensystems** zusammengeführt werden. Die verschiedenen Kennzahlen werden nach den 4 Hauptprozessgruppen - Management der Führung, Management der Ressourcen, Management der Dienstleistungen, Management der Analyse und Verbesserung - entsprechend des Prozessmodells zusammengefasst und möglichst ausgewogen betrachtet. Dadurch wird der Focus von der Analyse der finanzorientierten Kennzahlen erweitert, und es fließen die weiteren Prozessbereiche in Anlehnung an das Modell einer Balanced Scorecard gleichrangig mit ein.

■ Kennzahlenermittlung:

Sie erfolgt durch Definition von Kontrollpunkten in Absprache mit den Prozessverantwortlichen und durch die konsequente Anwendung von Arbeitsmitteln: z.B. Checklisten, Fehlerliste, Ereignisaufzeichnung, Messung, Zahlenerfassung. Bereits bei der Datenerfassung treten **Verbesserungspotentiale** unmittelbar zu Tage, die in Maßnahmen münden sollen.

■ Kennzahlenbewertung:

Indem wir Sollwerte definieren, bekommen wir für jeden Prozess ein qualitätsbezogenes Leistungsziel, welches durch konkrete Maßnahmen angesteuert wird. Die Gesamtzusammenschau aller Kennzahlen erfolgt im Rahmen des halbjährlichen Managementreviews für die wichtigsten Kennzahlen und durch die **jährlichen Managementreviews** (= Rückschau, Bewertung und Zielableitung) für alle relevanten Prozesskennzahlen. Die Kennzahlen werden hier jährlich nach Abschluss des Geschäftsjahres einer Beurteilung unterzogen, damit ein Soll-Ist-Vergleich erfolgen und ein Maßnahmenprogramm abgeleitet werden kann.

Eine Zusammenfassung der Ergebnisse der Jahresbewertung wird **den Mitarbeitern** zu Beginn des Jahres präsentiert und mit ihnen diskutiert.

- Kennzahlensystemübersicht und Erhebung
- Jahresbewertung (M-Review)
- Managementverbesserungsprogramme

Kennzahlen

- Grad der Zielerreichung der Soll-Vorgaben im Review
- Ergebnis des Managementreviews (qualitative Gesamtbeurteilung des Managementsystems)

 hds unione	<h1>Qualitätscharta</h1>	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 43 von 44
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------

IV-05 Mitglieder- und Kundenzufriedenheit

Ziele Verbesserung der Mitglieder- und Kundenorientierung bzw. –beziehungen

Verantwortung: Stabsstelle Qualitätsmanagement

Kurzbeschreibung

Wir stehen mit unseren Mitgliedern, Kunden- und Geschäftspartnern so gut wie möglich in direktem Kontakt. Die Kundennähe vor Ort wird wesentlich auch durch die Bezirksstellen und Ortsgruppen mit den ehrenamtlichen Mitarbeitern sichergestellt. Sämtliche betriebsinternen Bestrebungen dienen dazu, die Kundenzufriedenheit und –sicherheit zu erhöhen.

■ Erhebung der Mitglieder- und Kundenanforderungen

Die Kundenerfordernisse oder die Kundenzufriedenheit werden daher laufend in Form von persönlichen Gesprächen sowie durch **Fragebogenaussendungen** erhoben. Von der Direktion werden, in Verbindung mit den Unternehmenszielen und den Ergebnissen der Befragungen, Schwerpunkte definiert und in den periodischen Besprechungen weiter bearbeitet und daraus Maßnahmen abgeleitet.

■ Reklamationen

Wir wollen Kunden und weitere Anspruchsgruppen solide über unsere Tätigkeiten informieren. Sollte es trotz der umfassenden Qualitätssicherung zu Beanstandungen kommen, so sind wir bemüht, den Fall möglichst rasch zur Zufriedenstellung der Konfliktgruppen zu regeln. Dazu wurde über eine eigene Arbeitsgruppe der Prozess zur Kundenreklamation optimiert und festgelegt. Für den Ablauf der Reklamationsbearbeitung wurde eine **Arbeitsanweisung** erstellt.

Mängel und Reklamationen, werden prinzipiell über folgende Instrumente erfasst:

- Formulare bei den Bezirksstellen im Eingangsbereich sowie bei Veranstaltungen
- Onlineformular im Internet für Mitglieder und Kunden
- Onlineformular im Intranet zum Aufnehmen über die Mitarbeiter
- Direkte Reklamation über Telefon oder im Gespräch

Die Informationen werden vom Sachbearbeiter aufgenommen und an die betreffenden Stellen sowie an das QM zur Besprechung und Erfassung in einer Datenbank zur Auswertung und Rückverfolgung weitergeleitet. Je nach Bedarf werden Sofortmaßnahmen vom Reklamationsverantwortlichen eingeleitet, periodisch erfolgen über Besprechungen Auswertungen und die systematische Weiterentwicklung des Reklamationssystems.

Die Informationen, die wir aus der Messung der Zufriedenheit erhalten, sind wesentlicher Bestandteil zur Bewertung unserer Dienstleistungen und fließen in unseren Verbesserungsprozess mit ein. Sie bilden eine wesentliche Grundlage der laufenden Besprechungen und der Bewertung des Managementsystems im jährlichen Managementreview.

- AA Reklamationsbearbeitung
- Fragebogen zur Bewertung der Kundenzufriedenheit

Kennzahlen

- Durchgeführte Mitglieder- und Kundenbefragungen
- Quote der ausgefüllten retournierten Fragebögen
- Gesamtbewertung der Mitglieder- und Kundenzufriedenheit

 hds unione	Qualitätscharta	Erstellt von: Margit Mock am: 22.03.2018 Seite 44 von 44
----------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------	-------------------------------------------------------------------

V. ABSCHNITT

Recht und Pflichten der Nutzer – Weiterbildung

■ Rechte

- Auswahlmöglichkeiten – Terminlich, sprachlich
- Besuch der Veranstaltungen
- Unterlagen, ausgedruckt oder als Download
- Teilnehmeranzahl zur optimale Durchführung der Weiterbildung begrenzt
- Datenschutz

■ Pflichten

- Weitergabe aller erforderlichen Informationen
- Einhaltung der Hausordnung
- Einhaltung der Stornobedingungen
- Zahlung laut der hds Gen. Zahlungsbedingungen
- Ausfüllen der Fragebögen
- Unterschrift der Anwesenheitslisten

Die Qualitätscharta wird auf der Homepage des hds hinterlegt:
<http://www.hds-bz.it/de/information/kurse/88-0.html>