



Gedanken, Mitschrift und Reflexion - aus dem AK QM, der AG Prüfsystematik sowie der Schulung der AWO Akademie

Aspekte des alten Systems AWO Tandem (Ausgangspunkt)

1. Aufwand und Nutzen stehen nicht mehr in Relation

Klarheit schaffen: Der strategische Ansatz AWO M 2030 wird so gestaltet, dass die erwarteten Ergebnisse in einem ausgewogenen Verhältnis zu den eingesetzten Ressourcen stehen. Dies kann durch regelmäßige Evaluierungen und Feedbackschleifen sichergestellt werden.

Ressourcenschonende Maßnahmen: Implementierung von Tools und Methoden, die den administrativen Aufwand minimieren und gleichzeitig einen hohen Nutzen für die Organisation bieten.

2. Systeme passgenauer machen

Bedarfsgerechte Anpassungen: Systeme und Prozesse werden so gestaltet, dass sie spezifisch auf die Bedürfnisse der Organisationen und deren Klientel abgestimmt sind. Dies kann durch modulare Systeme erfolgen, die unterschiedliche Ansprüche bedienen.

Integration neuer Technologien: Einsatz digitaler Lösungen, die die Flexibilität und Anpassungsfähigkeit der Systeme erhöhen, z. B. durch automatisierte Datenanalysen oder Cloud-basierte Anwendungen.

3. Vorgehensweisen vereinfachen für Organisationen

Standardisierte Verfahren: Entwicklung klarer, einheitlicher Verfahren und Checklisten, die die Implementierung von AWO M 2030 erleichtern und gleichzeitig Raum für individuelle Anpassungen lassen.

Schulung und Unterstützung: Bereitstellung von Schulungsmaßnahmen und Unterstützung durch erfahrene Mentor*innen, um den Organisationen zu helfen, die vereinfachten Prozesse effektiv umzusetzen.

4. Selbstreflektionsvermögen der Organisationen erhöhen

Regelmäßige Selbstbewertungen: Einführung von Instrumenten zur Selbstbeurteilung, die Organisationen dazu anregen, ihre eigenen Stärken und Schwächen kritisch zu hinterfragen und Entwicklungen zu fördern.

Förderung einer Feedback-Kultur: Anreize schaffen, um offen Feedback aus verschiedenen Ebenen der Organisation zu sammeln und auszuwerten. Dieses Feedback sollte aktiv in die Weiterentwicklung der Organisation einfließen.

Die Entscheidungslinie der AWO Organisationen

Mentoring = Fördern von Entwicklung
Audit = Prüfen von Anforderungen

Gerade deshalb braucht es eine bewusste Entscheidung:

Was will ich als Organisation - Kontrolle, Entwicklung oder beides?

AWO Organisationen die nur auf Audits setzen, riskieren Formalismus und eine Qualität, die eventuell vor allem auf dem Papier existiert. Wer ausschließlich auf Mentoring vertraut, läuft Gefahr, Verbindlichkeit und Klarheit zu verlieren.

Die eigentliche Stärke liegt in der Kombination:

- Mentoring ermöglicht Bewegung. Audits geben Halt. -

Organisationen, die beides unterscheiden und gezielt einsetzen, schaffen nicht nur konforme, sondern auch lernfähige und wirksame Qualitätsstrukturen.

Das AWO Mentoring ersetzt kein Audit nach DIN EN ISO 9001 oder ein Verfahren nach EMAS oder EFQM

Ein Mentoring ersetzt kein Audit - und ein Audit ersetzt kein Mentoring. Beides folgt unterschiedlichen Logiken, und genau darin liegt ihre Stärke.

Das Mentoring

Mentoring setzt an folgenden Punkten an. Es fragt nicht primär: „Ist das richtig umgesetzt?“, sondern: „Was hilft euch, besser zu werden?“ Es eröffnet Reflexionsräume, macht Spannungen sichtbar und unterstützt Organisationen dabei, ihre eigene Praxis weiterzuentwickeln. Mentoring stärkt die professionelle Urteilsfähigkeit - es ersetzt aber keine systematische Überprüfung.

Definitionsvorschlag: Mentoring im AWO-Managementsystem

Mentoring ist ein dialogischer, entwicklungsorientierter Prozess auf Augenhöhe, der Organisationen dabei unterstützt, ihre Praxis zu reflektieren und gezielt weiterzuentwickeln. Es dient der Stärkung von Qualität durch Lernen, Verstehen und gemeinsames Weiterdenken - nicht der formalen Bewertung.

Das Audit

Ein Audit hingegen im Sinne der DIN EN ISO 9001 schafft Verlässlichkeit. Es klärt, ob Anforderungen eingehalten werden, ob Prozesse tragfähig beschrieben sind und ob das System insgesamt funktioniert. Es sorgt für Orientierung, Vergleichbarkeit und Verbindlichkeit. Ohne diese Grundlage besteht die Gefahr, dass Qualität beliebig wird.

Definitionsvorschlag: Ein Audit nach DIN EN ISO 9001 im AWO Kontext

Ein Audit im Kontext der AWO ist eine systematische, unabhängige Prüfung, ob festgelegte Anforderungen erfüllt sind. Es dient der Bewertung von Konformität, basiert auf Nachweisen und führt zu klaren Feststellungen (z. B. Abweichungen oder Verbesserungspotenziale).

Das AWO Mentor*innen Programm

Wir gehen in die Organisation als „Forscher*innen“ hinein, um herauszufinden, wie die Organisation tickt. In der Begutachtung können wir dies reflektieren und im Nachklapp im Bericht aufnehmen, reflektierend zusammenführen.

Grunddefinition der Rolle der Mentor*innen - etwas formeller:

Das AWO Mentorinnen Programm ermöglicht es uns, als Forscherinnen in die Organisation einzutreten, um deren Strukturen und Abläufe besser zu verstehen.

Unser Ziel ist es, herauszufinden, wie die Organisation funktioniert. In unserem Mentor*innen-Bewertungsbericht reflektieren wir das Gesehene und Gehörte und kommentieren dies zusammenfassend.

Wir Fragen offen, um die Strukturen und Abläufe der Organisation bzw. des Verbandes besser zu verstehen und herauszufinden, wie die Organisation funktioniert.

Dabei beraten und unterstützen wir:

- Wir teilen Wissen und Erfahrung
- Wir ermöglichen Networking
- Wir fördern Zielsetzung und Motivation
- Wir geben konstruktives Feedback und unterstützen Chancen und Entwicklungen

Die neue AWO DNA - die Rolle der AWO-Mentor*innen

1. Beratung und Unterstützung
2. Wissen und Erfahrung teilen
3. Networking ermöglichen
4. Zielsetzung und Motivation fördern
5. Feedback geben
6. Entwicklung unterstützen
7. Emotionale Unterstützung bieten
8. Vorbildfunktion einnehmen
9. Diversity und Inklusion fördern

Durch diese Maßnahmen tragen die Mentor*innen der AWO maßgeblich dazu bei, dass Mentees ihre Potenziale entfalten, ihre Ziele verwirklichen und ihre Fähigkeiten kontinuierlich weiterentwickeln können.

Die Rolle der Auditor*innen

Systemdienstleister und Systemakrobat

Beratung ist in der Rolle eines Auditors nach DIN EN ISO 9001 generell nicht Teil der Aufgabenstellung. Auditor*innen haben die Aufgabe, die Konformität eines Unternehmens mit den vorgegebenen Anforderungen (interner u. externer Art) zu prüfen.

Die wichtigsten Aufgaben eine*r Auditor*in umfassen:

1. Durchführung von Interviews
2. Beobachtungen im Betrieb
3. Prüfung der Dokumentation
4. Bewertung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems
5. Berichterstattung
6. Keine Beratung - Fokus auf objektive Bewertung

In diesem Sinne fließt in die Rolle eine*r Auditor*in nach DIN EN ISO 9001 in der Regel keine Beratung ein. Wenn Organisationen Unterstützung benötigen, erfolgt diese durch separate Beratungsleistungen, um Interessenkonflikte zu vermeiden.

Beratung versus Einschätzung von Nichtkonformitäten:

- Das ist ein Diskurs im Auditteam
- Pädagogische Aspekte fließen teilweise in den Auditprozess ein
- Beispiele aus anderen Organisationen werden eingebracht
- „Ich darf nicht beraten, aber ich darf laut denken“
- Weitergabe von Kontakten
- Time-Outs zum gemeinsamen Nachdenken außerhalb der Bewertungssituation

Zum Nachklapp: die Rolle der Berater*innen

Der Unterschied zwischen Beratung und Erklären liegt in der Art der Interaktion und im Ziel der Kommunikation.

Beratung:

- Ziel: Unterstützung bei Entscheidungen und Problemlösungen
- dialogisch und interaktiv
- individuell angepasst
- basiert auf Expertise

Erklären:

- Ziel: Vermittlung von Wissen und Verständnis
- eher einseitig
- neutraler
- fokus auf Nachvollziehbarkeit

Zusammenfassend: Beratung ist persönlicher und interaktiver, Erklären eher informativ und verständnisorientiert.

2026 03 18 Jörg Meese Vorsitzender des AK F&O

joerg.meese@awoberlin.de