

# Qualitätsarbeit im DJH-Hauptverband e.V.

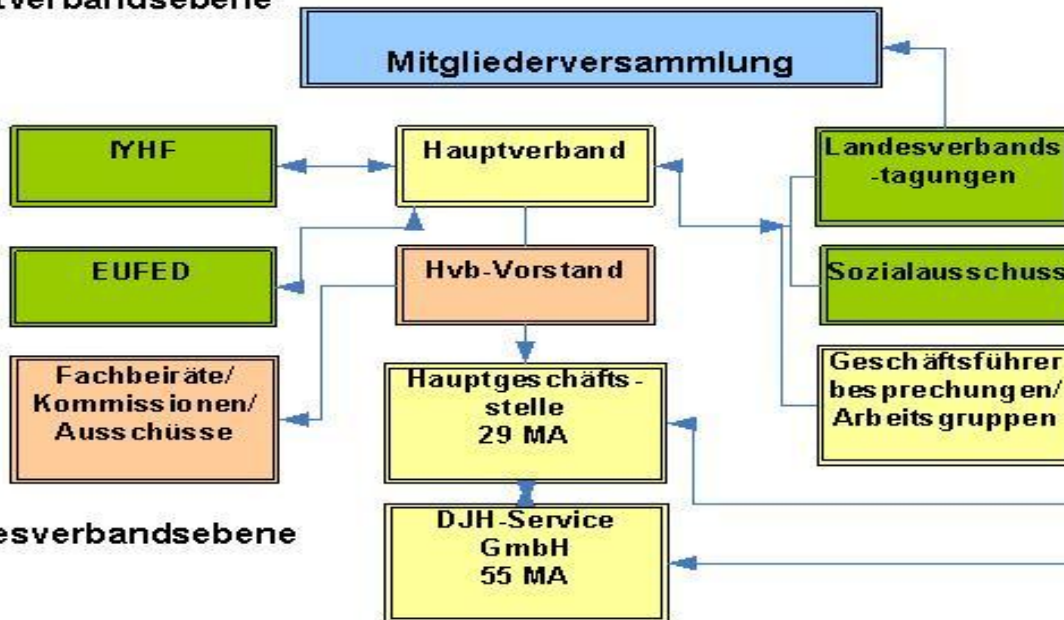
Besonderheiten eines QM-Systems in föderalen Strukturen

# QMS des DJH-Hauptverbandes

- ▶ Die DJH-Struktur
- ▶ Aufgaben als Dachverband
- ▶ Kunden
- ▶ Geschäftsstelle
- ▶ Kernaussagen der Q-Arbeit
- ▶ Prozesse
- ▶ QM-Instrumente
  - Kundenzufriedenheit
  - Aktivitätenmanager

# DJH-Verbandsstruktur

## Hauptverbandsebene



## Landesverbandsebene



## Mitgliedsebene

Mehr als 2 Millionen Mitglieder

## Unsere Aufgaben als Dachverband

### - Dienstleistung und (Verbands-)Politik -

- Förderung und Fortentwicklung der **JH-Idee**
- **Politischer Außenvertreter** von Hauptverband und Landesverbänden auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene (Lobbyarbeit) und Kooperation mit Partnern vergleichbarer Ausrichtung
- **Wahrer der Einheit** des DJH – Koordination der Entwicklung verbandspolitischer Richtlinien/Veränderungen (Masterplan/Zukunftsthemen des DJH)
- Träger der **Jugendhilfe** (Begegnung, Bildung, Schulfahrten usw.)
- Inhaber und Mit-Entwickler der **Marke Jugendherberge** unter Berücksichtigung von Satzung, gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Bedingungen und Veränderungen -

- **Vision:** „Wir wollen mit unserer Arbeit dazu beitragen, die Ergebnisse in den Bereichen Übernachtungen und Mitgliedschaften des Deutschen Jugendherbergswerkes in den nächsten 10 Jahren auszubauen.“ (Zukunftssicherung)
- Verbesserung der **Qualität der Jugendherbergen und deren Angebote** zusammen mit den haupt- u. ehrenamtlichen MA in den Landesverbänden (Basis-Standardwerk: Qualitätskonzept Jugendherbergen – 100% geprüfte Qualität) – **Mission:** „Weltweite Gemeinschaft erlebbar machen“
- **Marketing** (Strategie/operativ/Online-Medien, PR) auf Bundesebene
- **Qualifizierung** der Mitarbeiter/-innen in den Landesverbänden; JH als Veranstaltungsorte von WB
- Ausgehend von unserem Satzungs-/Bildungsauftrag und der Nachhaltigkeitserklärung des DJH bemühen wir uns um einen **Interessenausgleich** zwischen allen Beteiligten im Spannungsfeld von ökonomischen, ökologischen und sozialen Ansprüchen

# Unsere Kunden

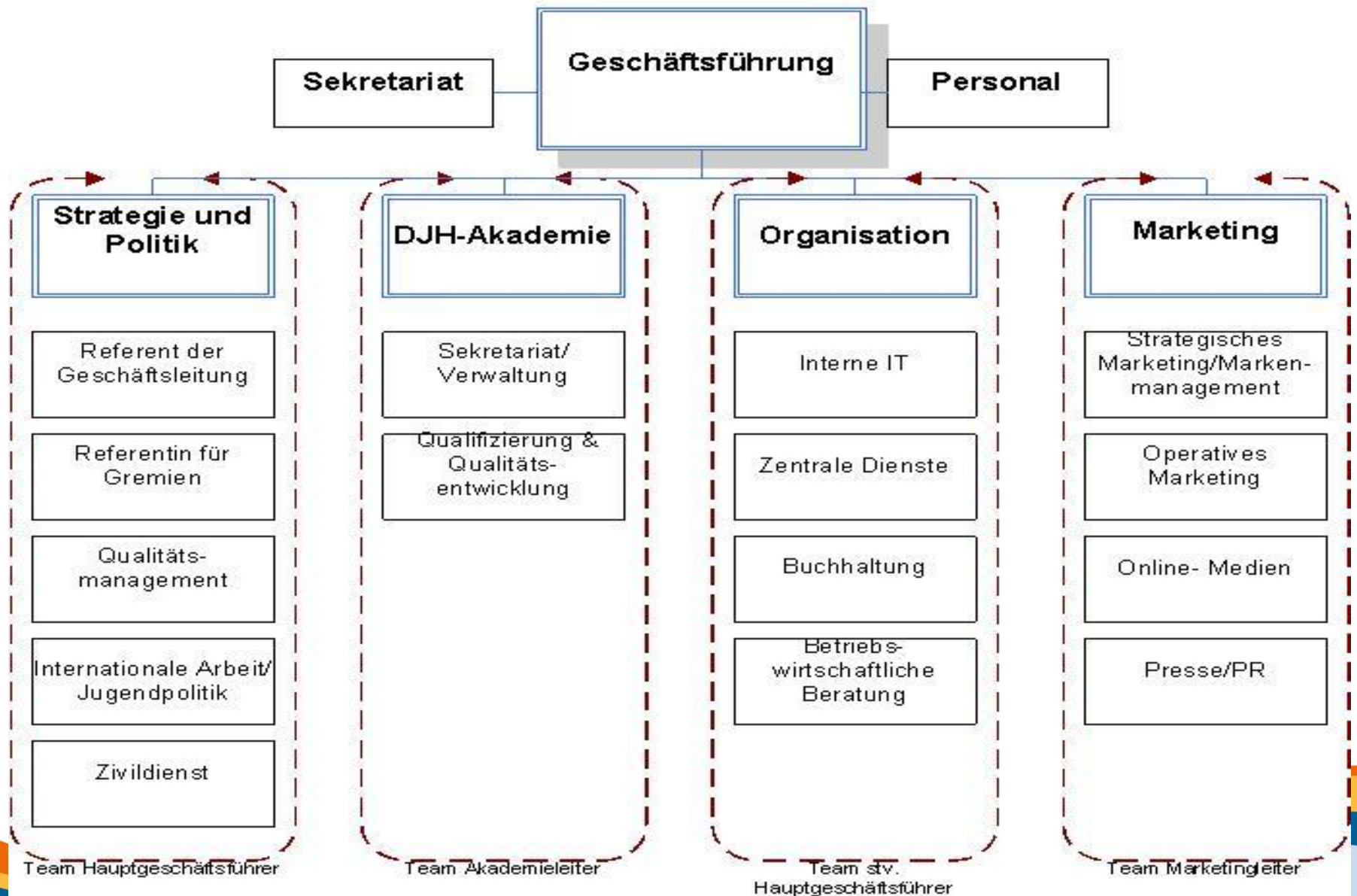
## DJH-intern:

- Vorstand
- Landesverbände
  
- Gremien
- Körperschaftliche Mitglieder
- Jugendherbergen
- KollegInnen

## Extern:

- Kooperationspartner
- Mitglieder der DJH-Landesverbände

# DJH-Hauptgeschäftsstelle



# Kernaussagen der Q-Arbeit

- **Unsere Qualitätsleitlinien 2010**

## **Qualitätsleitsatz 1 – Kompetente Ansprechpartner**

Wir halten und erhöhen unseren Qualifikationsstand durch regelmäßige Qualifizierungsmaßnahmen und selbstständiges Lernen.

## **Qualitätsleitsatz 2 – Markenentwicklung Jugendherberge**

Wir alle fördern mit all unseren Tätigkeiten die Marke Jugendherberge.

## **Qualitätsleitsatz 3 – Qualitätssteigerung der Jugendherbergen**

Wir alle sehen uns als ein wichtiges Mitglied bei der allgemeinen Qualitätssteigerung unserer Jugendherbergen in Deutschland.

## **Qualitätsleitsatz 4 – Wirtschaftlichkeit**

Wir arbeiten wirtschaftlich, effektiv und effizient, um unsere Produktivität und unsere Ergebnisse zum Wohle des Deutschen Jugendherbergswerkes stetig zu steigern.



### **Qualitätsleitsatz 5 – Serviceorientierung**

Bei uns haben die Wünsche unserer Kunden, ob interner Ansprechpartner im DJH Verbund oder Gäste unserer Jugendherbergen, die höchste Priorität im Tagesgeschäft und wir bieten den perfekten Service in allen uns beauftragten Bereichen.

### **Qualitätsleitsatz 6 – Engagement und Motivation aller Mitarbeiter**

Wir verrichten engagiert und eigenverantwortlich unsere Aufgaben. Unsere Stärke ist besonders die Teamfähigkeit, durch die wir einen hohen Flexibilitäts- und Effizienzgrad erreichen.

### **Qualitätsleitsatz 7 – Vernetztes Arbeiten**

Wir pflegen unsere internen und externen Netzwerke und intensivieren die Zusammenarbeit mit allen beteiligten Verbänden, Trägern, öffentlichen Einrichtungen und Gremien für den Gesamterfolg des Deutschen Jugendherbergswerkes.

### **Qualitätsleitsatz 8 – Umweltbewusstes Verhalten**

Wir berücksichtigen ökologische Faktoren in unseren Tätigkeiten. Dies spiegelt sich im Ressourcenmanagement am Standort wider.

## Prozesse (77)

- **Managementprozesse**  
(Politik & Strategie – Kundenorientierung; Managementbewertung – Qualitätsziele, MB)
- **Unterstützende Managementprozesse** (Personalentwicklung, Gremienbetreuung, QM, Haushaltssteuerung)
- **Kernprozesse**  
(Marketing, Akademie, Betriebswirtschaftliche Beratung, Zivildienst, Internationale Arbeit)
- **Unterstützungsprozesse**  
(Buchhaltung, Interne Verwaltung, IT, Personalwesen, Beschaffungswesen)

## Managementprozesse

Politik &  
Strategie

Management-  
bewertung

## Unterstützende Managementprozesse

Gremien-  
betreuung

Personal-  
entwicklung

Qualitäts-  
management

Projekt-  
management

Haushalts-  
steuerung

## Kernprozesse

Marketing

Akademie

Beratung

Zivildienst

Internationale  
Arbeit

Projekte

## Unterstützungsprozesse

FiBu  
LoBu  
Controlling

Interne  
Verwaltung

IT /  
Daten-  
sicherheit

Berichts-  
wesen

Personal-  
wesen /  
Ausbildung

Beschaffungs-  
wesen

# QM-Instrumente

- Interne Kommunikationsstruktur (Audits, MB, MA-Jahresgespräche, Fachbereichstreffen, Q-Gespräche, MA-Versammlungen) an PDCA-Zyklus orientiert
- Abwesenheitskalender im Outlook
- QM-Handbuch
- Kennzahlen
  - Kennzahl 1: Qualifizierungsmaßnahmen der Mitarbeiter/-innen
  - Kennzahl 2: Jahresergebnis
  - Kennzahl 3: Pressespiegel
  - Kennzahl 4: Leistungen der DJH-Akademie
  - Kennzahl 5: Höhe der Fördergelder
  - Kennzahl 6: Teilnehmer an intern. Maßnahmen und Anzahl der durchgeführten Projekte
  - Kennzahl 7: Reichweite der Internet-Seiten
  - Kennzahl 8: Kundenzufriedenheit externe Kunden
  - Kennzahl 9: Kundenzufriedenheit Mitarbeiter
- Maßnahmenpläne
- **Kundenzufriedenheitsanalysen** → Verbesserungspotentiale
- **Tool Aktivitätenmanager (AM)** → Erfassung projektorientierter Arbeitszeit

# Kundenzufriedenheit

Ermittlung in den Bereichen:

- Image
- Qualitätskriterien
- Kommunikationskriterien
- Leitlinien/Leitbildkriterien
- Gesamtzufriedenheit

# Instrumente zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit durch die Gesch.st.

## 1. Kundenzufriedenheitsanalysen

- Vorstand Hvb (in 2007 für 2006/Interview, in 2010 für 2009/webbasierter Fragebogen) → 2013
- Geschäftsleitungen Lvb (in 2008 für 2007/Interview, in 2010 für 2009/Interview) → 2013
- Fachebene Lvb (erstmalig 2009 für 2008/webbasierter Fragebogen) → 2012
- Mitarbeiter/-innen (erstmalig 2009 für 2008/Fragebogen) → 2011

## 2. Direkte Rückmeldungen von Kunden

- **Extern:**
  - Akademie-Maßnahmen,
  - Maßnahmen Internationale Arbeit,
  - Fachveranstaltungen,
  - Mitgliederversammlung:  
**Fragebögen** für Teilnehmer/Teamer
  
- **Intern:**
  - **Jährliche Fortschreibung persönlicher Weiterbildungsverläufe**
  - und **–bedarfsabfragen** der Mitarbeiter,
  - **Fragebögen** nach besuchten Veranstaltungen

# Auswertung und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen

- Die Befragung der Kunden ist eingebettet in den Gesamt-QM-Prozess
- Die Auswertung erfolgt auf unterschiedlichen Ebenen (Vorstand, GL/AL, GL/BR, AL + Fachbereiche, MA)
- Aus den Ergebnissen werden Maßnahmen abgeleitet
- Jeder Fachbereich arbeitet an der Umsetzung von Verbesserungspotentialen (Modifikation bestehender Prozesse, Entwicklung neuer Angebote, Anpassung von Strukturaufbau und Zuständigkeiten im Hinblick auf Optimierung von Prozessen und Angeboten)
- Die Maßnahmen zur Verbesserung werden in der Managementbewertung (GL/AL) freigegeben
- Die Umsetzung von Maßnahmen werden in den internen Audits, im Zertifizierungsaudit und in der MB geprüft



# Aktivitätenmanager (AM) seit 1.7.2007

- Prozessleistung (Aufwand von Dienstleistungen) und reale Stellenausführung transparent machen;
- Fundierte Entscheidungsgrundlage für GL, Kostentransparenz gegenüber Auftraggebern;
- Zeit-/Ressourcenmanagement (Projekt-M.):
  - Aufwand planen + messen pro Tätigkeit/Projekt
  - Erkennen von Abweichungen (Plan-/Ist-Zahlen)
  - Frühzeitige Warnsignale (Agieren statt reagieren)

team'ing Zeit erfassen

DJH

Kalender [+/-]

Suche

Projekte

Projekte

Zeiterfassung

- Zeit erfassen
- Zeit erfassen (mehrtägig)
- Erfasste Zeiten
- Auswertungen

Admin

Profil

Profil

**Mitarbeiter:**

**Projekt:**

**Dauer:**   std  min

**Beschreibung:**

**Datum:**

erfasste Zeit	0:00
erfasste Zeit	0:00

Projektauswahl

Favoriten

- Beschwerdemanagement
- Personalverwaltung
- Verwaltung Akademie
- Vorstand
- Wettbewerb Entdecke die Natur

Akademie

Akademie - QM

allgemeine Tätigkeiten

- Abwesenheiten
- Allgemeine Recherche Tätigkeiten
- Beschaffungswesen
- Datenorganisation
- Erstellung von Statistiken
- Haushaltsplan / Controllingdatenbank
- interne Fachbereichstreffen
- Interne Projektvorbereitung
- Kommunikation GmbH
- Kommunikation IYHF
- Kommunikation Lvb
- Kommunikation mit externen Partnern (Agenturen u.a.)
- Mitarbeiter- und Betriebsversammlungen
- Optimierung von Office Anwendungen
- Persönliche Weiterbildung
- Projektplanung
- Soziale Aktivitäten

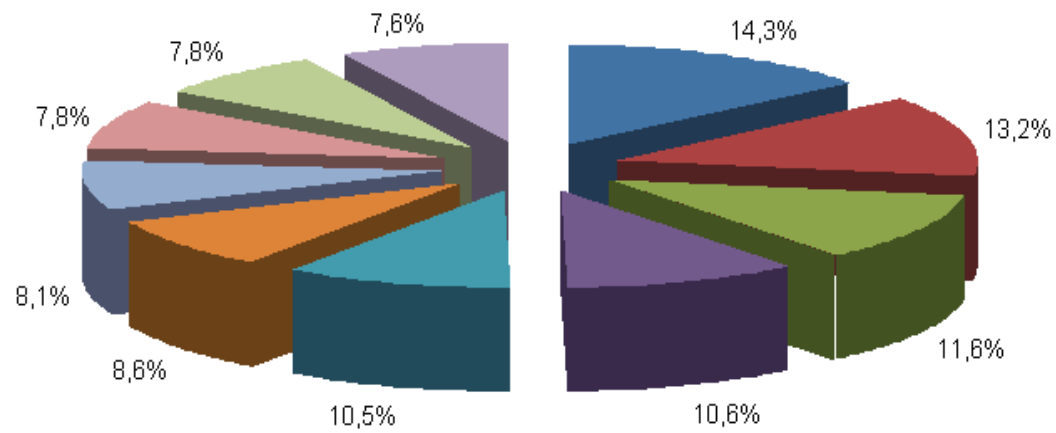
Finanzen

Controlling

## Top 10 Projekte 2007

- Verwaltung Akademie
- Mitgliederversammlung
- Abwesenheiten
- Rechnungsbearbeitung
- 100 Jahre Jugendherbergen
- Training: Zivildienst
- Datenorganisation
- Telefondienst
- Geschäftsführerbesprechungen
- Dienstleistungen für Landesverbände

Diagrammfläche



Projekt	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November
Verwaltung Akademie	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	19,2%	15,0%	12,4%	13,8%	15,6%
Mitgliederversammlung	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	10,9%	6,3%	8,8%	18,3%	28,5%
Abwesenheiten	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	5,6%	11,1%	6,1%	2,6%	2,2%
Rechnungsbearbeitung und Zahlungsverkehr	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	11,2%	5,8%	9,1%	12,7%	15,1%
100 Jahre Jugendherbergen	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	10,2%	10,2%	10,4%	12,2%	11,8%
Training: Zivildienst	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	9,7%	6,1%	7,9%	14,5%	6,6%

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**