



Integriertes Qualitäts- und Management System

Prüfungsarbeit zum Kurs
Management von gemeinnützigen
Wohnbauträgern
3. September 2009 – 25. März 2010

Zum Thema:
Ausarbeitung / Aufbau und Einführung eines QMS (Quality
Management Systems) für kleinere bis mittlere
Genossenschaften.
Dies anhand eines aktuellen Beispiels bei der
Genossenschaft ZukunftsWohnen 2. Lebenshälfte

Verfasser: Urs Zwysig
Melchrütistrasse 26
8304 Wallisellen
079 770 63 38

QMS – Genossenschaft ZukunftsWohnen, 2. Lebenshälfte

Ausgangslage

Kleine Genossenschaften arbeiten mit teilzeitlich angestellten oder ehrenamtlichen Mitgliedern. Die Genossenschaft ZukunftsWohnen 2. Lebenshälfte wird vom operativ tätigen Vorstand (Präsidentin und drei Mitglieder) und mir als ehrenamtlichem Geschäftsführer (20 % Pensum) geführt.

Eine transparente Struktur mit einheitlichen Abläufen und den dazugehörigen Dokumenten aufzubauen, wurde nach der Pionierphase ein Thema.

Als ich meine Aufgabe in der Genossenschaft aufnahm, stellte ich fest, dass Abläufe und Prozesse zentral abgelegt zur Verfügung stehen. Da diese unterschiedlich im IT System abgelegt waren, bestand die Gefahr, dass nicht immer die gleichen und aktuellsten Dokumente verwendet wurden.

2. Analyse

Fast alle zur Geschäftsführung notwendigen Prozesse sind vorhanden. Die dazu gehörenden Dokumentationen sind auf dem Hauptrechner der Genossenschaft abgelegt.

Für die Bewirtschaftung der Liegenschaften sowie der Mitglieder wird das Programm ImmoTOP® verwendet.

Die gesamte Buchhaltung der Genossenschaft wird ebenfalls im ImmoTOP® geführt.

3. Lösung

Aufbau eines QMS (Quality Management Systems) für kleinere und mittlere Genossenschaften anhand meiner erarbeiteten Lösung für die Genossenschaft ZukunftsWohnen 2. Lebenshälfte.

Dieses System wird in Microsoft Power Point „programmiert“. Das QMS ist damit eine einfache und effiziente Lösung ohne zusätzliche Kosten für eine teure IT Lösung. Power Point gehört zur Office Anwendung von Microsoft und ist bei den meisten Genossenschaften vorhanden. Ferner haben alle Mitarbeiter der Genossenschaft diese Software auf den benötigten Arbeitsstationen installiert.

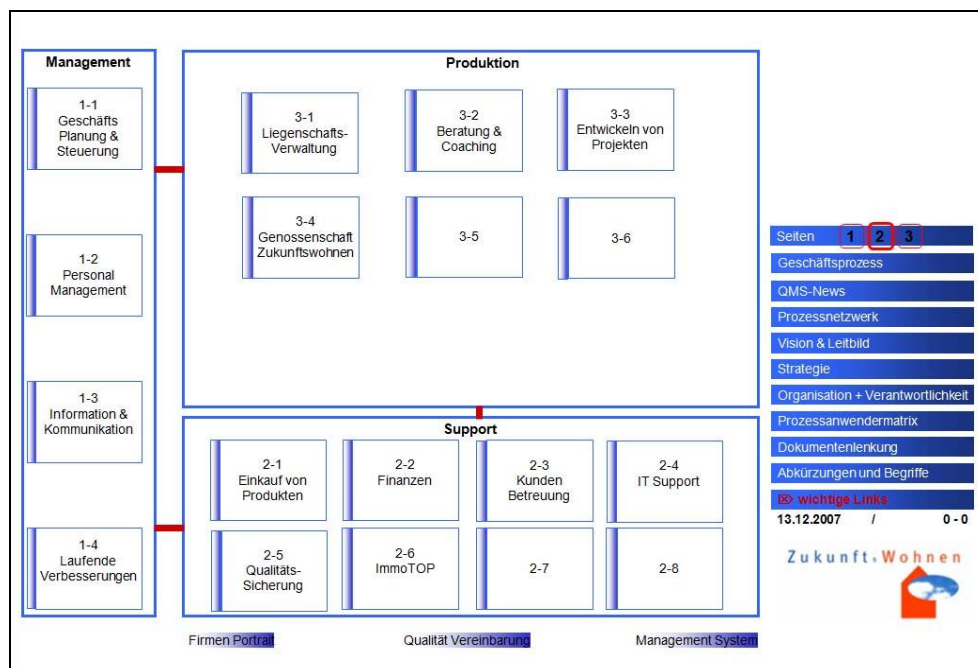
Das QMS ist modular aufgebaut und einfach erweiter- und veränderbar.

4. Aufzeichnen der Prozesse

In einem ersten Schritt habe ich die Prozesse analysiert. Welche Prozesse sind nötig um eine Genossenschaft zu führen, dazu war der SVW Lehrgang sehr hilfreich. Da laufend neue Prozesse dazu kommen ist dieser Schritt noch nicht abgeschlossen

Diese Prozesse wurden dann nach einer definierten Struktur abgebildet und ebenfalls dementsprechend in der Ablagestruktur auf dem Hauptrechner erstellt. Siehe auch Anhang 1.

Realisation des Layouts und der dazu gehörenden QMS Struktur

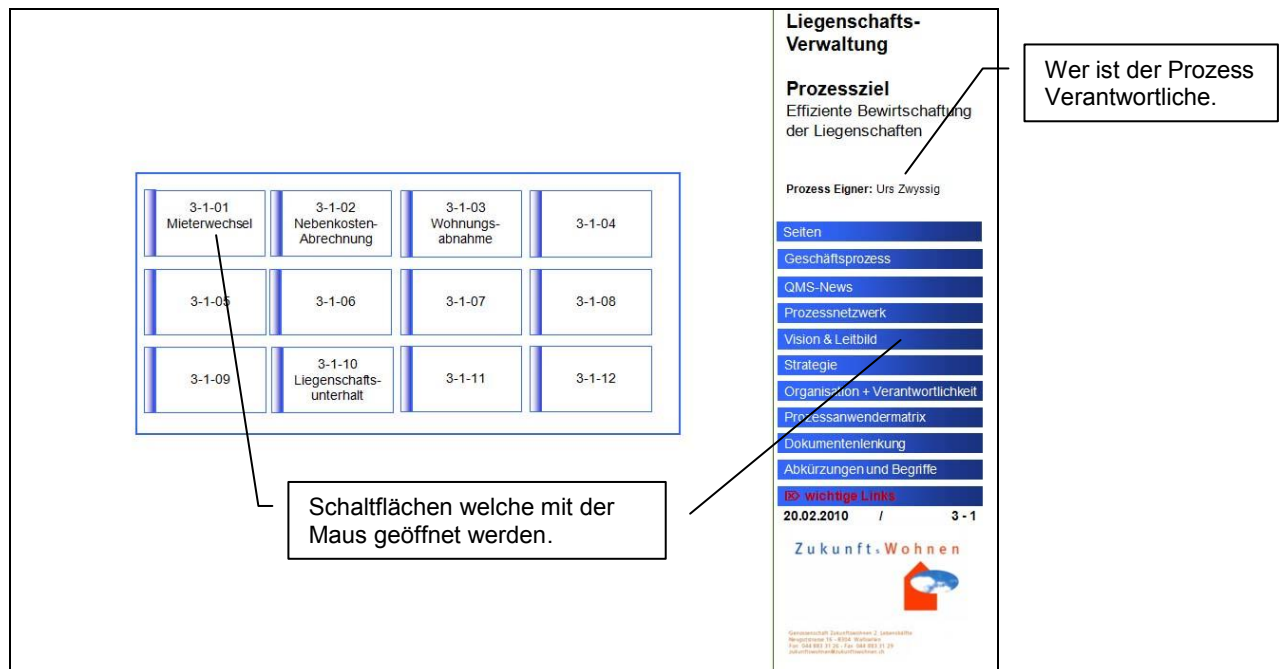


QMS – Genossenschaft ZukunftsWohnen, 2. Lebenshälfte

4.1. Geschäftsprozess und die Unterprozesse

Unterprozesse: Die verschiedenen Geschäftsprozesse lassen sich in untergeordnete Arbeitsprozesse aufteilen.

Beispiel: Der Geschäftsprozess Liegenschaftsverwaltung lässt sich in verschiedene Arbeitsprozesse aufteilen; Mieterwechsel, Nebenkostenabrechnung, Wohnungsabnahme, Liegenschaftsunterhalt etc.



4.2. Prozessidentifizierung und –abgrenzung

Prozessname: Aussagekräftiger Prozessname, der Art und Inhalt des Prozesses selbsterklärend darstellt.

Prozesszweck: Was mit diesem Prozess erreicht wird.

Kunden: Die Hauptkunden des Prozesses. Die spezifischen Erwartungen des Kunden.

Input: Welche Informationen, Daten, Dokumente, Unterlagen etc. gehen in den Prozess ein und werden im Prozess wertschöpfend be- bzw. verarbeitet.

Output: Welche Informationen, Daten, Dokumente, Unterlagen etc. gehen aus dem Prozess wertschöpfend hervor.

Erster Prozessschritt: Der Prozessschritt welcher als Erstes ausgeführt wird. Wie der Prozess vom vorhergehenden abgegrenzt wird.

Letzter Prozessschritt: Der Prozessschritt welcher als Letztes ausgeführt wird. Wie der Prozess vom nachfolgenden Prozess abgegrenzt wird.

Schnittstellen: Welche Schnittstellen zu anderen Prozessen und Bereichen gibt es.
Inputseitig.
Outputseitig.

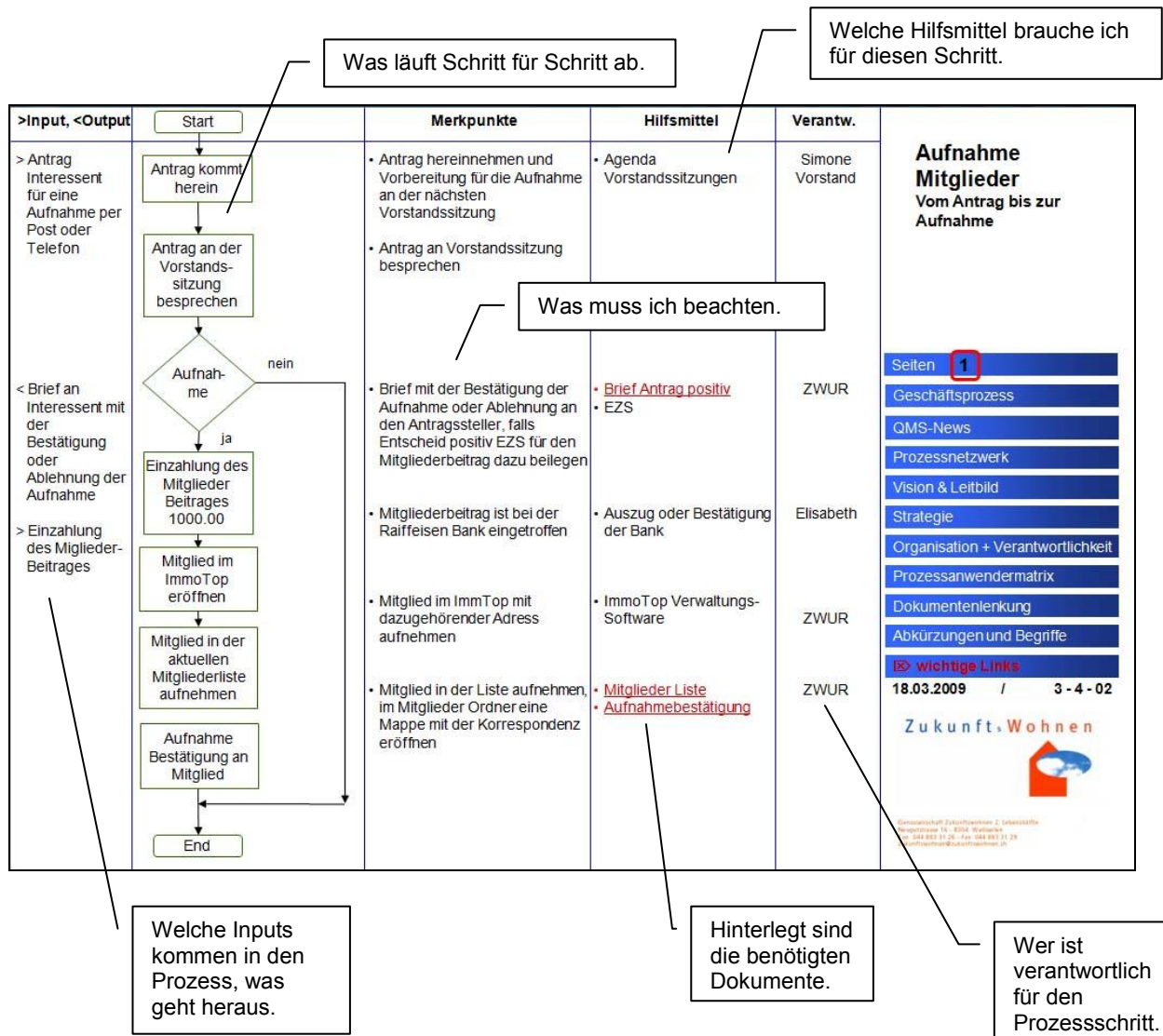
Erforderliche Ressourcen: Die benötigten Hilfsmittel, Betriebsmittel, Anlagen, Checklisten, Formulare etc. welche für den reibungslosen Prozessablauf erforderlich sind.

Verantwortung: Wer für den Prozess oder Unterprozess verantwortlich ist.

QMS – Genossenschaft ZukunftsWohnen, 2. Lebenshälfte

4.3. Aufzeichnen des Prozessflusses

Visuelle Darstellung des Prozessablaufes mit den einzelnen Prozessschritten.
 Verantwortliche für die einzelnen Prozessschritte definieren.
 Dargestellt am Beispiel des Aufnahmeprozesses für Genossenschaftsmitglieder.



Die rot markierten Zeilen bei den Hilfsmitteln sind links zu den aktuellen auf dem Rechner abgelegten Dokumenten.

Auf der rechten Seite sind oben der Prozesstitel und der Prozessbeschreibung. Darunter sind blau markiert schnelle links zu verschiedenen Dokumenten der Genossenschaft wie Vision & Leitbild und Arbeitsdokumente welche einen schnellen Zugriff erfordern.

Mit

Das System ist im Aufbau, gewisse Module sind fertig, z. B. der Unterprozess für die Aufnahme neuer Mitglieder und bei der Liegenschaftsverwaltung der Unterprozess für die NK Abrechnung.

Ein grosser Vorteil ist der modulare Aufbau, es können Prozesse schnell visualisiert und im System eingebaut werden.

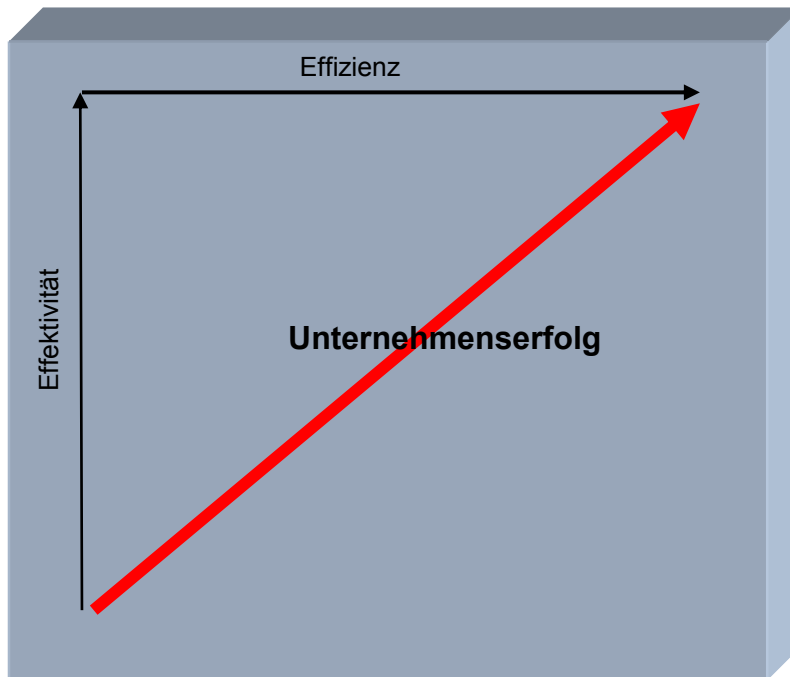
Das einzige was es braucht ist eine etwas fundierte Kenntnis des Programmes Power Point und eine dementsprechend aufgebaute Datenstruktur auf dem Rechner oder Server.

QMS – Genossenschaft ZukunftsWohnen, 2. Lebenshälfte

5. QMS bei ZukunftsWohnen 2. Lebenshälfte

Fazit: QMS als Unternehmenserfolg

5.1 Die Erfolgssteigerung mit Hilfe des QMS...



...effektiv handeln heisst, die richtigen Prozessabläufe ausführen.

...effizient handeln heisst, die Prozessabläufe richtig ausführen.

5.2 Was sind nun die konkreten Aufgaben der Mitarbeiter?

Die Herausforderungen annehmen und sich dem QMS verpflichten.

- Einarbeiten in die für den persönlichen Aufgabenbereich relevanten Prozesse.
- Verfügbare Hilfsmittel verwenden.
- Verantwortung wahrnehmen.
- Schnittstellen (Inputs/Output) beachten.

Ich werde zur Demonstration am 24. März 2010 eine abgespeckte Version auf meinem Laptop mitbringen und vorführen.

QMS	Prozesse	Unterprozesse	Dokumente / Formulare
0-0 Zukunftswohnen QMS Übersicht			
	1-1 Geschäftsleitung & Steuerung		
	1-2 Personal Management		
	1-3 Information & Kommunikation	1-3-01 ZuWo Info Blätter	
		1-3-02 Pressemitteilungen	
		1-3-03 ZuWo Netz	
	1-4 Laufende Verbesserungen		
	2-1 Einkauf von Produkten		
	2-2 Finanzen		
	2-3 Kundenbetreuung		
	2-4 IT Support	2-4-01 ZuWo Backup	
	2-5 Qualitätssicherung		
	2-6 ImmoTOP Software	2-6-01 ESR einlesen	
		2-6-02 NK Checkliste	
		2-6-03 Checkliste Unterhaltseinträge	
	3-1 Liegenschaftsverwaltung	3-1-01 Mieterwechsel	3-01-001 Bestätigung der Kündigung
			3-01-002 Formular Mietinteressent
			3-01-003 Mietverträge
			3-01-004 Schilderbestellung
			3-01-005 An- / Abmeldung Gemeinde
			3-01-006 Hauseinführung
		3-1-02 NK Abrechnung	
		3-1-03 Wohnungsübergabe	3-1-003 Übergabeprotokoll
		3-1-10 Liegenschaftsunterhalt	3-1-101 iP Bau Dokument
			3-1-102 ImmoTOP Einträge
			3-1-103 Service Abbonemente
	3-2 Beratung & Coaching	3-1-01 offen	
		3-1-02 offen	
	3-3 Projektentwicklung	3-3-01 offen	
		3-3-02 offen	
	3-4 Genossenschaft Zukunftswohnen	3-4-01 Organisation GV	3-4-001 Einladung
			3-4-002 Jahresbericht
			3-4-003 Protokolle
			3-4-004 Anwesenheitskontrolle
		3-4-02 Aufnahme Mitglieder	
		3-4-03 Austritt Mitglieder	
		3-4-04 Darlehensverträge	