

## Qualitätsmanagement

### Westdeutscher skiverband e.v. durchläuft ersten Qualitätszyklus erfolgreich

Der westdeutsche Skiverband e.v. hat von Juni 2009 bis Oktober 2010 erfolgreich an dem Pilotprojekt „Qualität im Sport in NRW“ des Landessportbundes Nordrhein-Westfalen e.V. teilgenommen und ein Qualitätsmanagementsystem nach dem EFQM-Modell eingeführt. Dabei durchlief der Verband den ersten Qualitätszyklus mit einer Selbstbewertungsphase und rief zwei Projekte ins Leben, die zur Qualitätsverbesserung beitragen.

In der Selbstbewertungsphase erarbeitete der Verband zunächst seine Stärken und sein Verbesserungspotenzial. Dazu wurde der umfangreiche Fragebogen an einen festgelegten Kreis von Haupt- und Ehrenämtern verteilt. Nachdem dieser ausgewertet war erfolgte eine Diskussion der Ergebnisse auf einem Konsensworkshop. Insgesamt 14 Vertreter aus Haupt- und Ehrenamt diskutierten unter der Moderation des LSB die Ergebnisse der Befragung zum Teil kontrovers und einigten sich am Ende auf einen Konsens in den unterschiedlichen Kriterien des EFQM-Modells.

Daraufhin priorisierte das QM-Team mit Hilfe der Ergebnisse des Workshops seine Verbesserungsprojekte. Das siebenköpfige Team entschloss sich für „Mitarbeitergespräche“ und „FAQ – häufig gestellte Fragen“.

1. Das periodische Mitarbeitergespräch ermöglicht der Personalführung des westdeutschen Skiverbandes mit seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in einen offenen Dialog zu treten und auf diese Weise Optimierungspotenziale zu erarbeiten und systematisch und effektiv umzusetzen. Bis heute werden diese Mitarbeitergespräche in regelmäßigen Abständen unter Leitung von Olaf Magnusson, verantwortliches Präsidiumsmitglied für das Personal, durchgeführt. Die Resonanz aller Beteiligten ist positiv. „Die Gespräche sind sehr förderlich für die interne Kommunikation und Stimmung. Es können Dinge in einer Offenheit diskutiert werden, die man sonst vielleicht nicht angesprochen hätte“, so Dieter Buschbeck, Mitarbeiter auf der Geschäftsstelle und verantwortlich für den Leistungssport und Jugendbereich.
2. Unter dem Arbeitstitel „FAQ – häufig gestellte Fragen“ beschäftigte sich das Projektteam unter Leitung der ehemaligen Mitarbeiterin Anke Bitzinger mit den telefonischen Anfragen, welche an den wsv gerichtet und auf der Internetseite ([www.wsv-ski.de/faq](http://www.wsv-ski.de/faq)) veröffentlicht wurden. Fragen können hier über einen Suchbegriff oder die entsprechende Kategorie aufgerufen werden. Dieser Service ermöglicht dem Internetnutzer auch außerhalb der Geschäftszeiten Antworten auf seine Fragen zu erhalten.

Die Mühe und Arbeit, die alle Beteiligten in den vergangenen anderthalb Jahren auf sich nahmen,

wurden im November 2010 in Duisburg mit der Verleihung des Zertifikats „Qualität im Sport in NRW“ anerkannt. Stefanie Ebelhäuser, Präsidiumsmitglied und QM-Beauftragte des wsv, resümierte: „Das war ein enormer Arbeitsaufwand für alle haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter. Die Ergebnisse vor allem bei den Mitarbeitergesprächen zeigen, dass sich dieser Aufwand gelohnt hat. Und deswegen mussten wir nicht lange überlegen, als uns der Landessportbund fragte, ob wir uns am anschließenden QM-Projektprozess beteiligen möchten. Bis Anfang 2012 werden wir an drei weiteren QM-Projekten arbeiten und sie hoffentlich ebenso erfolgreich und nachhaltig zum Abschluss bringen.“