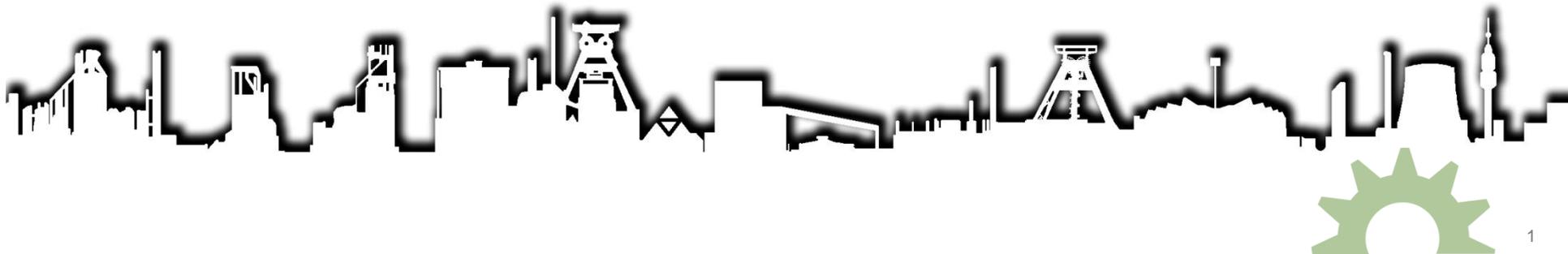




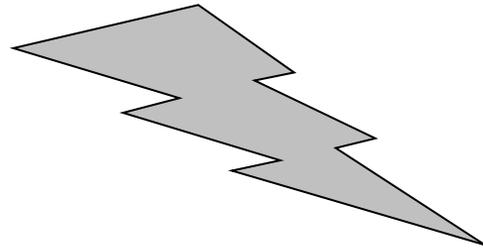
Kompetenz für IT, Design und Beratung

## QM und Fördermittel für KMU



Was ist eigentlich Qualitätsmanagement?

## Das Selbstverständliche organisieren !

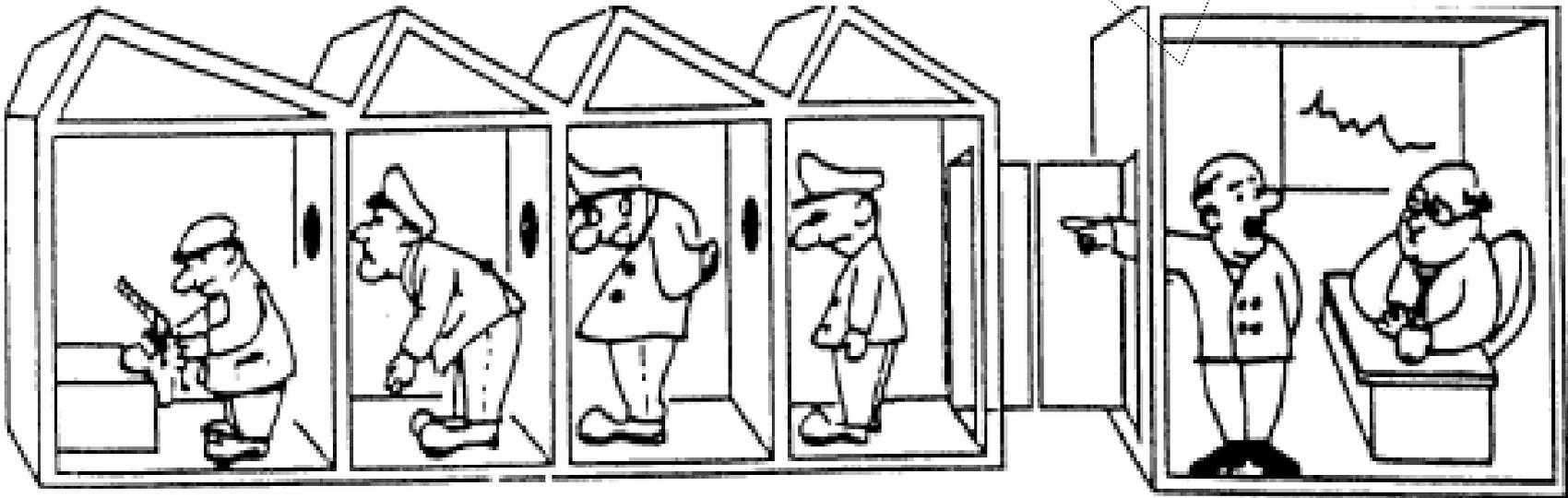


... und wird deshalb immer vernachlässigt



# Traditionelle Qualitätskontrolle:

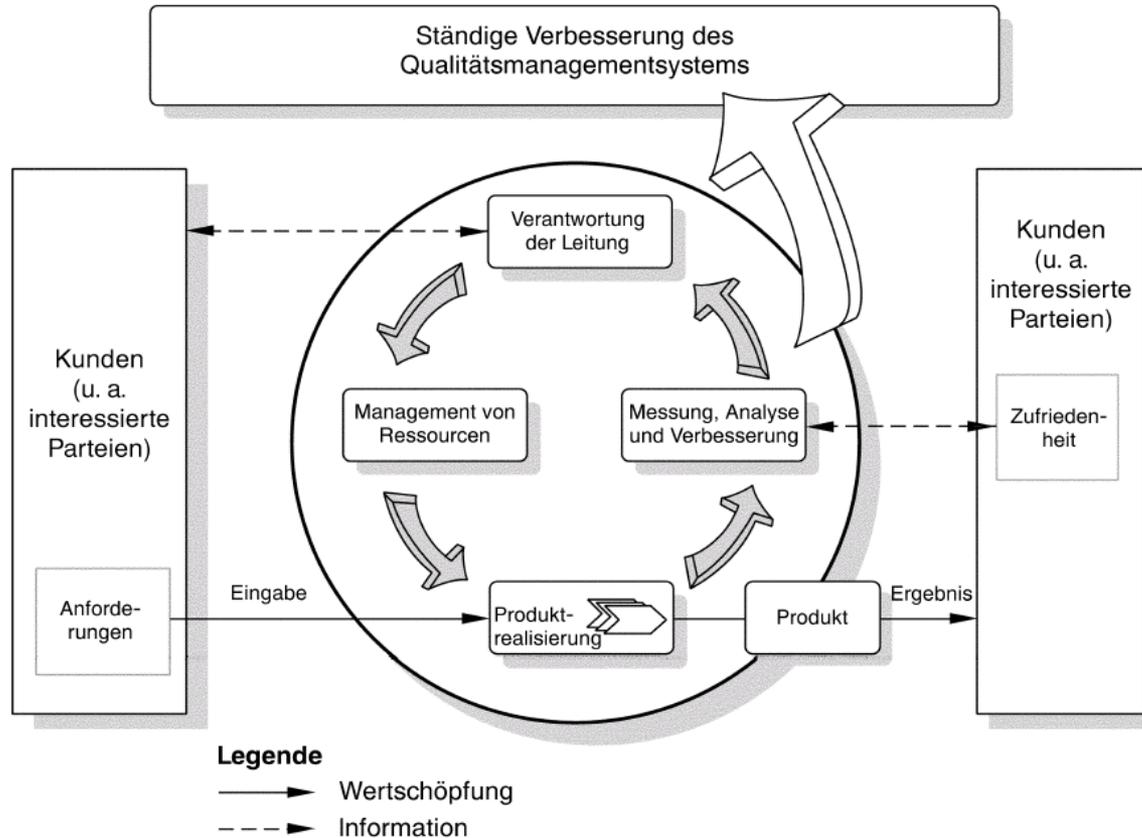
Produktion    Inspektion    Ober-  
inspektion    Audit



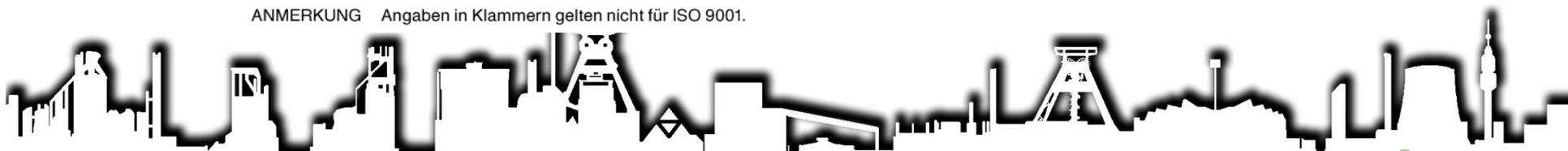
**...seit ich den Kontrolleur  
des Kontrolleurs  
unserer Kontrolleure kontrolliere,  
stimmt unsere Abfallstatistik...**



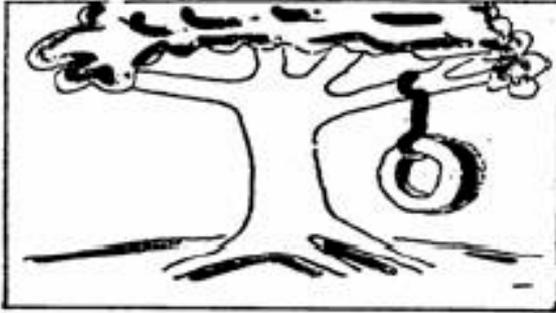
# Modell eines prozessorientierten QM-Systems



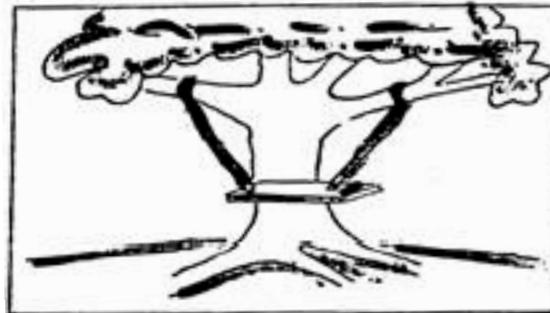
ANMERKUNG Angaben in Klammern gelten nicht für ISO 9001.



# Warum hat eigentlich jemand Qualitätsmanagement erfunden ?



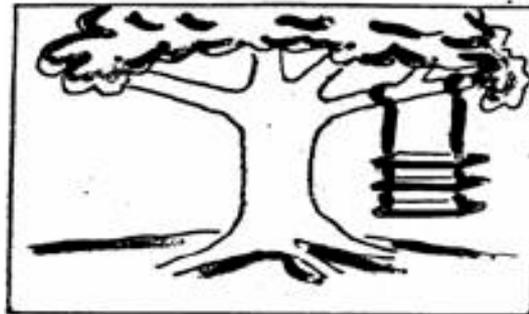
Was der Kunde wünscht...



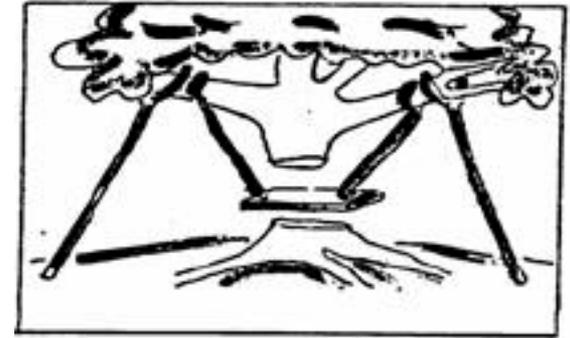
Was der Designer vorschlägt...



Was der Ingenieur berechnet ...



Was das Marketing fordert...



Was dann gebaut wird ...





# Warum Qualitätsmanagement?

## Äußerer Druck

- Internationalisierung des Marktes
- Kunden werden qualitätsbewusster und stellen hohe Anforderungen
- Gesetzliche Auflagen
- Evolution von „viel“ zu „besser“:
  - Die goldenen Sechziger sind lange vorbei.
  - Nur der Beste wird in einem gesättigten Markt überleben.
- Zunehmender Wettbewerb:
  - Neue, internationale Wettbewerber  
(z.B. Japan, Süd-Korea, Polen, Tschechien...)
  - Weiterentwicklung der Wettbewerber





# Der Begriff Qualität

**DIN EN ISO 9000:2008:**

**Vermögen einer Gesamtheit inhärenter\*) Merkmale eines Produkts, Systems oder Prozesses zur Erfüllung von Forderungen von Kunden und anderen interessierten Parteien.**

\*) Inhärente Merkmale sind Teil des Produkts, Prozesses oder Systems, z.B. technische Merkmale wie der Durchmesser einer Schraube, die Produktionsleistung einer Maschine, die Wartezeit in einem Call-Center. Zugeordnete Merkmale, z.B. der Preis eines Produkts sind keine inhärenten Merkmale.





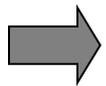
Der Begriff Qualität

**Qualität heißt auch:**

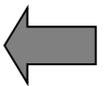


**Mach's gleich richtig !**

„Dazu haben wir keine Zeit und kein Geld!“



... und wieviel Zeit und Geld kostet uns die Fehlerbehebung ?



QM und Fördermittel KMU



# Eisberg der Unwirtschaftlichkeit



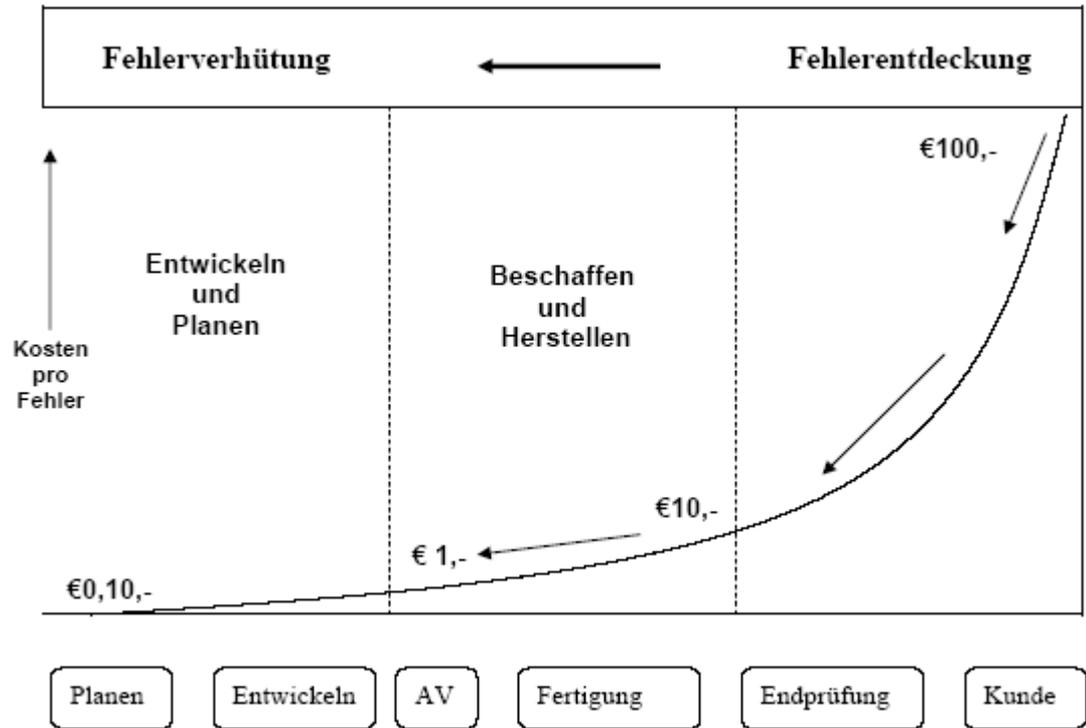
# Zehnerregel der Qualitätskosten

Wenn der Kunde einen Fehler entdeckt, ist das

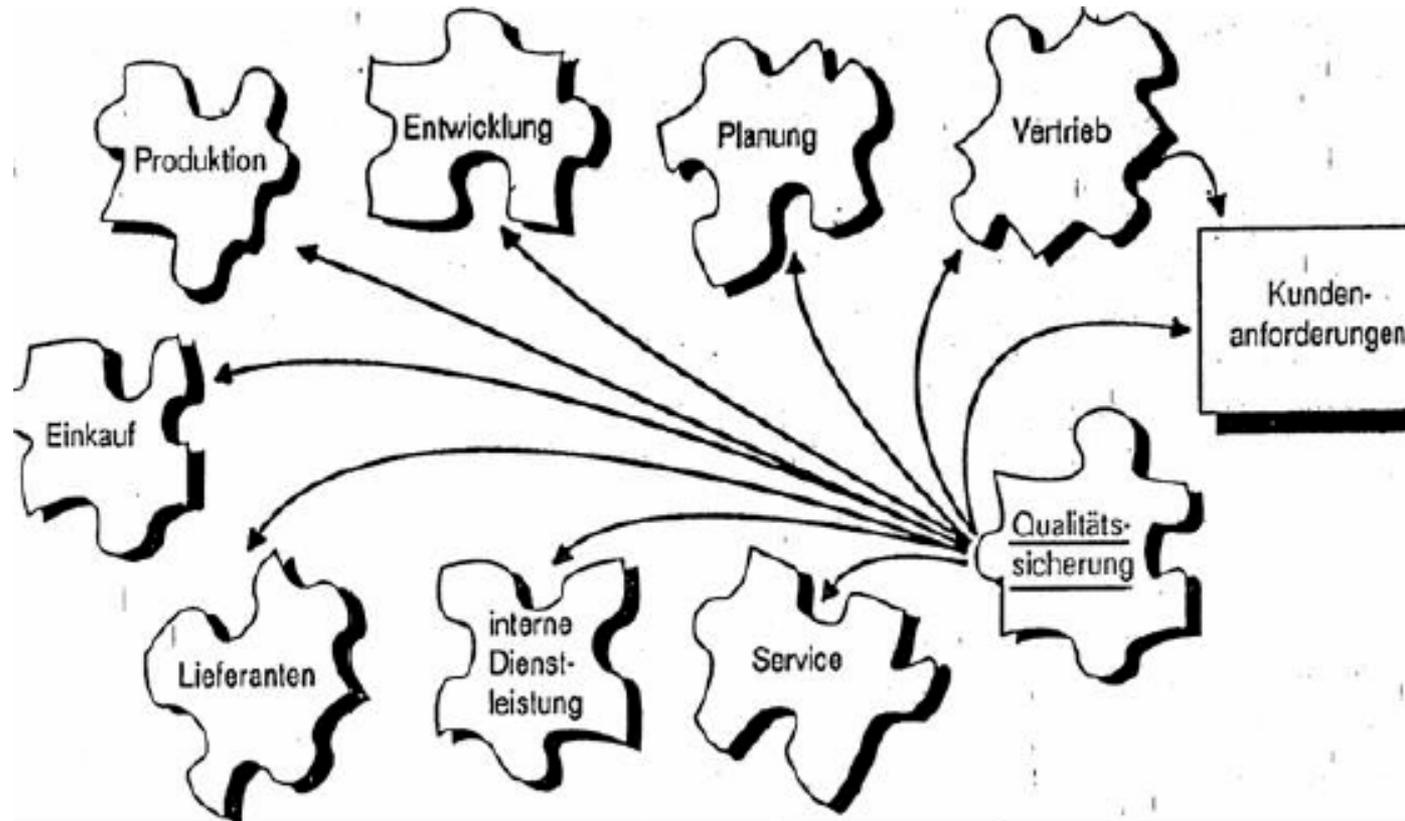
**1000 x teurer,**

als wenn der Fehler während der Planungsphase entdeckt, oder durch geeignete Maßnahmen,

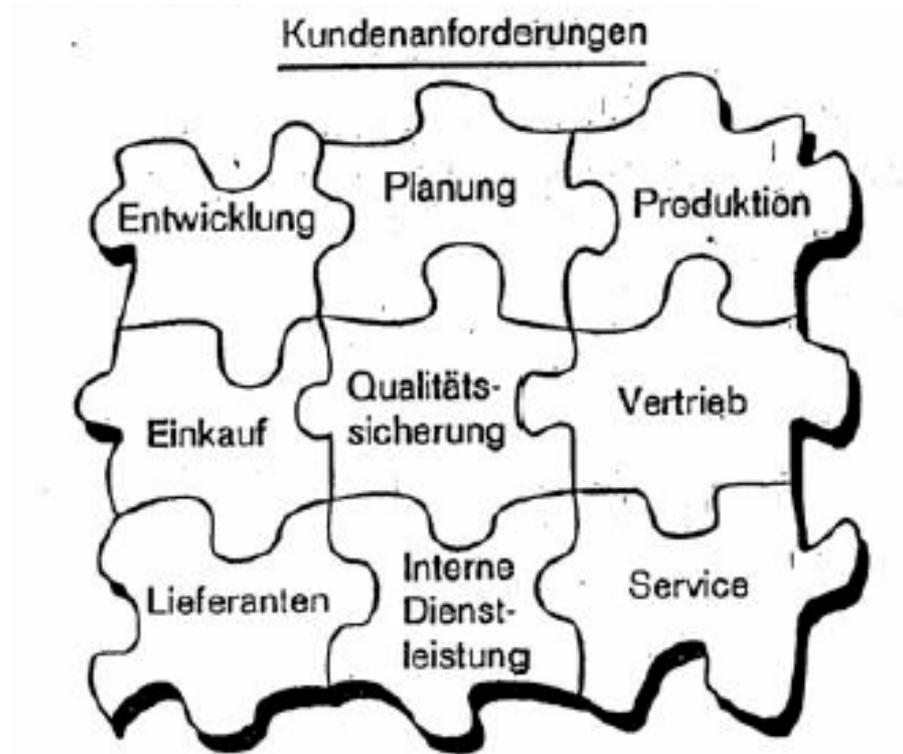
**vermieden wird.**



# Funktion des QM-Systems



# Funktion des QM-Systems



## 8 Grundsätze des Qualitätsmanagements

### **Kundenorientierung**

Firmen hängen von Ihren Kunden ab und sollten daher die aktuellen und künftigen Erfordernisse der Kunden verstehen, ihre Anforderungen erfüllen und danach streben, ihre Erwartungen zu übertreffen.

### **Führung**

Das Management gibt den einheitlichen Zweck und die Richtung der Organisation vor. Es sollte ein internes Umfeld schaffen und erhalten, in dem Mitarbeiter sich voll für das Erreichen der Ziele der Organisation einsetzen können.

### **Einbeziehung von Personen**

Mitarbeiter aller Ebenen sind das Herz einer Organisation, und ihre volle Beteiligung ermöglicht, dass ihre Fähigkeiten zum Vorteil der Organisation genutzt werden können.



## 8 Grundsätze des Qualitätsmanagements

### **Prozessorientierter Ansatz**

Ein gewünschtes Ergebnis wird effizienter erreicht, wenn die betroffenen Ressourcen und Aktivitäten als Prozess geleitet werden.

### **Systemorientierter Managementansatz**

Identifizieren, Verstehen und Managen des Systems zusammenhängender Prozesse für ein bestimmtes Ziel verbessert die Wirksamkeit und Effizienz einer Organisation.

### **Ständige Verbesserung**

Ständige Verbesserungen sollten eine anhaltende Zielsetzung der Organisation sein.



## 8 Grundsätze des Qualitätsmanagements

### **Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung**

Wirksame Entscheidungen basieren auf der Analyse von Daten und Informationen.

### **Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen**

Eine Organisation und ihre Lieferanten sind voneinander abhängig, und für beide Seiten vorteilhafte Beziehungen steigern die Fähigkeit beider, Werte zu schaffen.



## Spielregeln für ein effektives Management

- QM-Handbuch, Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen kann man mit Spielregeln vergleichen
- Jedes Spiel funktioniert nur, wenn alle Mitspieler die entsprechenden Spielregeln kennen und beachten
- Von jedem, z.B. Fußballspieler wird erwartet, das er alle geltenden Regeln kennt und sich daran hält, um das Ziel des Spiels zu erreichen.
- Wenn nur ein Spieler die Regeln nicht beachtet, wird das Erreichen des Zieles beeinträchtigt bzw. das Spielen gar nicht möglich.
- Auch ein Unternehmen hat Mitspieler: die Mitarbeiter.
- Um die Ziele eines Unternehmens zu erreichen, muss jeder Mitarbeiter die Ziele kennen verstehen und sich an die Spielregeln halten.



## Anwendung der Norm

- Für jede Normforderung kann es viele Lösungen geben.
- Lösungen müssen dazu dienen, die eigenen Ziele zu erreichen
- Lösungen müssen nicht kompliziert und teuer sein.
- Lösungen sind nur Lösungen, wenn sie funktionieren.
- Lösungen funktionieren nur, wenn die Mitarbeiter sie akzeptieren.
- Lösungen werden nur akzeptiert, wenn die Mitarbeiter sie verstehen.
- Mitarbeiter können bessere Lösungen kennen, als der Chef.



## Anwendung der Norm

“Nach Norm“ heißt noch lange nicht “normiert“.

Die ISO 9001:2008 ist eine Hilfestellung, die aufzeigt, WAS eindeutig geregelt und in der Praxis funktionieren muss.

Die Spielregeln für die entscheidenden Prozesse, das WIE, ist Aufgabe des Managements.

Dabei sollen zwei entscheidende Ergebnisse erreicht werden:

1. Standardisierung aller wichtigen Abläufe im Tagesgeschäft, um ein effektives Arbeiten und Zusammenarbeiten zu ermöglichen.
2. Ständige Optimierung der Prozesse aufgrund festgestellter Schwachstellen und Verbesserungsmöglichkeiten.



## Anwendung der Norm

Bürokratie ist nicht gefordert.

Zu viele Vorschriften und detaillierteste Anweisungen sind immer Anzeichen für mangelnde Führungsqualität, unzureichende Beteiligung der Mitarbeiter und fehlende Zielorientierung.

Wer sich mit Papier zuschüttet und sich durch überzogene Regelungswut selbst am Geldverdienen hindert, hat modernes Qualitätsmanagement einfach noch nicht verstanden.



## Resumee:

QM eignet sich besonders:

- wenn die Abläufe im Betrieb optimiert werden sollen
- wenn eine neue Geschäftsführung etabliert werden soll
- im Fall der Betriebsübergabe Transparenz zu schaffen
- Vertrauensfördernde Maßnahmen für den Kunden umsetzen
- um einfach den Laden wieder auf Vordermann zu bringen





Finanzierung:

**Aber wer soll das alles bezahlen ?**



QM und Fördermittel KMU



## Finanzierung:

Die Definition der KMU-Betriebe ist seitens der EU geregelt:

**Kleinstunternehmen** sind Unternehmen, die

- weniger als 10 Mitarbeiter und
- einen Jahresumsatz oder eine Jahresbilanzsumme von höchstens 2 Mio. EUR haben.

**Kleine Unternehmen** sind Unternehmen, die

- weniger als 50 Mitarbeiter und
- einen Jahresumsatz oder eine Jahresbilanzsumme von höchstens 10 Mio. EUR haben.

**Mittlere Unternehmen** sind Unternehmen, die

- weniger als 250 Mitarbeiter und
- einen Jahresumsatz von höchstens 50 Mio. EUR oder eine Jahresbilanzsumme von höchstens 43 Mio. EUR haben.



## Finanzierung:

Für diese KMU gibt es zunächst einmal zwei große Fördertöpfe:

- Richtlinien über die Förderung von Unternehmensberatungen für KMU sowie freie Berufe
- Potentialberatung der Länder NRW, Berlin und Schleswig-Holstein





## Unterteilung in Drei Themenbereiche:

- I. Allgemeine Beratungen zu allen wirtschaftlichen, technischen, finanziellen, personellen und organisatorischen Fragen der Unternehmensführung
- II. Spezielle Beratungen (a):
  - Arbeitsschutzberatungen zur Arbeitssicherheit und Arbeitserleichterung der Beschäftigten
  - Technologie- und Innovationsberatungen zur Klärung der Chancen und Risiken von Innovation und Anwendung neuer Produkte, Verfahren und Dienstleistungen
  - Außenwirtschaftsberatungen zur Beurteilung der Absatzchancen der Produkte und Leistungen eines Unternehmens auf Auslandsmärkten
  - Qualitätsmanagementberatungen zur Einführung oder Anpassung eines QMS im Unternehmen



## II. Spezielle Beratungen (b):

Kooperationsberatungen zur zwischenbetrieblichen Zusammenarbeit, um Unternehmen in die Lage zu versetzen ihre Innovationskraft und Leistung zu steigern

Beratungen über betriebswirtschaftliche Fragen der Mitarbeiterbeteiligung im Unternehmen.

Beratungen im Vorfeld eines anstehenden Unternehmensratings mit dem Ziel der Beseitigung von ratingrelevanten Schwachstellen

Umweltschutzberatungen über alle zur Bewältigung der sich für ein Unternehmen aus dem Schutz der Umwelt ergebenden Fragen



## II. Spezielle Beratungen (b):

Beratungen für Unternehmen, die von einer Unternehmerin geführt werden, zu allen Fragen der Unternehmensführung

Beratungen für Unternehmen, die von Migranten geführt werden, zu allen Fragen der Unternehmensführung

Beratungen zur Einführung familienfreundlicher Maßnahmen in Unternehmen zur besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf





## ZUSCHUSSHÖHE

Der Zuschuss beträgt für Unternehmen im Geltungsbereich der alten Bundesländer einschließlich Berlin 50 %,

in allen anderen Bundesländern sowie dem Regierungsbezirk Lüneburg 75 % der in Rechnung gestellten Beratungskosten (ohne Mehrwertsteuer),

höchstens jedoch 1.500 Euro je Beratung.

Je Antragsteller können innerhalb der Geltungsdauer dieser Richtlinien mehrere thematisch voneinander getrennte Beratungen gefördert werden, allgemeine und spezielle Beratungen jeweils bis zu einem Höchstbetrag von insgesamt 3.000 Euro.





## RICHTLINIEN ÜBER DIE FÖRDERUNG VON INFORMATIONS- UND SCHULUNGSVERANSTALTUNGEN SOWIE WORKSHOPS

Zielgruppe der Maßnahme sind Existenzgründer, Unternehmer  
sowie Führungs- und Fachkräfte.

Fachkräfte sind Mitarbeiter, die eine gewerbliche, kaufmännische oder sonstige  
Berufsausbildung erfolgreich absolviert haben und mit betriebswirtschaftlichen Tätigkeiten  
im Unternehmen betraut sind.





## FÖRDERFÄHIGE WORKSHOPS

Workshops sind Gruppenveranstaltungen für Existenzgründer, Unternehmer oder Führungskräfte mit mindestens 4 und höchstens 6 Teilnehmern, in denen mit jedem Teilnehmer ein individueller Businessplan erarbeitet oder fortgeschrieben wird. Der Businessplan ist den Teilnehmern auszuhändigen.

Der Businessplan besteht aus einer Beschreibung der Unternehmerperson und der Unternehmensidee, Markt und Wettbewerb, Marketing und Vertrieb, Unternehmensform, Finanzplan, Risikobewertung und Alternativszenarien.

Der Zuschuss für Workshops beträgt maximal 300 Euro je Teilnehmer. Die Teilnahmegebühre eines Teilnehmers muss mindestens 150 Euro betragen.





## FÖRDERFÄHIGE INFORMATIONS- UND SCHULUNGSVERANSTALTUNGEN

Veranstaltungen sind z.B. Seminare und Erfa-Tagungen sowie Inhouse-Seminare mit mindestens 7 und höchstens 20 Teilnehmern.

Gefördert werden Veranstaltungen (a)

- zu allen oder auch einzelnen Aspekten der Existenzgründung (z.B. Unternehmerperson, Unternehmenskonzept, Marketing, Rechtsform, Anmeldung, Steuern, Standort, Personal, Versicherung, Finanzierung, Preisgestaltung, Rentabilität, Jahresabschluss etc.)
- zu allen wirtschaftlichen, finanziellen, technischen, organisatorischen, personellen, rechtlichen und steuerlichen Fragen der Führung eines Unternehmens
- zur Einführung oder Anpassung eines Qualitätsmanagementsystems im Unternehmen;
- zu allen Fragen, die sich für ein Unternehmen aus dem Schutz der Umwelt ergeben;



## Gefördert werden Veranstaltungen (b)

- zum Arbeitsschutz, zur Arbeitssicherheit und Arbeitserleichterung sowie zur Arbeits- und Beschäftigungsfähigkeit der Beschäftigten;
- zur Einführung familienfreundlicher Maßnahmen in Unternehmen zur besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf;
- zu allen Fragen von Gründerinnen und Unternehmerinnen zur Gründung und Unternehmensführung;
- zu allen Fragen von Migranten zur Gründung und Unternehmensführung.





## ART, UMFANG UND HÖHE DES ZUSCHUSSES

Der Zuschuss für Seminare, Erfa-Tagungen sowie Inhouse-Seminare beträgt 50 Euro/Stunde.

Höchstens gefördert werden 24 Stunden mit 1.200 Euro.

Die Teilnahmegebühr jedes Teilnehmers muss mindestens  
10 Euro je begonnenem 6-Stunden-Block betragen.

Es können nur Veranstaltungen von mindestens 6 Stunden Dauer gefördert werden.



Zweck der Förderung:

Die Potentialberatung soll Unternehmen und Beschäftigte dabei unterstützen,  
Wettbewerbsfähigkeit und Beschäftigung zukunftsorientiert zu sichern und auszubauen



Gegenstand der Förderung:

Gefördert wird die arbeitsorientierte Beratung (= Potentialberatung)  
kleiner und mittlerer Unternehmen

Gefördert werden maximal 15 Beratungstage.



### Eine Potentialberatung beinhaltet:

- Analyse der Stärken und Schwächen des Unternehmens hinsichtlich der mit der Beratungsstelle identifizierten Problem- und Aufgabenstellung
- Entwicklung von Lösungswegen und Handlungszielen sowie deren Verortung
- Zusammenhang der Handlungsfelder Arbeitsorganisation, Arbeitszeit, Arbeit und Gesundheit, Personalentwicklung, Qualifizierungsbedarf, Altersstruktur, Fachkräftebedarf
- Festlegung von Maßnahmen in einem Handlungsplan
- Umsetzung dieser Maßnahmen gemäß den zeitlichen Möglichkeiten



### Fördervoraussetzungen

- keine vom Zuwendungsgeber geförderte Potentialberatung in den letzten drei Jahren vor der Beratung in der Beratungsstelle.
- Unternehmen mit weniger als 250 Beschäftigten als natürliche und juristische Personen des privaten Rechts mit Ausnahme von juristischen Personen des privaten Rechts, an denen Bund, Länder und/oder Gemeinden/Gemeindeverbände zu mehr als 50% beteiligt sind;
- Sitz und Arbeitsstätte des Unternehmens liegen in Nordrhein-Westfalen; Berlin oder SH
- Beschäftigung mindestens eines sozialversicherungspflichtigen Arbeitnehmers;
- Einverständniserklärung der betrieblichen Interessenvertretung (soweit vorhanden);
- "de-minimis- Regelung";
- Maßnahmedauer höchstens neun Monate;
- Nachweis der Beratung des Unternehmens bei einer Beratungsstelle für Potentialberatung (Protokoll zur Antragsberatung) und grundsätzliche Befürwortung der Potentialberatung durch Ausgabe eines Beratungsschecks;



### Förderausschluss/-beschränkung

Nicht gefördert werden Beratungen,

- die die auf dem Beratungsscheck vermerkte Anzahl von Beratungstagen überschreiten, die außerhalb des im Beratungsschecks festgelegten Durchführungszeitraums liegen oder von einem nicht auf dem Beratungsscheck aufgeführten Beratungsunternehmen durchgeführt werden
- die mit dem Beratungsunternehmen vor der Beratung in der Beratungsstelle für Potentialberatung vertraglich vereinbart wurden
  - von neu gegründeten Unternehmen in den ersten fünf Jahren,
  - von Unternehmen mit ausschließlich geringfügig Beschäftigten und/oder Auszubildenden,
  - für die eine andere öffentliche Förderung in Anspruch genommen wird
  - die von sonstigen Dritten (mit-) finanziert werden
  - durch Unternehmensangehörige oder durch ein mit dem Unternehmen mehrheitlich unmittelbar oder mittelbar verbundenes Beratungsunternehmen



### Förderausschluss/-beschränkung

Nicht gefördert werden Beratungen,

- durch Angehörige der Vertretungsberechtigten des Unternehmens
- die allgemeine Rechts- sowie Versicherungs- und Steuerfragen und/oder die Erarbeitung von Verträgen zum Inhalt haben
- die Personalabbau anstreben.
- Architekten- und Ingenieurleistungen
- Existenzgründungsberatung
- Fachspezifische Beratung ohne Berücksichtigung der Verbindungen zu bzw. zwischen Arbeitsorganisation / Personalentwicklung / Gesundheitsförderung
- Akquisetätigkeiten
- Qualifizierungsmaßnahmen
- Konkursabwehr- und Beschäftigtertransferberatung
- Zertifizierungsverfahren



### Art und Umfang, Höhe der Förderung

- Gefördert werden 1 bis 15 Beratungstage. Ein Beratungstag umfasst mindestens 7 Stunden. Die Beratung hat grundsätzlich mit Beteiligung von Unternehmens-vertretern und in der Regel im Unternehmen stattzufinden.
- Vor- und Nachbereitungszeiten für die Beratungen und telefonische Beratungen sind nicht förderfähig.
- Die Aufteilung eines Beratungstages ist zulässig; abrechnungsfähig sind nur ganze Beratungstage.
- Pro Beratungstag werden 50% der tatsächlichen Kosten, höchstens jedoch 500,-€ erstattet.



Darüber hinaus gibt es noch

ca. 1100 spezielle Förderprogramme

in Form von Zuschuss, Finanzierung, Beteiligung, Garantie etc.

Die passen nicht alle hier rein!

Deshalb in speziellen Fällen die speziellen Fragen einfach an uns richten!



Allen Fördertöpfen ist jedoch eins gemeinsam:

- Antragssteller ist das Unternehmen
- Die ganze Rechnung inkl. USt. ist zu bezahlen
- Mit den Antragsunterlagen geht dann dieser Zahlungsnachweis an den Fördermittelgeber
- Der dann auf das Konto des Antragsstellers überweist





Ohne den Papierkram  
ist kein Job wirklich erledigt!!!



Tel.: 0234 583 983 4

Fax: 0234 583 983 5

[info@ruhrwissen.net](mailto:info@ruhrwissen.net)

