

Qualitätsmanagementsystem

Handbuch



Qualitätsmanagementsystem
nach DIN EN ISO 9001:2008

Handbuch

Planergemeinschaft für Stadt und Raum eG
Lietzenburger Straße 44, 10789 Berlin
Telefon 030 885 914 -0, Fax -99
www.planergemeinschaft.de

Stand
April 2017



Dieses Projekt wurde durch
die Europäische Union kofinanziert.



Förderung aus dem
Umweltentlastungsprogramm - UEP

Die Planergemeinschaft ist zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2008

Inhalt

1	Das Büro	7
1.1	Verbindlichkeitserklärung und Geltungsbereich	7
1.2	Geschichte	8
2	Das sind wir: Büroprofil	8
2.1	Unsere Leistungen	8
2.2	Unser Leitbild - was unsere Auftraggeber von uns erwarten können	8
2.3	Unser Ziel: Zufriedene Kundinnen und Kunden	9
2.4	Unser Unternehmen: Allgemeine Unternehmensführung und Organisation	10
3	Jeder ist Teil des Ganzen: Die Prozesslandschaft	11
3.1	Führungsprozesse	11
3.1.1	Allgemeine Unternehmensführung / -entwicklung	11
3.1.2	Unser wichtigstes Kapital: Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	12
3.1.3	Externe Anbieterinnen und Anbieter	12
3.1.4	Controlling	13
3.1.5	Datenschutz	13
3.1.6	Unser Wissen	14
3.2	Kernprozesse	15
3.3	Unterstützende Prozesse	15
4	Mit dem Managementregelkreis zum Erfolg	16

1 Das Büro

Die Planergemeinschaft für Stadt und Raum eG realisiert Projekte mit planerischen Schwerpunkten in einem interdisziplinär arbeitenden Team. Dabei ergänzen starke Partnerschaften mit beratenden Büros anderer Disziplinen das Know-How. Das Büro wird von vier Vorstandsmitgliedern geleitet. Vorstandsvorsitzende ist Dr. Ursula Flecken, Vertreter Udo Dittfurth. Weitere Vorstandsmitglieder sind Ellen Daßer und Christel Weller, die den kaufmännischen Bereich des Unternehmens leitet.

1.1 Verbindlichkeitserklärung und Geltungsbereich

Die Vorstandsmitglieder erklären hiermit ausdrücklich die Verbindlichkeit dieses Handbuchs und aller dazugehörenden Dokumente für das Unternehmen Planergemeinschaft für Stadt und Raum eG in Berlin. Sie tragen Sorge dafür, dass der Inhalt dieses QuM-Handbuchs allen Mitarbeitenden zugänglich ist und von ihnen verstanden wird.

In dem Bewusstsein, dass unser Qualitätsmanagement seine Ziele nur dann erreicht, wenn es gelebt wird, sorgen wir für eine ständige Überprüfung und kontinuierliche Verbesserung bzw. Anpassung unseres Qualitätsmanagementsystems an sich ändernde Anforderungen in unserem Unternehmen und in unserem Umfeld.

Das Qualitätsmanagementsystem entspricht den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:200 und deckt alle Tätigkeiten der Planergemeinschaft für Stadt und Raum eG ab.

Bei der Projektbearbeitung halten wir uns an die Grundsätze des Qualitätsmanagements:

- Kundenorientierung,
- Verantwortlichkeit der Führung,
- Einbeziehung der beteiligten Personen,
- prozessorientierter Ansatz,
- systemorientierter Managementansatz,
- kontinuierliche Verbesserung,
- sachlicher Ansatz zur Entscheidungsfindung,
- fairer Umgang gegenüber Subunternehmen und Lieferanten.

1.2 Geschichte

Die Genossenschaft wurde am 9. November 2011 von 16 Mitarbeitenden der Planergemeinschaft Hannes Dubach, Urs Kohlbrenner zum Zwecke der Übernahme des Ursprungsbüros gegründet. Die Planergemeinschaft für Stadt und Raum eG ist die Nachfolgerin der 1972 gegründeten Planergemeinschaft Hannes Dubach, Urs Kohlbrenner.

2 Das sind wir: Büroprofil

2.1 Unsere Leistungen

Wir bieten integrierte Projektarbeit in den Bereichen

- Stadtentwicklung,
- Quartiersentwicklung,
- Bauleitplanung,
- Wettbewerbsverfahren,
- Geschäftsstraßen- und Regionalmanagement,
- Partizipation und Kommunikation,
- Monitoring und Evaluation.

2.2 Unser Leitbild - was unsere Auftraggeber von uns erwarten können

Die Zufriedenheit unserer Auftraggeber steht an erster Stelle. In allen Bereichen der Stadt- und Landschaftsplanung beraten wir sie intensiv und vermitteln in komplexen Zusammenhängen zwischen verschiedenen Interessen. Interdisziplinär und mit kompetenten Partnerinnen und Partnern bieten wir Lösungen aus einer Hand.

Praktikable Lösungen, einen transparenten Planungsprozess und Sicherheit im Verfahren gewährleisten wir durch Fachkompetenz, Kreativität und mit Hilfe unseres Qualitätsmanagementsystems mit verbindlichen Qualitätsrichtlinien. Bei erarbeiteten Produkten und Dienstleistungen wird bei uns das Vier-Augen-Prinzip angewendet. Das Qualitätsmanagementsystem entwickeln wir ständig weiter.

Um unsere Arbeit in fachlicher, organisatorischer und umweltbezogener Hinsicht zu optimieren, nutzen wir unsere langjährige Berufserfahrung und bilden uns regelmäßig weiter. So bleiben wir flexibel, können neue Tätigkeitsfelder erschließen und neue Dienstleistungen anbieten.

Wir unterstützen unsere Auftraggeber bei ihren Umweltaufgaben. Vorhaben und Planungen werden nachhaltig und umweltschonend gestaltet, um die Lebensgrundlagen für die jetzige und nachfolgende Generation zu erhalten. Die Einhaltung der Umweltgesetze ist für uns selbstverständlich Basis unserer Arbeit.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entwickeln Ideen und übernehmen Verantwortung. Ihre Einbindung und Motivation ist ein entscheidender Faktor für unseren Erfolg.

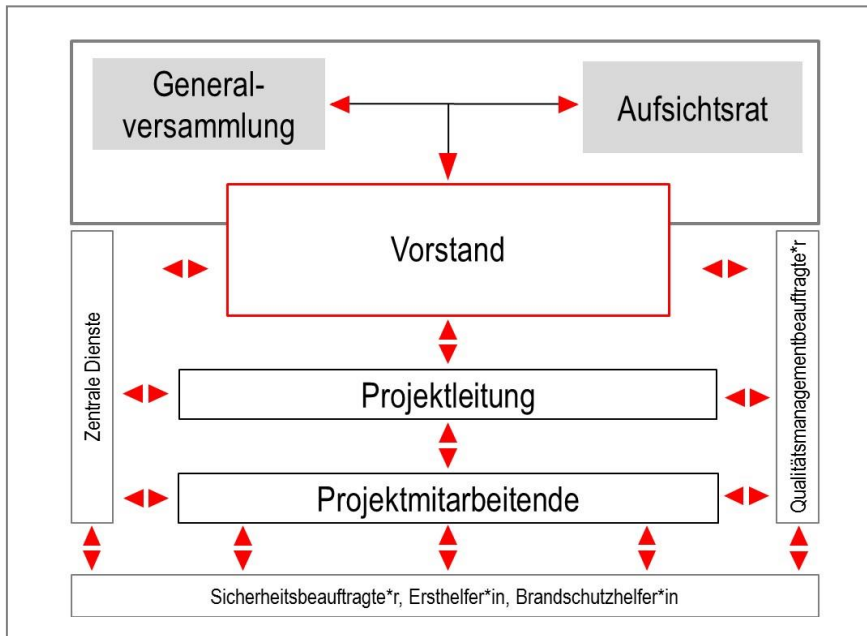
"Unverhofft kommt oft": Wir sind bereit, Ungewohntes und Neues im Rahmen des wirtschaftlich Vertretbaren anzupacken.

2.3 Unser Ziel: Zufriedene Kundinnen und Kunden

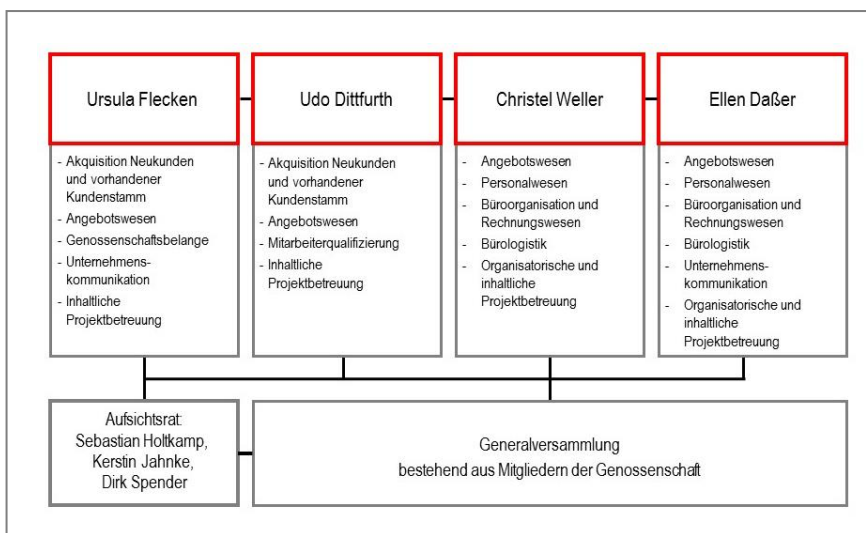
Die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden hat für uns höchste Priorität. Unsere Aufgabe ist es, ihnen den Weg zu dem von ihnen gewählten Ziel zu zeigen und zu ebnen. Im Planungsprozess schaffen wir Transparenz für unsere Kundinnen und Kunden.

Im Vorfeld der Angebotsabgabe ermitteln wir die Vorgaben, Vorstellungen und Wünsche unserer Kundinnen und Kunden, im Gespräch mit ihnen legen wir ihre Anforderungen an das Projekt fest. Änderungen dieser Anforderungen im Projektverlauf werden dokumentiert. Gesetzliche und behördliche Anforderungen werden von uns gründlich recherchiert.

2.4 Unser Unternehmen: Allgemeine Unternehmensführung und Organisation



Organigramm Planergemeinschaft eG



Geschäftsverteilungsplan Planergemeinschaft eG

Die Verantwortlichkeiten innerhalb des Büros haben wir klar geregelt.

Die Mitglieder des Vorstandes tragen die Gesamtverantwortung für das Büro.

Sie vertreten das Büro nach außen und verantworten alle Führungsprozesse.

Die Befugnisse sind durch die Satzung der Genossenschaft klar geregelt, die

Befugnisse in der Geschäftsordnung beschrieben und die Zuständigkeiten der einzelnen Vorstandmitglieder im [Geschäftsverteilungsplan](#) geregelt.

Die Verantwortung nach innen ist den Aufgaben entsprechend verteilt und im Geschäftsverteilungsplan zugeordnet sowie in der Prozesslandschaft dargestellt.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Büros sind weisungsgebunden gegenüber den Vorstandmitgliedern.

Jedem Projekt wird eine Projektleiterin bzw. ein Projektleiter zugeordnet, Projektmitarbeitende sind weisungsgebunden gegenüber der Projektleitung.

Die Qualitätsmanagementbeauftragte (QuMB) sorgt für die Aufrechterhaltung unseres Qualitätsmanagementsystems. Um dies erfüllen zu können, stehen ihr alle dazu benötigten Mittel zur Verfügung. Der Verantwortungsbereich des Qualitätsmanagements ist einem Vorstandmitglied zugeordnet. Damit ist gewährleistet, dass der Vorstand über den Stand des Managementsystems laufend unterrichtet wird.

3 Jeder ist Teil des Ganzen: Die Prozesslandschaft

3.1 Führungsprozesse

3.1.1 Allgemeine Unternehmensführung / -entwicklung

Der Vorstand ist dafür verantwortlich, dass das Büro in fachlicher, organisatorischer und personeller Hinsicht weiterentwickelt wird. Auf der Basis der unternehmerischen Ziele, unseres Leitbildes, der internen Machbarkeit und der Möglichkeiten unseres Marktes planen wir sorgfältig, welche Maßnahmen wir für die zukünftige Entwicklung des Büros umsetzen.

Durch Auswertung von Fachveranstaltungen, der Fachliteratur, politischer Diskussionen und durch Gespräche, insbesondere mit unseren Auftraggebern, passen wir unsere Planungsleistungen an neue Herausforderungen an und entwickeln neue Ansätze auch für die Akquisition.

Im Rahmen der Projektabschlussbesprechungen werden sowohl inhaltliche als auch logistische neue Ansätze abgefragt und überlegt, inwieweit sie für andere Aufgaben und Auftraggeber angeboten werden sollen.

Näheres regelt die [VA Akquisition, Angebotserstellung, Vertragsabschluss](#).

Der Vorstand unterstützt andere Führungskräfte, um deren Führungsrolle in deren jeweiligem Verantwortungsbereich deutlich zu machen.

3.1.2 Unser wichtigstes Kapital: Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Das wichtigste Kapital in unserem Büro sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die meisten davon sind Gründungsmitglieder der Genossenschaft und damit Mitinhaber des Unternehmens.

Nur zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erbringen hervorragende Leistungen.

Wir motivieren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch:

- die konsequente Stärkung der Eigenverantwortung
- eine individuelle Personalentwicklung
- eine Atmosphäre des offenen Dialogs
- eine angenehme Arbeitsumgebung
- Weiterbildung.

Mehr als die Hälfte der Mitarbeitenden sind Frauen, die sowohl in Führungs- als auch in Projektleiterpositionen arbeiten. Insbesondere Eltern haben auf Wunsch die Möglichkeit Teilzeit zu arbeiten, um ihrer Doppelrolle gerecht zu werden.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind aufgefordert, sich aktiv an der Verbesserung unserer Arbeitsabläufe und unseres Büroalltags zu beteiligen. Alle Vorschläge und Anregungen von Mitarbeitenden werden von der QuMB erfasst, bewertet und weiterverfolgt.

Näheres regelt die [VA Personalführung und -entwicklung](#).

3.1.3 Externe Anbieterinnen und Anbieter

Bei der Auswahl von externen Anbieterinnen und Anbietern achten wir auf Qualität, Termintreue, Zuverlässigkeit und Flexibilität. Den Preis haben wir im Blick, er steht jedoch nicht an erster Stelle - wichtiger sind die genannten Kriterien sowie eine bewährte Zusammenarbeit.

Wir bemühen uns auch um Projekte, die wir nicht nur mit den in unserem Büro vorhandenen Qualifikationen bearbeiten können. Diese Projekte bieten wir zusammen mit Kooperationspartnerinnen oder -partnern an.

Wir greifen dabei auf einen Pool von etwa zehn bewährten Kooperationspartnerinnen und -partnern zurück. Die Entscheidung über die Auswahl liegt bei

den Vorstandsmitgliedern. Sofern gewünscht, arbeiten wir selbstverständlich auch in vom Auftraggeber vorgegebenen Kooperationen zusammen.

Detaillierte Auswahlkriterien sind in der [VA Kooperation](#) zu finden.

[Liste Kooperationspartnerinnen und -partner](#)

Für spezielle Fragestellungen greifen wir auf bewährte Fachgutachterinnen und -gutachter zurück.

[Liste Fachgutachter](#)

Bei der Realisation von großen Veranstaltungen oder Veröffentlichungen beauftragen wir Dienstleistende.

[Liste Dienstleistende](#)

Bei der Bestellung von Büromaterial greifen wir auf bewährte Zulieferer zurück. Dabei haben wir vor allem den Aspekt der Nachhaltigkeit im Blick.

[Materialliste lfd.Bestellungen.xls](#)

3.1.4 Controlling

Um den Erfolg unseres Büros zukunftsorientiert sicher zu stellen, führen wir ein Unternehmenscontrolling durch. Wir planen strategisch unsere Umsatzentwicklungen und machen regelmäßige Soll/Ist-Analysen über definierte Kennzahlen.

Neben dem Unternehmenscontrolling beobachten wir die Effektivität und Effizienz unserer alltäglichen Arbeit über die Instrumente des Projektcontrollings. Uns ist es wichtig, in jeder Phase unserer Projekte genau über den aktuellen Projektstand und die Wirtschaftlichkeit informiert zu sein.

Näheres regelt die [VA Controlling](#).

3.1.5 Datenschutz

Unsere Kundinnen, Kunden und Mitarbeitenden haben ein Recht auf Schutz ihrer Daten. Alle Büroräume der Planergemeinschaft unterliegen dem Datenschutz. Dies beinhaltet auch unsere gesamte EDV-Anlage. Sie ist selbstverständlich nach den neuesten technischen Standards vor fremden Zugriffen geschützt.

Nur mit Einwilligung der Kundinnen / der Kunden dürfen Daten an Dritte weitergegeben werden. Alle Daten, die dem Datenschutz unterliegen und nicht mehr gebraucht werden, werden vernichtet.

Näheres regelt die [VA Datenschutz und-verarbeitung](#).

3.1.6 Unser Wissen

Wir gehen systematisch und strukturiert mit Wissen um. Wissen, das zur Durchführung von Prozessen erforderlich ist, ist in unseren Verfahrensanweisungen zu den Kern- und den unterstützenden Prozessen festgehalten und steht allen Mitarbeiter*innen zur Verfügung. Über unser Büroprofil und -leitbild informiert das Handbuch.

Für den Wissenstransfer innerhalb des Unternehmens stehen verschiedene Formate zur Verfügung:

- Wochenanfangsbesprechungen mit Protokoll
- monatliche WissensWAB
- Projektanfangsbesprechungen mit Protokoll
- Projektmitte- bzw. Projektendbesprechungen mit Protokoll
- Jahresanfangsbesprechung mit Protokoll
- Bürointerne Coachings
- Übergaben beim Verlassen des Büros

In der [VA Infothek](#) sind die internen und externen Informationsquellen aufgeführt, die wir für unsere tägliche Arbeit benötigen.

Über aktuelle und abgeschlossene Projekte informieren Projektblätter und unser Internetauftritt. Einen Überblick über unsere Projekte, die aktuell bearbeitet werden (Projektname, -kürzel, -nummer, -bearbeiter*innen), bietet unsere Intranetseite.

Kompetenzen der Mitarbeiter*innen sind auf den Personenseiten auf unserer Webseite zu finden.

Wenn die Komplexität und Wiederholung von Aufgaben es erfordern, erstellen wir Leitfäden.

Weiterbildungsbedarfe werden im Weiterbildungsplan festgehalten.

Wir lernen aus Fehlern und Erfolgen, hierfür nutzen wir das Verbesserungsmanagement.

3.2 Kernprozesse

Wir bieten integrierte Projektarbeit in den Bereichen

- Stadtentwicklung,
- Quartiersentwicklung,
- Bauleitplanung,
- Wettbewerbsverfahren,
- Geschäftsstraßen- und Regionalmanagement,
- Partizipation und Kommunikation,
- Monitoring und Evaluation.

Wir haben die Abläufe im Rahmen unserer Kernprozesse genau definiert und nachvollziehbar im Rahmen von Verfahrensanweisungen dokumentiert und zusammengefasst.

Den Bereich der Bauleitplanung regelt die [VA Formelle Planung](#).

Die übrigen Bereiche regelt die [VA Informelle Planung](#).

Ergänzend sind die Abläufe des internen Projektmanagements über die [VA Internes Projektmanagement](#) dokumentiert.

Durch die Beachtung der Verfahrensanweisungen gewährleisten wir, dass die Projekte im vorgesehenen Zeit- und Kostenrahmen und in der geforderten Qualität bearbeitet werden.

3.3 Unterstützende Prozesse

Zu den Unterstützungsprozessen zählen die weiteren Tätigkeiten, die die Arbeit in den Kernprozessen unterstützen bzw. in den Randbereichen weiter regeln.

Die Unterstützungsprozesse umfassen:

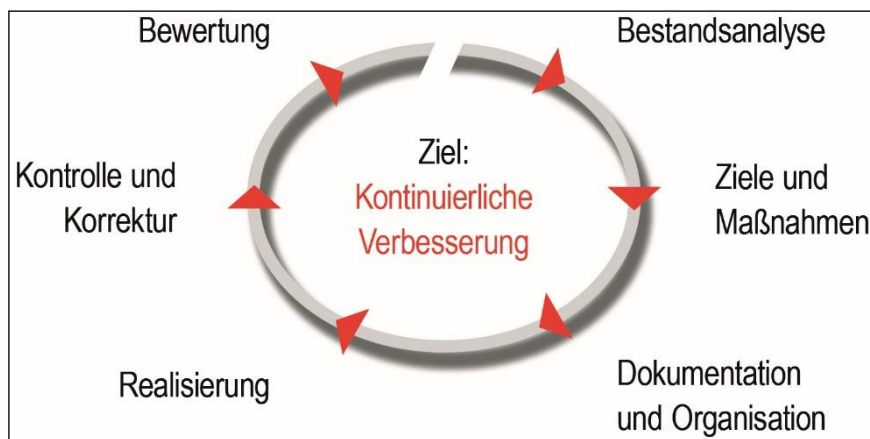
- [VA Annahme von Vergünstigungen](#)
- [VA Archivierung](#)
- [VA Ausfüllen der Stundenlisten in mite](#)
- [VA CAD Nutzung](#)
- [VA Datenschutz und -verarbeitung](#)
- [VA Digitale Projektablage](#)
- [VA EDV-Nutzung](#)
- [VA Infothek](#)

- [VA Kommunikation](#)
- [VA Papier Projektablage](#)
- [VA Textlayout](#)

Darüber hinaus haben wir eine externe Fachkraft für Arbeitssicherheit beauftragt, die für die Einhaltung aller Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzbelange sorgt.

4 Mit dem Managementregelkreis zum Erfolg

Unser Managementsystem bietet uns die Basis für unseren Verbesserungsprozess. Wir verbessern systematisch die Qualität unserer Planungen und die Effizienz unserer Projektabwicklung nach folgendem Schema:



Näheres hierzu ist in den folgenden Verfahrensanweisungen geregelt:

- [VA Aufbau und Verwaltung des QuM-Systems](#)
- [VA Bewertung](#)
- [VA Internes Audit](#)
- [VA Verbesserungsmanagement](#)
- [VA Verbesserungsvorschlag](#)