

Tobias Reuter / Marianne Giesert / Ruth Kremser

Qualitätsstandards und Zertifizierung für Unternehmen und Dienstleistende

Einleitung

Vertrauen und Transparenz sind gerade im BEM und bei psychischen Beeinträchtigungen wesentlich, da BEM-Berechtigte darauf aufbauend Selbstvertrauen und Zuversicht gewinnen können (Stegmann et al. 2014). Dazu gehören die Wahrung des Datenschutzes und eine vertrauensvolle Zusammenarbeit (Giesert & Reuter, 2022). Um diese zu gewähren, ist es wichtig Qualitätsstandards für Dienstleistende und Unternehmen für ein erfolgreiches BEM auf der BEMpsy Plattform zu installieren. BEM Berechtigte, wie auch Unternehmen und Organisationen müssen sich darauf verlassen können, dass die angebotene Dienstleistung sowie auch ein zu etablierendes BEM eine gute Qualität hat sowie auch eine gute Vernetzung für ein erfolgreiches BEM gegeben ist.

Was gehört zu den BEMpsy Qualitätsstandards?

Grundlage »Qualität der Beratung«

Auf der BEMpsy Plattform wird unter dem Begriff »Externe Hilfsangebote« eine Datenbank angeboten mit einem Überblick zu unterschiedlichen Leistungen und Angeboten rund um die Themen BEM und psychische Beeinträchtigungen. Mithilfe eines digitalen Formulars können sich Unternehmen, Organisationen, Netzwerke, aber auch Einzelpersonen wie Beratende mit ihren Leistungen und Angeboten eintragen. Mithilfe verschiedener Kategorien, die abgefragt werden, wie u. a. Art der Leistung (z. B. BEM Beratung, berufliche Rehabilitation, Veranstaltungen), Zielgruppe, Ort des Angebots und Sprache sind die Einträge anschließend über eine Suchmaske zu filtern. So können passende Leistungen zu bestimmten Suchanfragen gefunden werden.

Um eine hohe Qualität und Aktualität der Dienstleistungen sicherzustellen, wurde eine Selbstbewertung zu den Qualitätsstandards für externe Dienstleistungsunternehmen und Beratende erstellt. Grundlage dieser Selbstbewertung sind der Selbstcheck und die Qualitätskriterien (»Qualität der Beratung«) für Unternehmensberater*innen des Netzwerks »Offensive Mittelstand – Gut für Deutschland«. Das Netzwerk wurde unter dem Dach der »Initiative Neue Qualität der Arbeit« (INQA) 2006 gegründet. Mit dem Selbstcheck können Berater*innen und Beratungsunternehmen zielgerichtet ihre Beratung einschätzen.

Die Qualitätskriterien »Qualität der Beratung« fußen inhaltlich auf der DIN EN 16114 »Unternehmensberatungsdienstleistungen« sowie auf den Qualitätsleitbildern von Berufs- und Fachverbänden der freien Berater*innen (Offensive Mittelstand 2019).

Außerdem orientieren sich die Qualitätskriterien an dem idealtypischen Beratungsprozess, der sich aus den Ausgangspunkten Bedarf, Erwartung, Einschränkungen, Risiken und den drei Phasen Angebot, Durchführung und Abschluss zusammensetzt (s. DIN EN 16114). Die EN 16114 »Unternehmensberatungsdienstleistungen« wurde nach mehrjähriger Entwicklung als Zusammenfassung der Prozesse in Unternehmensberatungen veröffentlicht. Als europäische Norm stellt sie weltweit eine der ersten Normen für Dienstleistungen dar (Ennsfellner et al. 2014).

Um die Transparenz im Prozess der Unternehmensberatung zu stärken, muss klar sein, was Kund*innen von der Beratung erwarten können. Für den Erfolg ist außerdem wesentlich, dass transparent ist, wer am Prozess beteiligt ist, was die beteiligten Personen erwarten, und welche Leistungen vereinbart werden (ebd.). Diese Annahmen lassen sich von der Unternehmensberatung auf externe Dienstleistungen im Bereich des BEM übertragen, da sie vom Prozess ähnlich gehandhabt werden bzw. die sensiblen Daten hier einen noch höheren Stellenwert einnehmen und Beachtung finden müssen.

BEMpsy Qualitätsstandards

Die BEMpsy Qualitätsstandards sind in zwölf Abschnitte unterteilt:

- 1 Leitbild
- 2 Selbstverständnis der Dienstleistung
- 3 Anspruch an die Dienstleistung
- 4 Grundlagen der Dienstleistung
- 5 Kooperation
- 6 Datenschutz
- 7 Haftpflicht
- 8 Vorbereitung des Auftrags
- 9 Vertrag und Arbeitsplanung
- 10 Durchführung des Auftrags
- 11 Abschluss des Auftrags
- 12 Kompetenzanforderungen an die Dienstleistenden

Für die meisten Aussagen gibt es die drei Optionen »Trifft zu«, »Trifft nicht zu« oder »In Arbeit«. Einzig die Punkte Datenschutz (Informationelle Selbstbestimmung) und Haftpflicht bieten nur die Antwortmöglichkeiten »Trifft zu« und »Trifft nicht zu«, da sie ein »hartes« Kriterium für die Aufnahmen in die BEMpsy Datenbank darstellen. Ohne die Bestätigung der Wahrung des Datenschutzes und eine Haftpflicht ist die Aufnahme nicht möglich.

Für kostenpflichtige Angebote in der Datenbank soll die vollständige Selbstbewertung mit Dokumenten und Nachweisen als Voraussetzung für die Aufnahme dienen. Für kostenfreie Angebote soll es auf freiwilliger Basis möglich sein die Qualitätsstandards selbst zu prüfen und zu bestätigen.

Um sicherzustellen, dass die eingetragenen Daten aktuell sind, werden diese zweijährlich abgefragt. Sollte eine Rückmeldung seitens der externen Dienstleistungsunternehmen und Beratenden ausbleiben, werden die Leistungen aus der Datenbank entfernt.

Zertifizierungsaudit BEM

Um die Qualität der Durchführung des BEM überprüfen und bestätigen zu können, soll ein Zertifizierungsaudit entwickelt werden. Die Zertifizierung TOP Marke BEM richtet sich an die beiden Zielgruppen

Dienstleister und Unternehmen. Mit der TOP Marke BEM wird gewährleistet, dass Dienstleister und Unternehmen die Anforderungen für ein gutes BEM zu einem hohen Grad erfüllen. Dies betrifft bei Dienstleistern die externe Dienstleistung im BEM und bei Unternehmen das interne BEM, welches auch durch einen externen Dienstleister koordiniert werden kann. Das Zertifizierungsaudit mit externen Auditor*innen umfasst eine feste Vorgehensweise hinsichtlich Struktur und Ablauf. Dadurch soll sichergestellt werden, dass das BEM den definierten Qualitätsstandards entspricht. Für Dienstleister wird das Audit hinsichtlich der Dienstleistung auf der Grundlage der Qualitätsstandards für kostenpflichtige Leistungen in der BEMpsy Datenbank durchgeführt. Das Audit für Unternehmen wird sich an verschiedenen Kriterien zur Unternehmenskultur orientieren.

Durch die TOP Marke BEM können Dienstleister und Unternehmen ihr BEM optimieren und ihre Wettbewerbsfähigkeit stärken. Die Zertifizierung schafft Vertrauen, Glaubwürdigkeit und Transparenz gegenüber Kund*innen und Mitarbeitenden. Unternehmen können sich dadurch als attraktive Arbeitgebende im Sinne eines wirksamen Employer Brandings präsentieren. In Zeiten des Fachkräftemangels stellt die Suche nach und die Bindung von Fachkräften eine der großen Herausforderungen für Unternehmen und Organisationen dar. Eine motivierende und gesundheitsorientierte Unternehmenskultur stärkt die Bindung von Mitarbeitenden sowie die individuelle Arbeitsfähigkeit. Eine gesundheitsorientierte Unternehmenskultur lohnt sich. Dazu gehört unter anderem eine feste Verankerung des BEM im Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM). Unternehmen, die ein qualitativ hochwertiges BEM anbieten, sollten dieses kontinuierlich evaluieren und durch Anpassungen und Weiterentwicklungen verbessern. Eine systematische Evaluation ermöglicht nicht nur die Prüfung der Qualität des BEM, sondern auch ein nachhaltiges BEM zu etablieren.

Zusammenfassung

Zur Förderung des im BEM wesentliche Vertrauen und der Transparenz müssen Dienstleistende und Unternehmen, die ein kostenpflichtiges Angebot auf der BEMpsy Plattform präsentieren möchten, Qualitätsstandards erfüllen. Diese werden anhand einer Selbstbewertung geprüft, die an den Check »Qualität der Beratung« für Unternehmens-

berater*innen des Netzwerks »Offensive Mittelstand – Gut für Deutschland« angelehnt ist und inhaltlich Bezug zur DIN EN 16114 »Unternehmensberatungsdienstleistungen« nimmt. Darüber hinaus soll für die BEMpsy Plattform die Zertifizierung TOP Marke BEM entwickelt werden. Diese kann von Dienstleistern und Unternehmen nach erfolgreichem Bestehen des dazugehörigen Audits erworben werden. Sowohl für Kund*innen als auch Mitarbeitende soll die TOP Marke BEM aufzeigen, welche Dienstleister und Unternehmen sich durch ein qualitativ hochwertiges BEM sowie eine gute Vernetzung für ein erfolgreiches BEM auszeichnen.

Literatur

- BEMpsy. (o. J.). *Evaluation des BEM: Stetige Weiterentwicklung*; www.bempsy.de/unternehmen/bempowerment/etablierung-des-bem-im-betrieb/evaluation-des-bem.
- Ennsfellner, I., Bodenstein, R. & Herget, J. (2014). Die Beratungsnorm EN 16114. In: *Exzellenz in der Unternehmensberatung*. Springer Gabler; https://doi.org/10.1007/978-3-658-01463-6_6.
- Giesert, M. & Reuter T. (2022). BEM bei psychischer Beeinträchtigung – Das Rahmenkonzept Arbeitsfähigkeitscoaching, In M. Giesert, T. Reuter & A. Liebrich (Hrsg.), *Mit psychischer Beeinträchtigung umgehen (statt sie zu umgehen) Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM)* (S. 26–43). VSA; www.vsa-verlag.de/nc/buecher/detail/artikel/mit-psychischer-beeintraechtigung-umgehen-anstatt-sie-zu-umgehen/.
- Offensive Mittelstand (2019). *Check Qualität der Beratung*; www.check-beraterqualitaet.de/check-beraterqualitaet/daten/pdf/Check_Qualitaet_der_Beratung.pdf.
- Stegmann, R., Loos, P. & Schröder, U. B. (2014). Kommunikatives Handeln im Prozess der betrieblichen Wiedereingliederung psychisch erkrankter Mitarbeiterinnen (Teil 2 von 2). Erste Ergebnisse aus Interviews mit RTW-KoordinatorInnen. *sicher ist sicher*. 65(9), 451–456. <https://doi.org/10.37307/j.2199-7349.2014.09.07>.