



IKÖ-ZERTIFIKAT

Projekt: Zertifizierung interkultureller Öffnung

Zertifizierung: Der Weg zu einem erfolgreichen interkulturellen Qualitätsmanagement

MEHRWERT EINES IKÖ-ZERTIFIKATS:

- Instrument eines nachhaltigen Qualitätsmanagements interkultureller Öffnung
- Implementierung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses
- Transparenz über den Prozess für alle Mitarbeiter
- höhere Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit

Wieso Zertifizierung interkultureller Öffnung?

Viele Kommunen in Deutschland haben die Stärkung der Willkommenskultur und die interkulturelle Öffnung der Verwaltung als strategische Ziele definiert. Kulturelle Vielfalt wird als Standortvorteil genutzt, um qualifizierte Arbeitskräfte anzuwerben. Wettbewerbsfähigkeit und Attraktivität von Kommunen werden auch anhand der interkulturellen Ausrichtung ihrer Verwaltung gemessen. Interkulturelle Öffnung stellt die Kommunen und freien Träger vor verschiedene Herausforderungen: So muss Transparenz und ein gemeinsames Verständnis über den Prozess hergestellt, die Mitarbeitenden für den Prozess gewonnen und eine bedarfsgerechte Umsetzung von der Verwaltungsspitze bis zu den einzelnen Sachgebieten er-

möglicht werden. Auch ein interkommunaler Erfahrungsaustausch muss ermöglicht werden. Eine Zertifizierung interkultureller Öffnung kann dazu beitragen, diese Herausforderungen zu meistern. Eine erfolgreiche interkulturelle Öffnung benötigt einen dauerhaften Prozess, der die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität verbessert. Der Zertifizierungsprozess kann durch die Einrichtung eines Qualitätsmanagements der interkulturellen Öffnung von kommunaler Verwaltung und freien Trägern dazu entscheidend beitragen. Die imap GmbH als zertifizierende Stelle berät und unterstützt die Kommunen dabei, die Vorgaben des Zertifizierungsprozesses zu erfüllen.

Qualitätsmanagementsystem zur Zertifizierung interkultureller Öffnung

Die Zertifizierung basiert auf bewährten Qualitätsmanagementsystemen, wie DIN EN ISO 9001 und EFQM. Für den Zertifizierungsprozess wurde auf dieser Grundlage ein vereinfachtes und verschlanktes System von Indikatoren ausgearbeitet, das auf die Bedarfe eines Qualitätsmanagements der interkulturellen Öffnung von Verwaltung und freien Trägern ausgerichtet ist. So sollen sowohl Mindestanforderungen erfüllt werden wie auch eine qualitätsorientierte Selbstbewertung erfolgen. Dabei wurde darauf geachtet, dass dem Zertifizierungsverfahren ein definierter, begrenzter Aufwand für die zertifizierten Organisationen zugrunde liegt. Die Hauptindikatoren lauten:

STRATEGIE UND FÜHRUNG

MITARBEITENDE

RESSOURCEN

PROZESSE

Audit-Verfahren

Das Audit-Verfahren wird in einem Zeitraum von drei bis sechs Monaten durchgeführt. Es umfasst folgende Phasen:

BERATUNGSGESPRÄCH

**AUSHÄNDIGUNG DER
ZERTIFIZIERUNGS-CHECKLISTE**

**EINREICHUNG UND PRÜFUNG DER
ANGEFORDERTEN UNTERLAGEN**

VOR-ORT-PRÜFUNG → (Begehung, Interviews, ...)

AUSWERTUNG

NACH-AUDIT (BEI BEDARF)

ENTSCHEIDUNG ÜBER ZERTIFIKATSGEBUNG

AUSHÄNDIGUNG DES ZERTIFIKATS

IMAP INSTITUT

Seit dem Jahr 2002 berät und begleitet das imap Institut öffentliche Einrichtungen, freie Träger und Unternehmen im Bereich der interkulturellen Personal- und Organisationsentwicklung. In Kooperation mit Kommunen, Kreisen, Ministerien, Migrantenselbstorganisationen, Wohlfahrtsverbänden, Stiftungen und Unternehmen hat das Institut als Träger, Kooperationspartner und

Auftragnehmer eine Vielzahl von innovativen Projekten erfolgreich umgesetzt. Wenn Sie weitere Informationen zu unserem Ansatz der interkulturellen Personal- und Organisationsentwicklung und der Zertifizierung interkultureller Öffnung erhalten möchten, freuen wir uns über Ihre Kontaktaufnahme.

KONTAKT: imap GmbH – Institut für interkulturelle Management- und Politikberatung | Büro Düsseldorf
Sternstraße 58 | 40479 Düsseldorf | Tel. +49-(0)211-513 69 73-0 | info@imap-institut.de | www.imap-institut.de