

## GGZ Arbeitsprojekte ausgezeichnet

### Zertifizierung nach ISO 9001:2000 erfolgreich abgeschlossen

Die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) überreichte den GGZ Arbeitsprojekten (Institutionen der Gemeinnützigen Gesellschaft des Kantons Zug) das Zertifikat nach ISO 9001:2000. Es attestiert ein fortschrittliches und effizientes Führungssystem auf allen Ebenen und professionelle Dienstleistungen in allen Bereichen.



Freude über die Zertifizierung steht in den Gesichtern geschrieben. v.l.n.r: Kurt Herzog (Externer Berater Firma PROCEDE), Eusebius Spescha (Betriebskommissions-präsident GGZ Arbeitsprojekte), Dr.Ueli Scheidegger (Präsident GGZ), Carl Utiger (Geschäftsführer GGZ Arbeitsprojekte), Bernhard Eichenberger (Auditor SQS)

«Für die GGZ Arbeitsprojekte ist das Zertifikat ISO 9001:2000 sehr wertvoll. Unsere Geldgeber und unsere KlientInnen wissen damit, dass die GGZ Arbeitsprojekte in allen Bereichen über ein professionelles Qualitäts-Managementsystem verfügen», sagte der Geschäftsführer der GGZ Arbeitsprojekte, Carl Utiger, als er gestern Abend das Zertifikat entgegennehmen konnte. «Wichtig ist, dass diese Qualitäts-Bestätigung von unabhängigen Fachleuten der SQS glaubhaft von aussen kommt. In einer wirtschaftlich schwierigen Zeit ist es gerade mit Blick auf die Öffentlichkeit und die Geldgeber – wie die Gemeinden und Sponsoren - wichtig, Vertrauen und Akzeptanz zu fördern und zu gewährleisten, dass die gesprochenen Mittel zielgerichtet eingesetzt werden», betonte Utiger am Rande einer kleinen Feier in den Räumen des GGZ Büroservice an der Industriestrasse in Zug.

## Kundenorientierte Dienstleistung



[Zertifikat herunterladen \(PDF / 88 KB\)](#)

«Mit der Überreichung des Zertifikats werde ein fortschrittliches Führungssystem attestiert», erklärte SQS-Auditor, Bernhard Eichenberger, in seiner Laudatio. Entsprechend den Qualitätsanforderungen des Labels wurden alle LeiterInnen und MitarbeiterInnen der GGZ Arbeitsprojekte: GGZ Bauteil-Laden Zug, GGZ Recycling Service Baar, GGZ Service Team Steinhausen, Yellow-das Zuger Lagerschiff, GGZ Büroservice, Zuger Job-Börse, Fachstelle Berufsintegration und die GGZ Arbeitsprojekte Geschäftsstelle in die innerbetriebliche Prozessgestaltung miteinbezogen. Geleitet wurde das Projekt intern von Catherine Wehrli in Zusammenarbeit mit der Beratungsfirma PROCEDE aus Bottmingen.

«Organisationen mit dem ISO 9001:2000-Label», so Eichenberger weiter, «zeichneten sich aus durch kundenorientierte Dienstleistungen und fachkompetentes Personal». Zudem bescheinigt das Zertifikat eine kontinuierliche Entwicklung und Verbesserung der Dienstleistungen. Jährlich werden die Qualitätsanforderungen kontrolliert und nach drei Jahren wird mit einem umfassenden Wiederhol-Assessment die ganze Organisation überprüft, ob das Zertifikat noch berechtigt ist.

---

Hintergrundinformationen zum Qualitätsmanagement und ISO-Zertifizierung in den GGZ Arbeitsprojekten Zug

**In den letzten Jahren ist Qualitätsmanagement in öffentlich mitfinanzierten Organisationen vermehrt thematisiert worden, insbesondere auch bei sozialen Institutionen. Die Kantone und Gemeinden wollen wissen, in was und wen sie investieren.**

Die GGZ Arbeitsprojekte sind seit 1995 stetig gewachsen und haben sich verändert. Nach dem Aufbau des jüngsten Dienstleistungsangebotes, der Fachstelle Berufsintegration im Jahr 2002, kam die Phase der Konsolidierung. Nun galt es im Jahr 2003 nach der Phase des schnellen Wachstums, Strukturen und Inhalte im Sinne einer Optimierung und Weiterentwicklung kritisch zu prüfen. Diese Tatsachen boten der Geschäftsführung der GGZ Arbeitsprojekte Anlass für die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems nach ISO-Norm anzustreben.

Der Start wurde mit dem Kick-Off im März 2003 gelegt. Anschliessend mussten in allen GGZ Arbeitsprojekten die Leiterinnen und Leiter ihre Arbeitsabläufe überprüfen, verändern und in Prozessen festhalten. Von der Geschäftsführung wurde der Führungsprozess und Mitarbeiterprozess sowie sämtliche Supportprozesse wie z.B. Buchhaltung und Öffentlichkeitsarbeit erarbeitet. Alle MitarbeiterInnen wurden im September 2003 eingeladen, sich mit dem Qualitätsmanagement auseinander zu setzen und aktiv mitzugestalten. Dieser Veränderungsprozess war anstrengend, aufreibend und sehr zeitintensiv und verlangte vom Führungsteam sowie von den MitarbeiterInnen auch eine Reflektion über die Alltagsarbeit. Gleichzeitig wurde ein neues Qualitätsmanagementsystem auf dem Computer eingeführt, welches sämtliche Handbücher und Vorlagen ersetzt hat.

Im Oktober 2003 entwickelte das Führungsteam die Geschäftsstrategie und die Jahresziele 2004. Im Dezember wurden diese von der Betriebskommission verabschiedet und im Januar 2004 erfolgte bereits das erste interne Audit. Die Einführung des Qualitätsmanagements wurde vom externen Berater der Firma PROCEDE, Kurt Herzog, begleitet. Er verstand es, immer wieder alle Beteiligten für das Qualitätsmanagement zu motivieren. Die interne Projektleiterin, Catherine Wehrli, engagierte sich für die gemeingültigen Prozesse sowie für die dazu notwendige Administration. Sie stellte Abläufe immer wieder in Frage und unterstützte das Führungsteam in der Prozessoptimierung. Heute kann sich keine Mitarbeiterin und kein Mitarbeiter der GGZ Arbeitsprojekte mehr vorstellen, wie er oder sie vorher, ohne dem Qualitätsmanagementsystem gearbeitet haben. Die Abläufe sind in Prozesse gegliedert und unterstützen alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei alltäglichen Arbeiten sowie auch in der Arbeitsorganisation. Die Anstrengung bis hin zur ISO-Zertifizierung hat sich für alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der GGZ Arbeitsprojekte in jeder Hinsicht gelohnt.