



EIN INSTITUT DER STEINBEIS-STIFTUNG
FÜR WIRTSCHAFTSFÖRDERUNG



Europäisches Institut zur Zertifizierung
von Managementsystemen und Personal
Ein Institut der Steinbeis-Stiftung für Wirtschaftsförderung

EQ ZERT · Karlstraße 3 · D-89073 Ulm

DISPO Beteiligungsgesellschaft mbH
Herrn Jürgen Arndt
Poststraße 37
73033 Göppingen

Leiter: Jürgen G. Kerner, Dipl. Ing.(FH)
stv. Leiter: Bernd Kentner, Dipl.-Ing.(FH)

Karlstraße 3
D-89073 Ulm

Fon: 07 31 - 18 48 68 - 0
Fax: 07 31 - 18 48 68 - 10

E-Mail: eqzert@eqzert.de
Internet: www.eqzert.de

09.04.2018

Überwachungsaudit im Unternehmen Vertragsnummer 60000716

Sehr geehrter Herr Arndt,

wir bedanken uns für die gute Zusammenarbeit und übersenden Ihnen anbei den Bericht zum Überwachungsaudit in Ihrem Unternehmen sowie Ihr neues Zertifikat.

Falls Sie hierzu noch Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren EQ ZERT-Auditor.

Bitte stellen Sie sicher, dass das Wiederholaudit im Zeitraum 30.10.2018 bis 30.01.2019 durchgeführt werden kann und alle dort ggf. festgestellten Abweichungen rechtzeitig vor Ablauf der Zertifikatsgültigkeitsdauer (bis spätestens 30.01.2019) behoben werden, um eine ununterbrochene Zertifizierung zu ermöglichen. Bitte beachten Sie, dass nach dem 30.01.2019 nicht mehr auf eine Zertifizierung des Managementsystems verwiesen werden darf, wenn die Rezertifizierung nicht vor Ablauf der Zertifikatsgültigkeitsdauer positiv abgeschlossen werden kann. Dies gilt insbesondere für entsprechende Hinweise in Brief-, Fax- und E-Mail-Vorlagen sowie in Prospekten, Katalogen, Imagebroschüren und auf Ihrer Website.

Bitte übersenden Sie uns Ihre aktuelle Managementdokumentation mit ausführlichen Änderungsbeschreibungen bis 4 Wochen vor dem Termin des Wiederholaudits.

Mit freundlichen Grüßen


Stefan Eberhardt

Anlage:

- Bericht zum Überwachungsaudit
- Rechnung
- Zertifikat

Zentrale:

Steinbeis GmbH & Co. KG, Haus der Wirtschaft, Willi-Bleicher-Straße 19, 70174 Stuttgart, Postfach 10 43 62, 70038 Stuttgart
Registergericht Stuttgart, HRA 12 480, Komplementär: Steinbeis-Verwaltungs-GmbH; Registergericht Stuttgart, HRB 18 715
Geschäftsführer: Prof. Dr. Michael Auer (Vorsitz), Dipl.-Kfm. Manfred Mattulat

Ein Unternehmen der Steinbeis-Stiftung



Karlstraße 3
89073 Ulm

Fon 07 31 - 18 48 68 - 0
Fax 07 31 - 18 48 68 - 10

Auditbericht

Ziele und Umfang des Audits

Ziel des Audits im Unternehmen ist die Beurteilung der Angemessenheit und Verwirklichung der dokumentierten Maßnahmen im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems zur Erfüllung der Anforderungen der Zertifizierungsgrundlage. Die während des Audits ermittelten Feststellungen sind in diesem Auditbericht zusammengefasst. Dieser Bericht ist Eigentum des EQ ZERT. Auf Grund des Stichprobencharakters eines Audits besteht die Möglichkeit, dass weitere als die in diesem Audit erkannten Schwachstellen oder Abweichungen bestehen können. Das Ergebnis des Audits entbindet das Unternehmen nicht von seiner Verantwortung, die Erfüllung und ständige Beobachtung der Anforderungen der zugrunde liegenden Regelwerke sowie einschlägiger rechtlicher und behördlicher Vorschriften sicherzustellen.

Falls Abweichungen vorhanden sind, müssen diese innerhalb des festgelegten Zeitraums nachweislich beseitigt werden, um die Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems zu ermöglichen bzw. aufrechtzuerhalten.

Firma:	DISPO Beteiligungsgesellschaft mbH
Anschrift:	Poststraße 37, 73033 Göppingen
Standorte:	1 DISPO Beteiligungsgesellschaft mbH, Poststraße 37, 73033 Göppingen 2 DISPO Personaldienstleistungen GmbH, Poststraße 37, 73033 Göppingen 4 DISPO Personaldienstleistungen GmbH, Vordere Schmiedgasse 22, 73525 Schw. Gmünd 5 DISPO Personaldienstleistungen GmbH, Gymnasiumstraße 1, 70173 Stuttgart 6 DISPO Personaldienstleistungen GmbH, Bahnhofstraße 10, 89073 Ulm 7 DISPO Personaldienstleistungen GmbH, Viehofer Straße 14, 45127 Essen
Auditierte Standorte:	1 DISPO Beteiligungsgesellschaft mbH, Poststraße 37, 73033 Göppingen 2 DISPO Personaldienstleistungen GmbH, Poststraße 37, 73033 Göppingen 6 DISPO Personaldienstleistungen GmbH, Bahnhofstraße 10, 89073 Ulm 7 DISPO Personaldienstleistungen GmbH, Viehofer Straße 14, 45127 Essen
Geltungsbereich:	Personaldienstleistungen
Ansprechpartner QM:	Herr Jürgen Arndt (GF), Herr Wolfgang Kaiser (QMB extern)
Anzahl Mitarbeitende:	35 Mitarbeitende Vollzeit, 4 Mitarbeitende Teilzeit, 2 Azubi (= 41)
Schichtbetrieb:	kein Schichtbetrieb
Vertragsnummer:	6000716
Zertifikatsnummer:	QM 20 0716
Zeitraum des Audits:	5. bis 13. März 2018
Auditgrundlage:	ISO 9001:2015
Dokumentation:	Qualitätsmanagementhandbuch Ausgabe 14, Stand Januar 2018
nicht zutreffende Anforderungen:	8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen
Leitender Auditor:	Dieter B. Scholze
	Tel.: 08241 - 91 03 50
Art des Audits:	Überwachungsaudit mit Erweiterung ISO 9001:2015



Auditbericht

Zusammenfassung

Auditierte Organisation

Die heutige DISPO Personaldienstleistungen GmbH wurde vor dreißig Jahren durch die noch heute geschäftsführenden Gesellschafter, Herr Mohammad Akhavan und Herr Jürgen Arndt, in Göppingen gegründet. Die im Jahre 2001 gegründete DISPO Beteiligungsgesellschaft mbH steht als Muttergesellschaft und Dienstleister den bestehenden Gesellschaften der DISPO Gruppe zur Verfügung. Sie nimmt die Interessen der Unternehmensgruppe wahr und ist federführend in der Gestaltung, Festlegung und Überwachung der Geschäftsvorgänge und des QM-Systems.

Angeborene Produkte bzw. Leistungen

Die aktuellen Geschäftsstellen der DISPO sind, mit Ausnahme des Standortes Schwäbisch Gmünd, eigenständige Gesellschaften (GS) unter Beteiligung der Gründer. Diese GS legen unverändert den Schwerpunkt ihrer Aktivitäten, das sind Personaldienstleistungen, auf ihre jeweils definierten Kundenzielgruppen selbst fest.

Auditdurchführung

- ☒ Das Audit wurde gemäß Auditplan durchgeführt.
- ☐ Der Auditplan wurde geändert. Die Änderungen sind im Auditplan gekennzeichnet.

Geltungsbereich

- ☒ Der Geltungsbereich der Zertifizierung kann in unveränderter Form bestätigt werden.
- ☐ Der Geltungsbereich der Zertifizierung hat sich geändert.

Schichtbetrieb

- ☒ Es besteht kein Schichtbetrieb.
- ☐ Es wird in Schichtbetrieb gearbeitet.

Externe Bewertungen

- ☒ Es haben seit dem letzten Audit keine externen Bewertungen stattgefunden.
- ☐ Seit dem letzten Audit haben externe Bewertungen stattgefunden.

Abweichungen und Schwachstellen aus dem letzten Audit

Im letzten Audit wurden 3 Hinweise sowie Empfehlungen gegeben. Umsetzung und Wirksamkeit der entsprechend eingeleiteten Maßnahmen konnten nachgewiesen werden.

Nutzung von Zertifikat und Zertifikatssymbol

Das aktuelle Zertifikat ist jeweils in den zertifizierten Geschäftsstellen, bzw. der Niederlassung, ausgehängt. Kopien werden ggf. bei Neukundenangeboten beigelegt oder Kunden auf deren Anforderungen übermittelt. Die Verwendung erfolgt auch konform auf Geschäftsbriefbogen sowie auf einer Imagebroschüre (keine Änderungen). Bei der Nutzung von Zertifikat und Zertifikatssymbol werden die entsprechenden EQ ZERT-Bestimmungen eingehalten.



Auditbericht

Ergebnisse der Prüfung der QM-Dokumentation

Durchgeführte Änderungen in der QM-Dokumentation

Im Zuge der Umstellung auf ISO 9001:2015 wurde die komplette QM-Dokumentation überarbeitet, um relevante Anforderungen ergänzt und nach Abstimmungen neu freigegeben. Neu erstellte und geänderte Regelungen werden ausgewiesen.

Aktueller Stand der QM-Dokumentation

Das QM-Handbuch („Unternehmens-Handbuch“) weist den Stand 1. März 2018 auf. Es gibt Antworten zur Zertifizierungsgrundlage, der Organisation, des Geltungsbereiches sowie Verweise auf die sep. geführten Mitgeltenden Unterlagen wie Verfahrensanweisungen und verweist auch auf die durchgeführten Prozessanalysen. Wesentliche Prozesse der Leistungserbringung werden durch das verwendete EDV-Programm Landwehr L1 sowie die weiterführenden Programme wie PD-Navi geführt und ausgewertet.

Die QM-Dokumentation ist weiterhin angemessen und praxisgerecht. Die Übereinstimmung mit den Anforderungen der Zertifizierungsgrundlage kann bestätigt werden.

Feststellungen

Die Bewertung der nachfolgenden Feststellungen erfolgt pro Abschnitt gemäß dieser Einstufung:

Legende:	nr nicht relevant	-- nicht erfüllt, Abweichung	+ gut erfüllt
	na nicht auditiert	- teilweise erfüllt, Schwachstelle	++ sehr gut erfüllt
		o akzeptabel	

4 Kontext der Organisation

		nr	na	--	-	o	+	++
4.1	Verstehen der Organisation und ihres Kontextes						x	
4.2	Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien							x
4.3	Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems						x	
4.4	Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse							x

Feststellungen

4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Die für das QM-System relevanten internen und externen Themen sowie die sich daraus ergebenden Chancen und Risiken, wurden in einer umfassenden Umfeldanalyse (Matrix Stand 1.3.2018), unterteilt in fünf Fachbereiche Management, Personalvermittlung, Personalbeschaffung, Vertriebe/Anfrage-Auftrag, Informationstechnologie sowie in der Planung der Unternehmensstrategie 2018/2019 und in der Vision/Wertevorstellung (interne Themen und Ziele) dokumentiert und in die Qualitätspolitik übernommen.

Weiterhin wurden die relevanten Anforderungen (externe Themen) wie Marktsituation, Wettbewerb, Kundenerwartungen, Erwartungen der internen und externen Mitarbeitenden, die allgemeine Leistungsfähigkeit der Organisation und rechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigt.

Überprüfung/Aktualisierung der interessierten Parteien und deren relevante Anforderungen:

Alle betrachteten Themen wurden durch die Geschäftsführung in Zusammenarbeit mit den Bereichsverantwortlichen und den weiteren Geschäftsführern (das sind die Geschäftsführer der jeweiligen Geschäftsstellen) definiert und bewertet. Die Aktualisierung/Anpassung dieser Themen und Werte fand im Rahmen der internen Auditierungen (22.01. bis 25.01.2018) sowie im Rahmen der Jahresbewertung und weiterhin bei Bedarf statt.

Auditbericht

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

In der aktuellen Dokumentation sowie in der Jahresbewertung 2017 (Stand 1.3.2018), werden die interessierten Parteien, wie Kunden, ext. Dienstleister, Finanzpartner, interne und externe Mitarbeitende, Behörden sowie rechtliche und gesellschaftliche Pflichten benannt und berücksichtigt. Die Anforderungen dieser Parteien sowie die sich daraus ergebenden Chancen und Risiken, werden dort mit Kennzahlen umfassend bewertet. Kurzfristige Bewertungen erfolgen bei den monatlichen Terminen der jeweiligen Geschäftsführungen mit den Bereichsleitungen, sowie bei den vierteljährlichen zentralen Treffen der jeweiligen Standortgeschäftsführer unter Einbezug des externen QM-Beauftragten.

4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Nichtanwendbare Anforderungen: Die Anforderung zu „8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen“ wird als nicht zutreffend mit Begründung ausgewiesen. Diese nicht zutreffende Anforderung kann aufgrund dieser Auditfeststellung bestätigt werden.

Der aktuelle Anwendungsbereich des QM-Systems ist im Managementhandbuch für das gesamte Unternehmen, einschließlich aller Bereiche und Prozesse, dokumentiert.

4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse

Wirksamkeit des Managementsystems: Das gereifte Managementsystem ist geeignet, die bestehenden Anforderungen zu erfüllen und eine fortlaufende Verbesserung der Prozesse zu ermöglichen.

Die Vorgehensweise zur Anpassung und Überarbeitung bestehender Prozesse, die alle Anforderungen der Zertifizierungsbasis gem. 4.4.1 a) bis h) berücksichtigen, konnte nachvollzogen werden.

Es wurden risikobehaftete Prozesse speziell im Bereich der Rückerfassung der Arbeitsstunden der externen Mitarbeitenden definiert. Folgernd wurden im Rahmen einer Abstimmung mit diesen Kunden die Modis der Zeiterfassung besprochen, die eigenen Mitarbeitenden dazu eingewiesen. In einem Falle konnten die Zeiterfassungen mit Chips umgesetzt werden.

Das definierte QM-System ist individuell gestaltet. Es ist erkennbar, dass hier sorgfältig, unter Einbindung aller Beteiligten, Anpassungen vorgenommen wurden, wobei die Hauptprozesse in dem EDV-System Landwehr L1 abgebildet werden und nachvollziehbar sind.

Prozesseigentümer und Stellvertreter sind in den Beschreibungen für die internen Mitarbeitenden festgelegt. Aufgrund der Auditfeststellungen kann die Eignung und Angemessenheit der Prozessfestlegungen bestätigt werden.



Auditbericht

5 Führung

		nr	na	- -	-	o	+	++
5.1	Führung und Verpflichtung						x	
5.1.1	Allgemeines						x	
5.1.2	Kundenorientierung							x
5.2	Politik						x	
5.2.1	Festlegen der Qualitätspolitik						x	
5.2.2	Bekanntmachung der Qualitätspolitik						x	
5.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation							x

Feststellungen

5.1 Führung und Verpflichtung

Das eingeführte QM-System wird unter Leitung des Geschäftsführers, Herrn Jürgen Arndt, gelebt. Dabei wird er auch durch externe Fachkräfte unterstützt. Der prozessorientierte Ansatz, verbunden mit risikobasierendem Denken, ist bei den Planungstätigkeiten und der Umsetzung je Geschäftsstelle erkennbar. Die Geschäftsführung konnte auch in der Vergangenheit durch Maßnahmen, wie Ressourcen- und Strategieplanungen, der Managementbewertungen, ihre Verpflichtung zur Aufrechterhaltung und zur Förderung der fortlaufenden Verbesserungen darlegen.

Kundenorientierung

Die Vermittlung der Bedeutung und Erfüllung der Kundenanforderungen, sowie der sehr fest definierten gesetzlichen und behördlichen Anforderungen an die Dienstleistung, erfolgen im Rahmen von Auswertungen, Unterweisungen, Informationen und Besprechungen, die regelmäßig auf diversen Ebenen stattfinden, z.B. monatlich formal in den Geschäftsstelle, vierteljährlich auf der Leitungsebene GF sowie bei mehreren internen und externen Schulungen.

Kundenrückmeldungen, z.B. aus Auswertungen der Besuchsberichte bei den Kunden sowie Auswertungen (z.B. die externen Mitarbeitenden bewerten ihre Arbeitsplätze und Arbeitgeber), werden weiterhin sorgfältig erfasst und auch unter den Aspekten der Risiken und Chancen ausgewertet.

Alle Erkenntnisse wurden in die Unternehmensstrategie aufgenommen. Begleitend dazu wurden die benannten 5 Umfeldanalysen erstellt, die die aktuelle und bewährte Vorgehensweise unter den Aspekten der Kundenorientierung/Zufriedenheit positiv reflektiert.

Auch die Messeaktivitäten, z.B. „Tag der Zeitarbeit“ Göppingen 19.04.2018, werden fortgesetzt.

5.2 Politik

Aufgrund der neu definierten Anforderungen gem. ISO 9001:2015 wurde in Zusammenarbeit der Geschäftsleitung mit den Bereichsleitungen, den Geschäftsführern der Geschäftsstellen und dem QM-Berater, die Qualitätspolitik angepasst und um relevante Anforderungen, wie interne und externe Themen, erweitert und in die QM-Dokumentation aufgenommen. Die definierte Qualitätspolitik, Stand Februar 2018, ist die Basis der bereichsbezogenen Qualitätsziele. Im Rahmen der monatlichen Meetings wurden diese allen Mitarbeitenden dargelegt und in die aktuelle QM-Dokumentation übernommen. Eine Prüfung auf Aktualität und Angemessenheit findet formal im Rahmen der Jahresbewertung statt. Auf der aktuellen Website ist diese jedoch nicht veröffentlicht.

5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation

Das aktuell durch die Geschäftsführung freigegebene und veröffentlichte Organigramm (Gesamtorganisation sowie Organisation der Geschäftsstellen) ist Bestandteil des QM-Handbuchs. Es gibt eine Übersicht der Bereiche, Personen und Funktionen. Es wird durch jeweilige Funktionsbeschreibungen mit Anforderungen, Aufgabenbeschreibungen, Vertretungsregelungen usw. ergänzt.

Auditbericht

Zur Unterstützung des Geschäftsführers Herrn Arndt, auch betreffend Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des QM-Systems, ist die externe QM-Fachkraft benannt. Entsprechende Aufgaben und Befugnisse sind mittels der Funktionsbeschreibungen zugeordnet.

6 Planung

		nr	na	- -	-	o	+	++
6.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen						x	
6.2	Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung						x	
6.3	Planung von Änderungen						x	

Feststellungen

6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

Die Geschäftsführung hat in Zusammenarbeit mit dem Beauftragten sowie den jeweiligen Geschäftsführern der Geschäftsstellen in einem zentralen QM-Workshops (15.11.2017 in Stuttgart) die für das Unternehmen relevanten internen und externen Themen, ebenso auch die Anforderungen der interessierten Parteien betreffs möglicher Chancen und Risiken ermittelt und bewertet. Diese werden in einer vollständigen Prozessübersicht/Umfeldanalyse (letzte Aktualisierung 01.03.2018) dargestellt. Daraus wurden schon konkret Maßnahmen, wie die Umorganisation für die Arbeitsplanung (Stuttgart) und die Anpassung der internen Struktur (Göppingen eine neue Mitarbeiterin) umgesetzt, weitere Maßnahmen in die Planung mit Fristen und Zuständigkeiten für 2018 übernommen.

Risikobehaftete Prozesse

Folgende Prozesse wurden als besonders risikobehaftet ausgewiesen: Rückgang der Zeitarbeit durch neue gesetzliche Regulierungen (AÜG, maximal Beschäftigungsdauer bei einem Kunden, Angleichung der Bezahlung). Dadurch wird die Zeitarbeit wesentlich teurer sowie die Verfügbarkeit von Personal eingeschränkt. Maßnahmen dazu wurden teilweise vorhergehend benannt. Die Auswirkung der möglichen Folgen wurde insbesondere mit den langjährigen Großkunden besprochen, was sehr zeitintensiv war.

6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung

Die Übersicht der Qualitätsziele ist einmal übergeordnet, aber auch je GS Bestandteil der Dokumentation und der Jahresbewertung.

Die Bewertung der aktuell sechs messbaren Hauptziele, davon wurden fünf aktualisiert, erfolgt weiterhin nach geplanten Rhythmen und in der Jahresbewertung. Weitere standortbezogene Ziele werden bei den monatlichen Leitungstreffen bewertet und ggf. neu definiert. Hier erfolgt eine Unterteilung in die Bereiche: Übergeordnete Ziele, Controlling incl. Umsetzung der AÜG-Reform, Umsatz, Großkunden, interne Strukturen.

6.3 Planung von Änderungen

Änderungen am QM-System werden durch die Leitung in Zusammenarbeit mit den Geschäftsstellenleitungen nach Planung oder Erkenntnissen vorgenommen. Im Rahmen von Schulungsmaßnahmen, insbesondere zu den neuen Anforderungen aus dem AÜG, waren dazu auch alle Mitarbeitenden eingebunden. Weiterer Änderungen haben sich aus der Umstellung auf ISO 9001:2015 ergeben, sowie teilweise aus räumlichen und personellen Veränderungen. Diese Umsetzungen konnten jeweils gut nachvollzogen werden.



Auditbericht

7 Unterstützung

		nr	na	--	-	o	+	++
7.1	Ressourcen						x	
7.1.1	Allgemeines						x	
7.1.2	Personen						x	
7.1.3	Infrastruktur						x	
7.1.4	Prozessumgebung							x
7.1.5	Ressourcen zur Überwachung und Messung						x	
7.1.6	Wissen der Organisation						x	
7.2	Kompetenz							x
7.3	Bewusstsein						x	
7.4	Kommunikation						x	
7.5	Dokumentierte Information							x

Feststellungen

7.1 Ressourcen

Die Ressourcen für das QM-System werden durch die Geschäftsleitung in angemessenem Umfang bereitgestellt. Dazu erfolgt keine ausgewiesene Budgetierung. Das gesamte interne Personal des Unternehmens ist für die jeweiligen Tätigkeiten ausreichend qualifiziert und in die erforderlichen Weiterbildungsplanungen, auch für geplante Zusatzqualifikationen, eingebunden.

Die Einarbeitungsplanung nach Anforderungsprofil für eine neue Mitarbeitende (Göppingen) konnte als Stichproben nachvollzogen werden, Frau H. Einarbeitungsplan ab. 2.1.2018, auch externe Weiterbildungen, z.B. 25.01.2018 Seminar „Vertriebsprofi“, 21. und 22.03.2018 Basic Seminar extern zur AÜG-Reform.

Infrastruktur und Prozessumgebung

Die aktuelle Infrastruktur (Räume und technische Büroausstattungen sind angemietet) sowie die Prozessumgebung ist für das Unternehmen und die Geschäftsprozesse angemessen. Dieses wird sowohl im Rahmen der Unternehmensentwicklungsplanung, durch die Auswertung von Prozesskennzahlen, als auch im Rahmen der internen Audits auf Eignung überprüft. Erkenntnisse daraus führten zu keinen Maßnahmen.

Messmittel

Es sind hierzu keine relevanten Messmittel vorhanden.

Wissen

Das notwendige Wissen der Organisation ist in den stellenbezogenen Anforderungsprofilen/Funktionsbeschreibung mit Bewertung, Handlungsbedarf sowie Maßnahmen (z.B. Schulungen zu gesetzlichen Anforderungen, Equal Pay, AÜG, Datenschutz, Vertretungskompetenzen) mit Zeitplanung Stand 01.03.2018 dargestellt. Die Aktualität, bzw. der Bedarf und Stand, wird stets aktuell durch die Geschäftsleitung sowie jährlich im Rahmen der Gesamtbewertung ermittelt. Das fachspezifische Wissen wird durch interne und externe Schulungen erlangt und aufrechterhalten z.B. Hr. S. VBG Seminar 11. bis 13.10.2017 extern, Schulung Landwehr/WinLog am 7.12.2017 intern für alle PETs und Sachbearbeiter/innen.

Auditbericht

7.2 Kompetenz

Das gesamte Personal der Unternehmensgruppe ist für die jeweiligen Tätigkeiten ausreichend qualifiziert und in die erforderlichen Weiterbildungsplanungen, auch für geplante Zusatzqualifikationen, eingebunden.

Die Einarbeitungsplanung neuer Mitarbeitenden basiert auf vorhandenen Qualifikationen sowie der Planung der zukünftigen Tätigkeiten. Das konnte an vorbenannter Stichprobe (Göppingen) nachvollzogen werden.

Schulungsbewertungen dazu finden bei größeren Maßnahmen, aber auch für die Veranstaltungen durch die BG statt. Gesetzlich geforderte Schulungen/Unterweisungen konnten nachgewiesen werden.

7.3 Bewusstsein

Die Bewusstseinsförderung aller Mitarbeitenden beginnt schon bei der Erstunterweisung durch die jeweiligen Geschäftsführer der Standorte. Das Prinzip der kontinuierlichen Verbesserung ist allen Mitarbeitenden bekannt. Diese werden auch durch die Erfassung und Besprechung von Abweichungen oder zu Verbesserungen sensibilisiert. Das wurde auch als fester Punkt der internen Auditierung eingeplant und konnte so positiv bewertet werden.

7.4 Kommunikation

Die interne Kommunikation, einschließlich der Bereichskommunikation, ist bedingt durch die kleinen Einheiten unkompliziert. Täglich finden Abstimmungen statt, Teambesprechungen jeweils Montag, jedoch ist die Dokumentation nicht immer sehr aussagefähig. Auf Leitungsebene finden die Quartalsmeetings der GF statt. Hier sind vorrangig die Umsetzungen der aktuellen Anforderungen an die Leistungserbringung sowie die wirtschaftlichen Zahlen. In den Protokollen finden sich jedoch auch Punkte die das aktuelle QM-System sowie erforderliche Maßnahmen zu Anpassungen am ISO 9001:2015 betreffen, z.B. Treffen der Leitungen 20.03.2017 in Stuttgart.

Die externe Kommunikation findet über die Website des Unternehmens sowie im Rahmen der Projekt- und Jahresgespräche mit den Kunden statt, die insbesondere zu den neuen Anforderungen sehr intensiv waren. Dokumentierungen dazu in L1.

7.5 Dokumentierte Information

Die aktuelle QM-Dokumentation, einschließlich der Vorgabedokumente und der externen Dokumente, wird ausschließlich als Intranet-Version den Mitarbeitenden uneingeschränkt zur Verfügung gestellt (Stand der Matrix 01.03.2018). Für die Leistungsprozesse sind die verantwortlichen Personen benannt, die auch für die inhaltliche Aktualität der jeweiligen Dokumente verantwortlich sind. Alle wichtigen Vorgaben zur Leistungserbringung werden jedoch durch das EDV-Programm L1 gesteuert und kontrolliert. Alle weiteren Unterlagen stehen ebenfalls nur auf dem zentralen Server im Intranet, „QM-Ordner“, zur Verfügung.

Notwendige Anpassungen dazu werden in den Gesprächsrunden besprochen, dokumentiert, und soweit möglich umgesetzt. Dazu ist hausintern eine qualifizierte Person benannt. Änderungen werden überwacht und im Rahmen des internen Audits verifiziert. Die Archivierung aller Aufzeichnungen erfolgt weitgehend elektronisch. Die Zugriffsberechtigung auf Programme und Daten ist klar geregelt, um den gesetzlichen und den eigenen Anforderungen gerecht zu werden. Ein ausgebildeter Datenschutzbeauftragter ist ernannt, alle Mitarbeitenden wurden gem. aktueller Richtlinien unterwiesen.

Die zentrale (Serverhosting) und dezentrale Datensicherung (teilweise das Mailsystem) konnte unverändert nachvollzogen werden, ebenso die Ablagesysteme in den Geschäftsstellen, z.B. betreffend die Personal- und Kundenakten. Hier erfolgt noch die Papiermäßige Archivierung.

Für die Lenkung der externen Dokumente und Aufzeichnungen sind ebenfalls nachvollziehbare Regelungen vorhanden. Dazu wird zentral eine Übersicht (Stand Februar 2018) geführt, die auch die alten Dokumente und Formulare erfasst. Auch die fachgerechte Entsorgung alter Dokumente, wie die Papierakten, ist verbindlich und fachgerecht geregelt.

Auditbericht

8 Betrieb

		nr	na	--	-	o	+	++
8.1	Betriebliche Planung und Steuerung						x	
8.2	Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen							x
8.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	x						
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten, Dienstleistungen							x
8.5	Produktion und Dienstleistungserbringung							x
8.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen							x
8.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse						x	

Feststellungen

8.1 Betriebliche Planung und Steuerung

Die betriebliche Planung, Steuerung und Kontrollen zur Lenkung der Prozesse aller Geschäftsstellen erfolgt durch die Geschäftsführung in Zusammenarbeit mit den Geschäftsstellenleitern. Hier greift die langjährige Fachkompetenz der Leitungen in Zusammenarbeit auch mit externen Qualifikationen, wie der Fachorganisation IGZ dem QMB und der Sicherheitsfachkraft. Zur Steuerung und Auswertung kommt intern das EDV-System zur Anwendung, das durch das Modul PD Navi ergänzt wurde. Hier sind Kunden- und Mitarbeiterbezogene Auswertungen täglich aktuell verfügbar.

Die langjährig erprobten Realisierungsprozesse sind, unter Beachtung der gesetzlichen sowie der arbeits- und tarifrechtlichen Vorgaben, auch unter Beachtung der Kundenforderungen, für alle Geschäftsstellen gleichlaufend verbindlich geplant und werden umgesetzt, was durch diese Auditierung bestätigt wird.

Sollten Prozessänderungen erforderlich sein, z.B. aus erkannten Fehlern oder zur Umsetzung von Verbesserungen, werden diese in Zusammenarbeit Geschäftsführung, Bereichsleitungen, Geschäftsstellenleitung, QMB, umgesetzt und nach definierten Parametern und Fristen auf die Auswirkungen und Qualität überwacht.

8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Die Anforderungen an die Dienstleistungen, das sind die Überlassung von Personal nach definierten Anforderungen durch die Kunden, ergeben sich sowohl aus der eigentlichen Kundenerwartung als auch durch die selbst gestellten Ansprüche der Organisation, jedoch immer basierend auf aktuellen gesetzlichen Bestimmungen. Dazu erfolgt zu jeder Kundenanfrage/-anforderung ein Abgleich der geforderten Qualifikationen, die sehr unterschiedlich sind. Daraus wird für die Kundenanfrage ein anonymisiertes Qualifikationsblatt (Bewerberprofil) erstellt, das den Erfüllungsgrad der Anforderungen aufzeigt. Auf dieser Basis erfolgt ggf. das weitere Vorgehen mit Terminabsprachen, Vorstellungsgespräch usw. bis bestenfalls dem Überlassungsvertrag, der alle aktuellen Vorgaben enthält. Das wurde an mehreren Vorgängen nachvollzogen z.B. Frau S. Einstellung als Produktionshelferin zum 13.03.2018 bei Kunde Fa. A. (Göppingen).

Auch die Grunderfassung/Bewerberanlage eines neuen externen Mitarbeiters Hr. R., mit Bewertung der aktuellen Kenntnisse und Fähigkeiten am 8.3.2018, wurde umfassende nachvollzogen. Hierzu lag noch keine aktuelle Anforderung für eine Überlassung vor.

Im Rahmen dieser Auditierung wurden in den jeweiligen Geschäftsstellen mehrere Vorgänge nachvollzogen, um auch die Anforderungen gem. 8.5 nachvollziehbar zu machen.

8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

Dieser Bereich wird in allen Geschäftsstellen überwacht, bewertet und wurde eingesehen. Er bezieht sich jeweils, neben den Hilfsmitteln wie Büroausstattung und persönliche Schutzausrüstung, auch auf externe Lieferanten wie Steuerberater, EDV-Dienstleister, Sicherheitsfachkraft und die Zusammenarbeit mit anderen Personaldienstleistern, was z.B. in Ulm bewertet wurde.

Auditbericht

Beurteilung externer Anbieter

Es gibt jeweils eine Liste der zugelassenen Lieferanten (8 für Göppingen) mit einer aktuellen Bewertung, die sich aus der Sammlung von Anforderungen und Negativmerkmalen zusammensetzt. Die vorhandenen Kontakte haben sich langjährig bewährt. Es mussten hierzu keine Korrekturen/Maßnahmen veranlasst werden, jedoch wird die externe Sicherheitsfachkraft aus Altersgründen ersetzt werden. Das zentrale EDV-Programm Landwehr L1 steht unter besonderer Beobachtung, da es Probleme mit den Anforderungen zum neuen AÜG geben könnte.

8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung

Im Rahmen dieses Überwachungsverfahrens wurde die Beteiligungsgesellschaft in Verbindung mit der Geschäftsstelle Göppingen sowie die Geschäftsstelle in Essen und Ulm begutachtet. Hierbei wurden jeweils eigene Auditprotokolle erstellt, die eine individuelle Beurteilung und Bewertung der Nachweise zulassen. Diese Ergebnisse wurden auch mit den jeweiligen Geschäftsführern besprochen.

Die langjährig erprobten Realisierungsprozesse sind, unter Beachtung der gesetzlichen sowie der arbeits- und tarifrechtlichen Vorgaben, auch unter Beachtung der Kundenforderungen, für alle Geschäftsstellen gleichlaufend verbindlich geplant und werden umgesetzt.

Dazu wurden im Rahmen dieser Auditierung an den Standorten jeweils Stichproben zu aktuellen Vorgängen im PC-System eingesehen und begleitend die jeweiligen Kunden- und Mitarbeiterakten (Handakten) hinzugezogen. Die korrekte Umsetzung der Vorgaben konnte so ebenso nachvollzogen werden, wie die Einhaltung der gesetzlichen, betrieblichen und der DGUV-Vorgaben.

Das Vorgehen und die Umsetzung der Leistungserbringung hat sich in der jahrelangen Praxis bewährt und wird durch den überwachten Geschäftsverlauf sowie durch die Auswertungen der Kundenzufriedenheit und die Zufriedenheit der externen Mitarbeitenden bestätigt. Sollten individuelle Anpassungen an Kundenforderungen, an die Anforderungen der Mitarbeitenden erforderlich werden oder Veränderungen der gesetzlichen/tarifrechtlichen Vorgaben erfolgen, können diese durch die kurzen Kommunikations- und Entscheidungswege und den engen Kundenkontakt schnell umgesetzt werden.

Bedingt sind diese Anpassungen, basierend auf Tarifen, Branchenzuschlägen und Zeitdauer der Überlassung, in Verbindung mit Kundengesprächen häufiger notwendig, gewährleisten dadurch aber auch den engen Kontakt zu den Kunden. Die Arbeitsverträge der externen Mitarbeitenden basieren auf den aktuellen Vereinbarungen nach iGZ-/DGB-Tarifen in Verbindung mit den jeweiligen Branchentarifverträgen.

Das Tätigkeitsfeld, der einzelnen Geschäftsstellen ist unterschiedlich betreffs der jeweiligen Kundenzielgruppen. Es sind dabei keine starren Vorgaben sinnvoll, jedoch teilweise regelmäßige persönliche Besuche, zumindest aber ein loser Kontakt, auch wenn die Kunden keinen aktuellen Bedarf haben. Diese Informationen sind auch jeweils in dem EDV-Programm mit Terminvorgaben hinterlegt. Auch die notwendige Dokumentation und Überwachung der Prozesse der Leistungserbringung ist durch das EDV-System vorgegeben. Diese Vorgänge betreffs Kunden und externen Mitarbeitenden sind in diesem System (L1) aktuell gepflegt, wurden als Stichproben eingesehen, im Auditprotokoll festgehalten und sind somit positiv nachvollziehbar.

Alle diese Realisierungs- und Kontrollprozesse sind übergreifend festgelegt. Jedoch muss hierbei auch weiterhin eine gewisse Flexibilität offen bleiben, insbesondere was die individuelle Vorgehensweise am Markt der einzelnen Geschäftsstellen anbelangt. Hier konnte der Auditor wieder bei der Betrachtung der Stichproben den Eindruck gewinnen, dass sorgfältig gearbeitet wird, auch wenn die Kundenforderungen je nach Auftraggeber und Anforderungen an die Arbeitskräfte sehr unterschiedlich sind. Der langjährige Geschäftserfolg der DISPO-Gruppe konnte nur dadurch erreicht und aufrechterhalten werden, dass sowohl die gesetzlichen/tarifrechtlichen Vorgaben, die gute Betreuung der ext. Mitarbeitenden, als auch die Anforderungen der Kunden beachtet werden.

Der Schriftverkehr, soweit er nicht digital erfolgte, sowie die Personalakten, sind in den Geschäftsstellen als Papierdokumente vorhanden. Auch hier ist die notwendige Archivierung und Vorgehensweise der Erfassung nachvollziehbar, wurde durch die Stichproben bestätigt.

Es werden keine personenbezogenen Daten von Kunden gespeichert. Personenbezogene Daten von Mitarbeitenden sind zugriffsgeschützt und werden nicht an Kunden usw. herausgegeben, soweit dieses nicht unbedingt notwendig und abgestimmt ist. Es sind für alle Mitarbeitenden in den Arbeitsverträgen sowie mit den

Auditbericht

Kunden in den Überlassungsverträgen, Datenschutzregelungen getroffen. Eine Datenschutzunterweisung für die internen Mitarbeitenden ist erfolgt.

Zu dem auditierten Standort wurde jeweils ein umfassendes Protokoll erstellt. Einzelne Ergebnisse/Bewertungen usw. sind in vorhergehenden Teilen dieses Berichtes aufgeführt. Nachfolgend wird noch beispielhaft auf Besonderheiten sowie auf das Ergebnis der Stichproben eingegangen.

Die Bewertung der Leitung in Göppingen (Auditierung am 12.3.2018) erfolgte wieder in der Weise, dass zunächst die Aufgaben und Verantwortungen der Holding für die GS auditiert wurden, dann die Umsetzung der zentralen Verantwortung und Kontrolle in der Geschäftsstelle sowie für die anderen Geschäftsstellen der Gruppe. Der Geschäftsstelle Göppingen sind aktuell ca. 190 ext. Mitarbeitende zugeordnet, der gesamten Gruppe ca. 860 Mitarbeitende. Diese Anzahl ist saisonal stets stark schwankend.

Die Leistungserbringung wird zentral durch die Branchensoftware Landwehr L1 serverbasierend gesteuert. So kann die Leitung aktuelle Auswertungen und Überwachungen nach Datenübernahme in andere Programme, aktuell PD Navi, sicherstellen.

Göppingen:

Nachvollzug Bearbeitung einer Kundenanfrage: Fa. A. sucht nach schriftlicher Anfrage vom 9.3.2018 eine Fachkraft für Metallbearbeitung. Dazu wurde ein Anforderungsprofil gem. aktueller Vorgaben (Aufbau, Inhalt) erstellt. Folgend die Auswertung des eigenen Bewerberpools, daraus 1 möglicher Bewerber, Herr M. gefiltert. Auf Verfügbarkeit geprüft, Einladung zu einem Gespräch am 20.3.2018 ist erfolgt. Vorgang noch offen. Parallel dazu eine Anzeigenschaltung über die A-Agentur sowie mit der Software persy.

Erstellung eines persönlichen Qualifikationsbogens Herr R. (Produktionshelfer) am 8.3.2018. Angebot diese Kraft an 4 bestehende Kunden, Vorgang noch offen.

Vorgang Nachfrage bei Kunde Fa. F. durch PET zur Zufriedenheit mit dem ext. Mitarbeiter Herrn A., der am 27.02. 2018 als Fachkraft Logistik überlassen wurde. Bestätigung positiv, dazu Vermerk in Kundenakte L1.

Nachvollzug kompl. konformer Vorgang Neueinstellung Fr. S. zum 13.03.2018 als Produktionshelferin bei Fa. A. Alle Vorgaben vom Vorstellungstermin 7.2.2018, über Auszug aus dem Melderegister, Erstellung der Übersicht Kenntnisse und Fähigkeiten, Erstunterweisung und VBG Bogen 9.3., Verpflichtungserklärung zur Arbeitssicherheit, Aushändigung PSA, Arbeitsvertrag 12.3. bis Einsatzmeldung 13.03.2018 sind nachweisbar.

Essen:

Konformer Nachvollzug Einsatz neuer Mitarbeiter Herr T. bei Kunde Fa. S. von Kundenanfrage 18.02. über die Personalauswahl aus dem Bewerberpool, bis zu Nachweis der Unterweisungen wie Verhaltensregelungen des Kunden und der Einsatzmeldung 2.3.2018.

Nachvollzug Personaleinsatz Frau M. bei Kunde Fa. S. von Anfrage 10.01.2018 über Abgleich der Anforderungen, Einladung Gespräch 18.01. bis Nachweis Unterweisungen und Übergabe PSA am 22.01.2018. Einsatzbegleitung 22.01.2018 zu dem Kunden. Nachfrage bei Kunde mit positiver Bestätigung zur Zufriedenheit 29.01.2018.

Korrekturmaßnahme: Entlassung Mitarbeiter Herr. J., Eintritt 9.10.2017 zum 24.10.2017, da dieser ohne Meldung nicht mehr am Arbeitsplatz erschienen ist.

Ulm:

Nachvollzug einer Begehung mit der ext. DISPO-Sicherheitsfachkraft bei Kunde Fa. S. am 29.09.2017 mit Protokoll zu Arbeitssicherheit. Maßnahmen dazu waren nicht erforderlich.

Nachvollzug des Co-Lieferantenvertrages (bestehend seit 20.12.2012) mit Fa. A. zu Kunde W. Alle Vorgaben gem. aktuellen Regelungen, Anforderungen und Nachweisen zu aktuellem Vorgang Frau M., konnten nachgewiesen werden. Der Co-Lieferant wird in die Bewertung gem. 8.4 einbezogen.

Auswertung: Einsatzbeurteilung der externen Mitarbeitenden bei den Kunden mit 4 Unterpunkten, Ergebnis Durchschnittsnote 1,25.

Auswertung der 12 Hauptkunden zur Zufriedenheit mit DISPO Ulm, 4 Unterpunkte, Durchschnittsnote 1,28.



Auditbericht

Nachvollzug Umgang/Handlungen zu Kundenanfrage Fa. R. Auswertung Bewerberpool, daraus Erstellung Bewerberprofil Herr T., Angebot an Kunden am 1.3.2018, positive Rückmeldung. Termin Vorstellungsgespräch Bewerber mit PET am 5.3.2018 bei dem Kunden. Weitere Abstimmungen wie Zimmer usw. am 6.3. positiv. Nachfassen beim Kunden 8.3. Abstimmung Einsatzbeginn 19.03.2018. Rückmeldung Kunden am 12.3.2018, neuer Einsatzbeginn für den 15.03.2018 geplant.

Kontrolle von 2 weiteren Personalakten, Herr R. und Herr S. konform. Besonderheit Herr S. Nachweis der Vorbeschäftigung bei dem Kunden Fa. S. wegen Vorgaben AÜG und Equal Pay, muss überwacht werden.

Nachvollzug Rückerfassung der Arbeitsstunden Frau. K. bei Kunde Fa. S. am 24. und 25.02.2018, Eingaben in L1. Zur Abrechnung Übernahme in Programm WinLog.

Bei diesen Stichproben konnte der Auditor wieder den Eindruck gewinnen, dass gemäß der Vorgaben vorbildlich gearbeitet wird. Das wird auch durch die jeweiligen Geschäftserfolge, die reflektierte gute Kundenbindung, sowie durch Rückmeldungen, auch der externen Mitarbeitenden, bestätigt.

8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen

Wie vorhergehend aufgeführt unterliegen die Vorgänge einer festgelegten Planung und einer nachvollziehbaren Kontrolle durch den Einsatz des EDV-Programms sowie den Auswertungen durch weiterführende Programme. Dabei wird ein besonderes Augenmerk auf die sich aktuelle ändernden Vorgaben, wie die Überlassungszeiten sowie auf die Lohn- und Branchenzuschläge, gelegt.

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse

Systematische Fehler wurden hier in keiner Geschäftsstelle erkannt. Jedoch sind immer wieder, so auch dreimal in Göppingen, Abmeldungen/Entlassungen der Mitarbeitenden wegen Fehlzeiten vorgekommen. Hier erfolgen immer klare Handlungen.

In Göppingen und Stuttgart sind je zwei Kundenreklamationen erfasst worden, die auf falschen Zeiterfassungen beruhen. Hierzu sind Nachschulungen der Mitarbeitenden erfolgt. In Göppingen konnten daraus folgend Mitarbeiter mit elektronischen Chips in die Zeiterfassung des Kunden aufgenommen werden. Zwei Mitarbeiterreklamationen zu falschen Lohnabrechnungen basierten auf der falschen Erfassung der Kinderzahl bzw. der Steuerklasse wegen nicht rechtzeitiger Abgabe der Nachweise.

9 Bewertung der Leistung

		nr	na	--	-	o	+	++
9.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung							x
9.1.1	Allgemeines						x	
9.1.2	Kundenzufriedenheit							x
9.1.3	Analyse und Bewertung						x	
9.2	Internes Audit						x	
9.3	Managementbewertung						x	
9.3.2	Eingaben für die Managementbewertung						x	
9.3.3	Ergebnisse der Managementbewertung						x	

Feststellungen

9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung

Tagesaktuelle Auswertungen erfolgen, wie schon benannt durch die Leitung und die jeweiligen Geschäftsstellen. Hier ist noch das Programm PD Navi im Einsatz, das bezogen auf jeden Kunden und jeden externen Mitarbeitenden tagesaktuelle Nachkalkulationen erstellt. Allgemeinen Auswertungen je GS werden vorwiegend zu den Punkten der Kunden- und Mitarbeitendenzufriedenheit, Auswertungen Arbeitsstunden zu Krankstunden, Auswertungen zur TOP-Kunden, zu Kostenstellen, zu Verhältnissen Umsatz Altkunde zu Neukunde sowie Statistiken zu Bewerbern und Unfällen (nach VBG Vorgaben) geführt.

Auditbericht

Hieraus mussten, neben der allgemeinen Definition zu verstärkter Kundenakquise, keine Maßnahmen definier werden, da diese Werte langjährig stabil sind. Die Leistungskennzahlen sind auch Bestandteil der Jahresbewertungen.

Kundenzufriedenheit

Für Göppingen und Essen waren aktuell keine Erhebungen geplant, da diese Auswertungen in den letzten Jahren stabil hoch lagen. Für Ulm wurde die Kennzahl 1,28 ermittelt für Stuttgart 1,38.

Dadurch wird die langjährig gute Leistungserbringung auch aus der Sicht der Kunden bestätigt. Dennoch wurden z.B. für Stuttgart 3 KVP Maßnahmen festgelegt die verstärkte Rahmenvereinbarungen, bessere Organisation von tageweisen Einsätzen sowie bessere Protokollierungen der Teambesprechungen betreffen.

9.2 Internes Audit

Das interne Audit wurde gem. Rahmenplan für alle GS im Zeitraum 22. bis 25.01.2018 durch die externe Fachkraft Herrn Kaiser (Leadauditor TÜV) durchgeführt. Zu allen Standorten wurde ein Protokoll (26.01.2018) erstellt, in dem die Ergebnisse und Maßnahmen aufgeführt wurden. Dieses Protokoll, sowie die definierten Maßnahmen, die mit ergänzendem Plan mit Fristen und Zuständigkeit aufgeführt sind, wurde durch die Leitung verifiziert. Hier wurden für Göppingen 4 Maßnahmen festgelegt von denen eine Maßnahmen (Verbesserung des Mailverkehrs über L1) noch offen ist. Für Ulm wurden keine Maßnahmen definiert, für Essen zwei Verbesserungsmaßnahmen, die noch in Abstimmung mit der Leitung definiert und auch zeitlich festgelegt werden müssen.

9.3 Managementbewertung

Für alle GS und die Holding wurde eine Jahresbewertung 2017 erstellt, die durch die Leitung am 11.03.2018 unterschrieben wurden. Diese ist geeignet zur Beurteilung der Qualitätsleistung der Organisation. Der Aufbau und die Eingaben sind konform den Anforderungen an ISO 9001:2015, mit der Bewertung der definierten Jahresziele (Festlegungen vom 9.1.2017). Hier wurden 6 der benannten Ziele als erreicht bewertet, inhaltlich werden diese jedoch weiterverfolgt. Auch die zentralen KVP-Liste (drei Maßnahmen wurden umgesetzt) sowie ggf. der Ableitung von weiteren Maßnahmen wurden bewertet. Als Verbesserungsmaßnahme wurde die Einführung des EDV-Programmes FlexControl definiert, das zur Auswertung von Trends auf längere Sicht führen soll. Weiterhin wurden drei personelle Maßnahmen für das Gesamtunternehmen definiert, die z.B. die Kompetenz zu den EDV-Programmen (Beratung und Anleitungen der Kollegen) verbessern soll.

10 Verbesserung

		nr	na	- -	-	o	+	++
10.1	Allgemeines						x	
10.2	Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen						x	
10.3	Fortlaufende Verbesserung						x	

Feststellungen

10.1 Allgemeines

Das gute Engagement sowie das Qualitätsbewusstsein der Mitarbeitenden in allen GS führte wieder zu einer Verbesserung der Abläufe unter dem Aspekt der Steigerung der Kundenzufriedenheit, z.B. durch bessere Bewerberauswahl und Bewerberpräsentationen. Dabei wurde die Umstellung auf ISO 9001:2015 genutzt um alle Prozesse, insbesondere die internen Abläufe und die Kundenkontakte noch einmal zu überprüfen. Wie schon benannt, wurden dabei insbesondere die aktuell veränderten gesetzlichen Vorgaben beachtet und mit den Kunden erläutert, da hierzu immer noch viel Unwissen herrscht. Hier konnten sich die DISPO Mitarbeitenden als Partner der Kunden präsentieren, da durch die Leitung ein hoher Schulungsaufwand betrieben wurde.



Auditbericht

10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen

Systematische Fehler im Sinne der Zertifizierungsgrundlage wurden nicht festgestellt. So mussten keine klassischen Korrekturmaßnahmen vorgenommen werden. Auf einzelne Fehler wurde, ohne Zuordnung, vorhergehend schon eingegangen.

Reklamationen/Beschwerden

Aufgrund der Auswertungen kann hier durchgehend eine gute Leistung bescheinigt werden. Formelle Reklamationen oder Beschwerden, die zu Maßnahmen geführt haben, sind nicht vorgekommen.

Auch im Bereich der Anforderungen an die erbrachten Dienstleistungen kann der sehr hohe Standard durch die Kundenrückmeldungen bestätigt werden.

Kundenbeschwerden, die in geringer Anzahl alle dem menschlichen Bereich der Überlassungskräfte zuzuordnen waren, werden immer schnellstmöglich erledigt, wie vorhergehend zu notwendigen Entlassungen beschrieben. Dabei ist eine mögliche Ersatzbeschaffung das eigentliche Problem, das aber den Kunden, die mit Zeitarbeit und den verfügbaren Kräften Erfahrung haben, auch geläufig ist.

10.3 Fortlaufende Verbesserung

Aktuelle Verbesserungsprojekte: Hierzu stehen aktuell nur in Göppingen eine personelle Erweiterung an, sowie die Ausbildung/Weiterbildung einer Mitarbeiterin zu den vertieften Funktionen und Anwendungen des EDV-Programmes L1. Ziel ist die Hilfestellung und Schulung für Kollegen, sowie Risikominimierung gem. der Prozessanalyse. Verbesserte Planungssicherheit und Auswertungen sollen durch das Programm FlexControl erreicht werden. Ebenso sollen Erkenntnisse aus den Prozessanalysen gewonnen werden. Die Leitung sucht dazu aktuell auch nach weiterer externer Hilfe zur Zukunftsorientierung, auch wenn die aktuellen Auswertungen den hohen Standard der Leistungen bestätigen. Standortbezogen werden Maßnahmen geplant um den Kundenanfragen gerecht zu werden, so z.B. in Stuttgart ein Ausbildungsprogramm für Staplerfahrer.



Auditbericht

Ergebnisse

Verbesserungspotenzial

Die nachfolgend aufgezeigte Möglichkeit zur Verbesserung sollte im Rahmen der Weiterentwicklung und fortlaufenden Verbesserung des Managementsystems genutzt werden. Nicht genutzte Verbesserungsmöglichkeiten können mittel- bzw. langfristig zu Schwachstellen bzw. Abweichungen führen.

5.2 Politik, sowie externe Kommunikation

Die definierte Qualitätspolitik ist die Basis der Qualitätsziele.


Diese Qualitätspolitik könnte auf der aktuellen Website veröffentlicht werden.

Auditergebnis

Die Aufrechterhaltung der Zertifizierung sowie die Zertifikatsergänzung/-erweiterung gem. den Anforderungen ISO 9001:2015 wird empfohlen.

19.03.2018

Datum


Dieter B. Scholze, Auditleiter