



## *Internes Audit (First Party – Audit der eigenen Organisation)*

Bezeichnung: Internes Systemaudit Nr . 1  
Organisation: Tauka  
Datum: 22. August 2007  
Ort: Remseck am Neckar, Fuchsgrube 10

### Auditorenteam

Auditor: Ansteuer Schaltung  
Befragte Personen: Noricum Record, Qualle Quellenschatten

### Inhalt

1. Erklärungen
2. Auditfragen
3. Bewertung

## 1. Erklärungen

1. Ziel des Audits  
Das Audit wird durchgeführt, um den Ist-Zustand aufzunehmen, mögliche Verbesserungspotentiale zu erkennen und daraus einen Zielplan mit Zeitvorgaben zu entwickeln.
2. Auditfragen  
Die Auditfragen beziehen sich auf die allgemeine Ist-Situation. Sie sollen Antworten ermöglichen die eine Grundlage zur Bewertung darstellen, bzw. die Entwicklung eines Ziel/-Zeitplans zulassen.
3. Bewertung  
Die Einzelergebnisse werden unmittelbar im Anschluss an die gegebenen Antworten besprochen. Sie stellen keine Punktebewertung dar, sondern ermitteln, aus der gegebenen Antwort, eine Zielvorgabe. Aus den abgegebenen Einzelantworten und den daraus entwickelten Einzelergebnissen wird abschließend eine Gesamtbewertung entwickelt, welche mögliche Projekte benennt und die Zeitvorgaben vorschlägt.

## 2. Auditfragebogen

Nr.	Fragen	Antworten	Ergebnis/resultierende Zielvorgabe
1	Gibt es bisher dokumentierte interne Vorgaben, die in der Vergangenheit zu erfüllen waren? – Welche waren dies?	Es wurden bislang drei Verfahrensanweisungen und mehrere Arbeitsanweisungen geschrieben.	Die sechs Verfahrensanweisungen, welche die ISO 9000:2000 fordert sind anzulegen und nachzuweisen.
2	Wenn ja. Wurden die internen Vorgaben erfüllt?	Die Anweisungen wurden umgesetzt.	Für die Umsetzung sind Checklisten geeignet und sollten hinterlegt werden.
3	In wie weit wurden die internen Vorgaben erfüllt?	Es bestehen Formulare für die einzelnen Clubs, in denen die Geschichten veröffentlicht werden. Entsprechend der Verfahrensanweisungen wurden in Word, Excel und Access Datenbanken angelegt.	Es ist zu Prüfen, ob auf den Formularen und deren Einträgen aufbauend, Informationen gewonnen werden können, welche in verdichteter Form präsentiert werden können.
4	Gibt es dokumentierte Vorgaben von externer Seite die in der Vergangenheit zu erfüllen waren?	Von der Arbeitsagentur gibt es die Auflage, möglichst einmal pro Woche eine Bewerbung abzusenden. Insgesamt müssen im Jahr 52 Bewerbungen versendet werden. Von der Krankenkasse wird gefordert, dass einmal pro Jahr der Zahnarzttermin wahrgenommen wird und eine Allgemeinärztliche Untersuchung stattgefunden hat. Von dem Finanzamt wird die Forderung erhoben, einmal pro Monat eine Abrechnung vorzulegen. Bei Nichterfüllung werden Mahngelder fällig.	Die Vorgaben sind weiterhin zu erfüllen.
5	Wenn ja. Wurden die externen Vorgaben erfüllt?	Die Vorgaben von der Arbeitsagentur wurden in 2007 bislang erfüllt. Die Vorgaben der Krankenkasse wurden zum Teil erfüllt. Die Vorgaben des Finanzamtes wurden bislang erfüllt.	Die Vorgaben sind weiterhin zu erfüllen.
6	In wie weit wurden die externen Vorgaben erfüllt?	In der 34. Woche sind 26 Absagen auf schriftliche Bewerbungen und 25 Absagen auf E-Mail-Bewerbungen eingegangen. Die Bewerbungen wurden jedoch nicht im wöchentlichen Intervall versendet, sondern in starken zeitlichen Ballungen. Der Arzttermin wurde wahrgenommen. Der Zahnarzttermin soll in den nächsten Wochen wahrgenommen werden. Die Abrechnungen für vergangenen Monate wurden abgegeben. Im April gab es einen Ausfall, da die zurückgelegten Dokumente auswiesen, dass die Dokumente abgegeben worden	Die Vorgaben sind weiterhin zu erfüllen. Bei den Vorgaben, bei denen eine Häufung auftritt, sind Gründe zu liefern, welche die Ursache erkennen lassen und darauf sind Abhilfemaßnahmen zu definieren. Die Häufungen lassen sich in Diagrammen darstellen.  Es ist darauf zu achten, dass die Abgabetermine nicht verpasst werden. Entsprechende Regelungen sind einzuführen.

		<p>seien, was tatsächlich aber nicht der Fall war. Die Abrechnung für den Monat April wurde auf Nachfrage des Finanzamtes nachgereicht. Die Gewinn und Verlustrechnung für das Jahr 2006 wurde Ende Mai abgegeben und nicht beanstandet. Es existieren detaillierte Aufzeichnungen.</p>	
7	<p>Gibt es weitere Vorgaben, die nicht dokumentiert sind?</p>	<p>Beim Besuch von Schulungen und öffentlichen Veranstaltungen sind die Zeiten einzuhalten und entsprechend ordentlich/anständig aufzutreten. Seit Juni 2007 wird ein Fitness- Studio besucht. Dort können individuelle Fitnesspläne erstellt werden. Ein solcher Plan wurde zu Beginn erstellt. Die interne Vorgabe ist es, mindestens zwei Mal pro Woche das Studio zu besuchen.</p>	<p>Für die nicht dokumentierten Verfahren kann es hilfreich sein, eine Checkliste einzusetzen, oder ggf. eine Arbeitsanweisung zu schreiben.</p>
8	<p>In Wieweit wurden die nicht dokumentierten Vorgaben erfüllt?</p>	<p>Die Schulungen wurden besucht und die Zeitvorgaben wurden eingehalten. Es wurde auf Sauberkeit und Ordnung, vor allem in der Kleidung geachtet und auf, entsprechend der Veranstaltung, gutes Benehmen. Das Fitnessstudio wird regelmäßig besucht. Der erste Plan wurde eingehalten und darauf aufbauend, einige Geräte und Gewichte in eigener Regie aufgelegt.</p>	<p>Die Ergebnisse aus den Schulungen sind gesondert zu behandeln und eine Auswertung einzuführen. Schulungs- und Qualifizierungsmaßnahmen können in Form eines Plans zudokumentiert werden.</p>
9	<p>Liegt der Organisation ein Qualitätsmanagementhandbuch vor?</p>	<p>Das Qualitätsmanagementhandbuch befindet sich im Aufbau.</p>	<p>Das Qualitätsmanagement Handbuch ist weiter aufzubauen und fertig zu stellen. Weitere Audits sind zu diesem Thema anzuberaumen.</p>
10	<p>Gibt es in der Organisation dokumentierte Verfahren, Abläufe oder Prozesse?</p>	<p>Es sind einige dokumentierte Verfahrensanweisungen und Arbeitsabläufe vorhanden. Außerdem bilden die Dokumente aus den Vorgaben für das Finanzamt und die Arbeitsagentur, bzw. die Arztbesuche die Grundlage für Zusammenfassungen, grafische Darstellungen und Diagramme. Diese sind bereits vorhanden.</p>	<p>Die vorhandenen Dokumente und Diagramme können genutzt werden um eine Präsentation zu erarbeiten.</p>
11	<p>Gibt es interne Festlegungen, oder Rahmenbedingungen, die es zu erfüllen gilt?</p>	<p>Es gibt interne Aufzeichnungen, die es galt, in ansprechender Weise aufzuarbeiten und zu veröffentlichen (z.B. Familiengeschichte, Erlebnisse und Tagesberichte, Erzählungen, usw.). Einige Aufzeichnungen wurden entsprechend der Festlegungen veröffentlicht, aber es bestehen noch viele Abläufe und Berichte, die nur zum Teil aufgearbeitet sind. Hinzu kommt, dass eigentlich täglich neue Ereignisse hinzukommen.</p>	<p>Die Aufarbeitung der internen Aufzeichnungen gilt es weiter voranzutreiben.</p>
12	<p>Welche Ziele liegen der Organisation zugrunde?</p>	<p>Ein erklärtes Ziel der Organisation ist es, einen Partner zu finden. Außerdem sollen Mitstreiter</p>	<p>Für die Partnersuche lassen sich Kontaktanzeigen und Kontaktbörsen einbeziehen. Mitstreiter können über</p>

		gewonnen werden. Zudem sollen die Geschichten zu "Online-Büchern" zusammengefasst werden, wenn sich ein übergreifendes und interessantes Thema findet.	entsprechende Werbemaßnahmen gewonnen werden. Die Auswahl von Themen kann durch eine Arbeitsanweisung beschrieben werden.
13	Konnten die Ziele bisher erfüllt werden?	Weder ein Partner, noch Mitstreiter konnten bisher gefunden werden. Lediglich einige der Geschichten wurden zu "Online-Büchern" zusammengefasst.	Die Ziele sind in schriftlicher Form zu dokumentieren und entsprechende Maßnahmen in Form eines Maßnahmekatalogs zu erörtern, mit denen die Ziele verwirklicht werden sollen.
14	Wurden die eingesetzten Mittel zur Zielerreichung geplant und entsprechend ihrer Eignung geprüft?	Zum Teil. Es wurden aber auch Mittel angeschafft, die ungeeignet waren, die Ziele zu erreichen, weil die notwendige Software zu teuer war und nicht hinzugekauft werden konnte. Manche technischen Geräte waren überaltert und wurden neu angeschafft. Die älteren Geräte befinden sich aber noch im Betrieb. Einiges ist doppelt vorhanden.	Die Auswahl der Mittel sollte durch ein Verfahren beschrieben werden, welches auf die genannten Probleme der "doppelten Geräte" und der "unnötigen Geräte" eingeht.
15	Lassen sich Einsparungen durchführen und wo gibt es Einsparungsmöglichkeiten?	Die Mittel, welche doppelt vorhanden sind, können sicher zum Verkauf angeboten werden. Einige Neuerungen hätten nicht angeschafft werden brauchen. Im Energieverbrauch wurde in der Vergangenheit bereits darauf geachtet, dass der Verbrauch gesenkt wird. Besonders bei der Beheizung sind Einsparpotentiale erkannt und durchgesetzt worden.	Es ist zu Prüfen, ob sich die erwarteten Einsparungspotentiale aus den Anschaffungen beziffern lassen.  Eventuelle Verkäufe können bei zu erwartenden Einsparungen in der Preisgestaltung günstiger ausgelegt werden und damit schneller "an den Mann gebracht" werden.
16	Gibt es Aufzeichnungen über die Einnahmen und Ausgaben und sind Planungen und Szenarien für die zukünftige finanzielle Entwicklung vorhanden?	Es sind sehr detaillierte Aufzeichnungen über die Ausgaben und Einnahmen vorhanden. Es existieren Szenarien und Pläne für die finanzielle Entwicklung.	Die Daten sind weiter zu pflegen und an geeigneten Stellen abzulegen. Es ist darauf zu achten, dass eine Sicherung der Datenbestände erfolgt.
17	Sind die Daten und Informationen aus den Aufzeichnungen verdichtet und zur Präsentation geeignet?	Aus den vergangenen Jahre wurden Belege gesammelt. Diese wurden bereits zu Excel-Datenblättern verdichtet und daraus Diagramme erzeugt. Für die 'Einnahmen und Ausgaben gibt es ein Excel-Datenblatt, welches die Durchschnittswerte ermittelt und danach ein Szenario für die kommenden Monate liefert. Aus den Bewerbungen sind die Bewerbungsdaten in einer Access-Datenbank erfasst worden. Diese ist leider nur zum Teil gepflegt und weist große Lücken auf.	Es ist zu prüfen, ob der Einsatz der Access-Datenbank weiterhin von Nutzen ist. Wenn ja, sollten die Datenlücken ausgefüllt werden und mit vorhandenen Informationen ergänzt werden. Die Lücken sind kenntlich zu machen.
18	Sind verdichteten Daten und Informationen zur Veröffentlichung geeignet?	Im Prinzip ja.	Die Veröffentlichung der gewonnenen und verdichteten Informationen ist zu prüfen. Es ist darauf zu achten, dass sich in den Veröffentlichungen die Ergebnisse deutlich erkennen lassen.



19	Gibt es Aufzeichnungen über Prozesse, Prozessbeschreibungen, Messgrößen, Indikatoren usw.?	Nein, bislang nicht.	Prozesse und Beschreibungen sind einzuführen, Indikatoren und Messgrößen zu ermitteln.
20	Welche Normen nutzt die Organisation und gibt es bereits eine Politik welche die Organisation verfolgt?	Im Wesentlichen ist es die DIN ISO 9001. Die Revision soll mit Aufbau des neuen Handbuchs durchgeführt werden. Weitere Normen kommen zum Einsatz, wenn der Auftrag, dies erfordert. Die Beschreibung der politischen Belange ist derzeit noch im Aufbaustadium.	Die Normen sind zu nennen und auf mitgeltende Unterlagen zu verweisen. Eine Organisationspolitik ist zu entwerfen.

### 3. Bewertung

Die Organisation befindet sich im Aufbaustadium. Sie legt ihren Verfahren und Anweisungen die DIN ISO 9001:2000 zugrunde. Weiterführende Normen und mitgeltende Unterlagen werden gesondert benannt.

Aus der Befragung lassen sich die nächsten Ziele der Organisation erkennen. Dies sind:

- Beschreibung der geforderten Verfahren
- Beschreibung von Arbeiten und ständig wiederkehrenden Abläufen in Arbeitsanweisungen
- Aufbau eines QMH
- Intensivierung der Pflege der Datenbestände
- Datensicherung
- Verdichtung von Informationen
- Erstellung von Diagrammen
- Veröffentlichung der gewonnen Informationen

Die Organisation bemüht sich darum, Ihre Kontakte auszudehnen und geeignete Geschäftspartner zu finden. Dieses Ziel ist von den Mitarbeitern verstanden worden und wurde in der Befragung genannt (Frage 12). Für die Verbesserung der Aktivitäten zur Zielerreichung ist es notwendig, dass auch die anderen Ziele verstanden und genannt werden. Als Maßnahme wird empfohlen, unterstützende Schulungen durchzuführen.

Die Pflege und Kontrolle der Gesundheit der Mitarbeiter wird durch eine regelmäßige Behandlung und Überwachung durch externe Organisationen sichergestellt.



Zur Motivationssteigerung wird von der Organisation der Besuch eines Fitness-Studios nahegelegt. Die Leistungsfähigkeit ist bei regelmäßigen sportlichen Aktivitäten größer. Es wird daher empfohlen, den regelmäßigen Besuch zu überwachen und entsprechende Aufzeichnungen über die Leistungserfolge anzulegen.

Betriebswirtschaftliche Daten werden angelegt und verdichtet. Die Überwachung erfolgt durch externe Organisationen.

Der Aufbau einer Kurzfassung des Online-QMH kann bis KW 36 fertiggestellt werden. Die Verdichtung von gewonnenen Informationen ist zum Teil bereits erfolgt und lässt sich in Form einer Präsentation aufarbeiten. Die zu erstellenden Diagramme werden in KW35 verfügbar sein. Die Veröffentlichung sollte daher bis Ende KW37 geschehen.

Die Datenbestände sind laufend zu pflegen und auf CD-Rom zu sichern. Es erscheint Vorteilhaft, eine CD-Bibliothek anzulegen.

Die Beschreibung der geforderten Verfahren und Prozesse wird einige Zeit in Anspruch nehmen und kann zeitlich noch nicht genau erfasst werden. Sinnvoll sind kleine Schritte und es sollte zunächst die Entwicklung und Überarbeitung des QMH abgewartet werden.

Verbesserungen lassen sich durch genauere Auswahl bei Einkäufen erreichen. Der Auswahl sollten dokumentierte Preisvergleiche vorausgehen und eine Abschätzung der Folgekosten einer Anschaffung.

Für die Überwachung und Einhaltung der genannten Ziele und Zeitvorgaben sollte im Oktober 2007 ein weiteres Audit durchgeführt werden.

Datum: 22.08.07

Unterschriften des Auditteams:

**ANSTEUER SCHALTUNG**

---

*Noricum Record*

---

Qual I e  
Qual I enschatten

---