

OrganisationsManagement- Handbuch

**S.T.E.R.N. Gesellschaft der behutsamen
Stadterneuerung mbH**

**Effektivität und Qualität durch
umfassende Managementstrukturen**

Handbuch zur Einführung in das prozessorientierte
Organisations-Management-System nach der Qualitätsmanagement-Norm
DIN EN ISO 9001:2015 und den Grundsätzen des Total Quality Managements (TQM)

INHALTSVERZEICHNIS

1	Das Unternehmen	3
1.1	Geschichte.....	3
1.2	Philosophie.....	3
1.3	Leistungsspektrum	3
1.4	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	5
1.5	Partner und Netzwerke.....	5
1.6	Technische Ausstattung.....	5
1.7	Organigramm	6
1.8	Ablauforganisation.....	9
1.9	Verpflichtungserklärung	10
2	Leitungsprozesse	11
3	Kernprozesse	12
4	Unterstützende Prozesse	13
5	OM-Prozesse	14
6	Abkürzungsverzeichnis	15
7	Anhänge.....	16

1 Das Unternehmen

1.1 Geschichte

Die S.T.E.R.N. GmbH ist 1985 aus der Internationalen Bauausstellung Berlin GmbH (IBA) hervorgegangen, die in Berlin-Kreuzberg die Wende von der Kahlschlagsanierung zur Behutsamen Stadterneuerung initiierte und ihre Umsetzung mitgestaltete. Die damals entwickelten Grundprinzipien sind auch heute noch wesentlicher Kern unseres Arbeitsansatzes.

1.2 Philosophie

Prinzipien

In enger Zusammenarbeit mit unseren Auftraggebern bearbeiten wir als Dienstleister unsere Aufgaben kompetent und ergebnisorientiert. Grundlage unserer Arbeit sind die Kenntnisse der Vor-Ort-Situation und die Beteiligung der Akteure. Für neue Fragestellungen suchen wir praktikable Lösungen.

Selbstverständnis

Behutsame Stadterneuerung bedeutet für uns Respekt vor der vorhandenen Stadt und ihren Bewohnerinnen und Bewohnern. Entwicklungsprozesse werden transparent geplant und in Abstimmung mit allen Akteuren durchgeführt.

Gesellschaftliche Verantwortung

Stadtentwicklung ist für uns ein Arbeitsfeld, das viele Bereiche der Gesellschaft umfasst: von der Bau- und Wohnungspolitik über Bildungs-, Sozial- und Wirtschaftspolitik. Wir streben den Ausgleich widerstreitender Interessen an und setzen uns mit den Auswirkungen des eigenen planerischen Handelns auseinander.

Kontinuierliche Weiterentwicklung und Verbesserung

Das Organisationsmanagementsystem bietet uns die Möglichkeit, die Qualität unserer Arbeit, die internen Abläufe und unsere Managementstrukturen fortlaufend zu überprüfen, zu bewerten und zu verbessern. An diesem Prozess sind alle Mitarbeiterinnen unseres Unternehmens beteiligt. Im Rahmen des jährlichen Management-Reviews trägt die Geschäftsführung die Verantwortung für die Bewertung und die kontinuierliche Qualitätssicherung und Verbesserung des OM-Systems.

1.3 Leistungsspektrum

Entwicklungskonzepte und Gutachten

Wir erstellen integrierte Stadtentwicklungs- und energetische Quartierskonzepte, führen Infrastrukturanalysen und Vorbereitende Untersuchungen durch und erarbeiten Gutachten zu städtebaulichen Fragestellungen.

Steuerung und Moderation integrierter Stadtteilverfahren.

Wir unterstützen Kommunen bei der Steuerung und Moderation von Stadtteilverfahren in allen Programmen der Städtebauförderung. Unsere interdisziplinären, mehrsprachigen Teams verfügen über

fundiertes Wissen zu Problemstrukturen, Entwicklungspotenzialen und Lösungsstrategien in unterschiedlichen Gebietstypen vom Gründerzeitgebiet bis zur Großsiedlung.

Projektentwicklung und -durchführung

Wir erarbeiten Machbarkeitsstudien, entwickeln Projekte in den Bereichen soziale Infrastruktur, Grün- und Freiflächen sowie für die Gestaltung des öffentlichen Raums. Darüber hinaus übernehmen wir die Projektleitung und -steuerung von öffentlichen Bauvorhaben.

Mieterbetreuung

Wir führen die Mieterbetreuung im Rahmen der Modernisierung und Instandsetzung von Wohnanlagen als baubegleitendes Verfahren durch. Ziel sind einvernehmliche Lösungen und der Abschluss von Modernisierungsvereinbarungen mit allen Mietparteien. Wir koordinieren die notwendigen Regieleistungen und schaffen die Rahmenbedingungen für eine minimale Belastung der Mieter.

Eigentümerberatung und Mitwirkung bei Genehmigungsverfahren

Als Gebietsbeauftragte beraten wir Eigentümer und Gewerbetreibende bei der Planung und Durchführung von Modernisierungs- und Instandsetzungsvorhaben und bieten Unterstützung bei der Erstellung der Anträge auf Genehmigung und der Beantragung von Fördermitteln.

Standortmarketing und Lokale Ökonomie

Förderung und Weiterentwicklung der lokalen Ökonomie durch Bildung von Unternehmensnetzwerken, Standortmarketing sowie Unterstützung von Eigeninitiative sind wichtige Aspekte unserer Arbeit.

Fördermittelbewirtschaftung und -abrechnung

Wir besitzen langjährige Erfahrungen in der Bewirtschaftung öffentlicher Fördermittel. Hierzu gehören Verfügungs- oder Quartiersfonds im Rahmen integrierter Stadtteilverfahren sowie Fördermittel für die Durchführung von öffentlichen Bauvorhaben.

Moderation, Partizipation und Öffentlichkeitsarbeit

Entscheidend für den erfolgreichen Verlauf von Stadtentwicklungsprozessen ist die Einbeziehung aller Verfahrensbeteiligten. Wir initiieren und steuern unterschiedlichste Beteiligungsverfahren; organisieren und moderieren Veranstaltungen vom Planungsworkshop bis zur Fachkonferenz. Dazu gehört auch eine umfangreiche Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.

Dokumentation, Evaluation und Monitoring

Wir unterstützen unsere Auftraggeber bei der Dokumentation und Erfolgskontrolle und beraten sie bei der Entwicklung und Durchführung von Verfahren.

1.4 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Interdisziplinäre Teams

Wir stehen mit hoch qualifizierten und motivierten Teams zur Verfügung. Unsere Mitarbeiterinnen kommen aus den Fachbereichen: Stadt- und Regionalplanung, Architektur und Bauingenieurwesen, Landschaftsplanung, Geografie, Sozialpädagogik, Jura, Soziologie, Islam- und Kulturwissenschaft, Betriebswirtschaft und Politologie.

Erfahrungsaustausch und Weiterbildung

Wir organisieren einen regelmäßigen Wissenstransfer und Erfahrungsaustausch. Im Rahmen offener Dialoge und Zukunftsforen und mit Hilfe unseres Organisationsmanagements entwickeln wir unser Unternehmen weiter. Durch Fortbildung und Teilnahme an Fachveranstaltungen gewährleisten wir einen aktuellen fachlichen und gesellschaftspolitischen Wissenstand unserer Mitarbeiter.

Hohe Eigenverantwortung

Durch eigenverantwortliches Arbeiten und flache Hierarchien fördern wir die Motivation unserer Mitarbeiter und effiziente Arbeitsprozesse.

Familienfreundliche Arbeitsorganisation

Mit der Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung und flexiblen Arbeitszeiten sorgen wir für die Vereinbarkeit von Familie, Freizeit und Beruf.

Aktives Arbeitssicherheits- und Gesundheitsmanagement

Wir unterstützen Maßnahmen, die Sicherheit, Gesundheit, Arbeitskraft, Kreativität und Lernfähigkeit unserer Mitarbeiter fördern und erhalten.

1.5 Partner und Netzwerke

Um Lösungen für komplexe Fragestellungen aus einer Hand anzubieten, arbeiten wir mit erfahrenen Partnern unterschiedlicher Fachrichtungen und wissenschaftlichen Institutionen zusammen. Wir sind als Unternehmen aktives Mitglied in verschiedenen Fachverbänden, u.a. Deutscher Verband für Wohnungswesen und Städtebau, Kompetenzzentrum für Großsiedlungen, Bundesverband der Landes- und Entwicklungsgesellschaften, Arbeitsgemeinschaft Deutscher Sanierungsträger. Darüber hinaus sind viele unserer Mitarbeiter in Berufsverbänden engagiert (z.B. Vereinigung für Stadt-, Regional- und Landesplanung e.V., Architektenkammer Berlin, Informationskreis für Raumplanung).

1.6 Technische Ausstattung

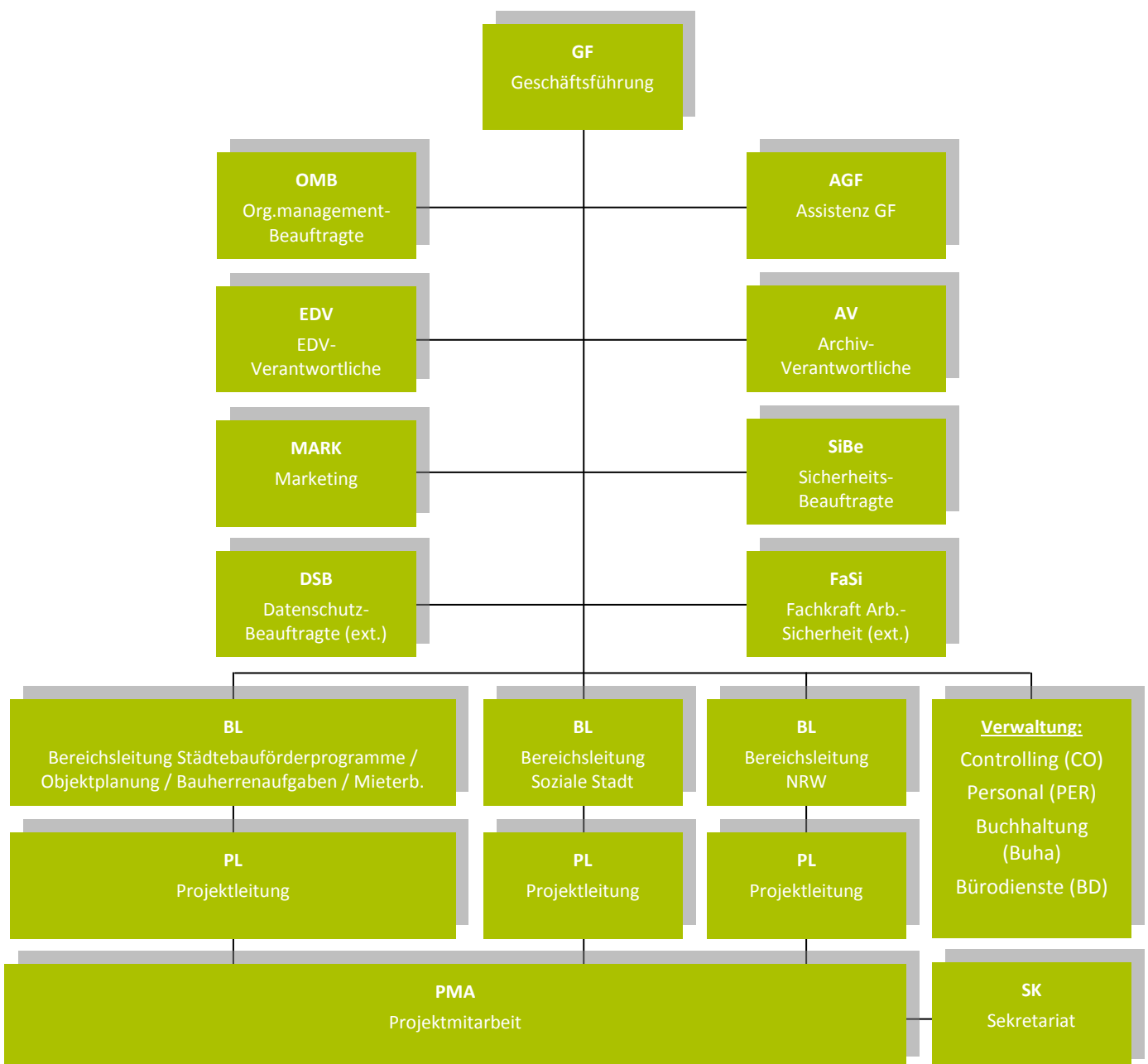
Wir verfügen über eine hochwertige technische Büroausstattung. Unsere aufgabenbezogene Hard- und Software wird laufend auf dem neuesten Stand gehalten.

1.7 Organigramm

Wir arbeiten im Rahmen klar definierter Zuständigkeiten und Verantwortungen. Jedes Teammitglied kennt seine und die Aufgaben der anderen.

Die Verantwortlichkeiten sind auch gegenüber externen Personen transparent, sodass die zuständigen Ansprechpartner jederzeit bekannt sind. Wir haben die Schnittstellen eindeutig definiert und vermeiden auf diese Weise so weit wie möglich Doppelarbeiten oder Störungen im Prozessablauf.

Der Aufbau unseres Büros ist in dem folgenden Organigramm dargestellt:



Die namentliche Zuordnung zu den Funktionen ist im Handbucharhang 1 - Namentliche Funktionszuordnung dokumentiert.

Die Zuständigkeiten und Verantwortungen der einzelnen Funktionsgruppen sind definiert und verschaffen so einen für jeden nachvollziehbaren generellen Überblick:

Geschäftsführung:

- Strategische Unternehmensplanung
- Personalführung und -entwicklung
- Übergeordnetes Controlling
- Akquisition und Marketing
- Weiterentwicklung der Unternehmensphilosophie und Erhaltung eines Qualitätsbewusstseins
- Umsetzung und Überprüfung des Organisationsmanagement-Systems

Organisationsmanagement-Beauftragte:

- Umsetzung und Weiterentwicklung des OM-Systems gemäß der Norm ISO 9001
- Sicherstellung der im OM-System eingeführten Prozesse
- Betreuung und Steuerung des Verbesserungsmanagements

Assistenz der Geschäftsführung:

- Unterstützung der Akquisition
- Unterstützung im Controlling und Vorbereitung der Buchhaltung
- Betreuung Verwaltungsverträge
- Umsetzungsverantwortung für den Datenschutz
- Interne Kommunikation
- Allgemeine Sekretariatsaufgaben

EDV-Verantwortliche:

- Kontrolle der Vertragserfüllung des externen Systemadministrators
- EDV-Investitionsplanung und Beschaffung
- Vermittlung zwischen Mitarbeitern und externem Systemadministrator

Datenschutz-Beauftragter (extern):

- Überwachung der Einhaltung des gesetzlichen Datenschutzes und der Datensicherheit
- Beratung der GF und Ansprechpartner für alle Mitarbeiter

Archiv-Verantwortliche:

- Führen des Archivsystems (mit aufbewahrungspflichtigen Akten und Materialien der Öffentlichkeitsarbeit)

Marketing

- Außendarstellung des Unternehmens
- Pressearbeit
- Planung von Fachveranstaltungen
- Organisation der Präsenz bei Fachveranstaltungen

Sicherheits-Beauftragte

- Motivation der Mitarbeiter zu den Themen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
- Kommunikation mit der Fachkraft für Arbeitssicherheit

Fachkraft für Arbeitssicherheit (extern)

- Beratung der Geschäftsführung zu allen Belangen der Arbeitssicherheit

Verwaltung:

Personalverantwortliche:

- Allgemeines Personalwesen
- Lohnbuchhaltung
- Weiterbildung

Controlling:

- Projektcontrolling/ Datenbankpflege
- Kosten- und Leistungsrechnung
- Erstellen der Deckungsbeitragsrechnung

Buchhaltung:

- Kreditoren- und Debitorenbuchhaltung
- Zahlungsverkehr und Liquiditätsplanung
- Quartals- und Jahresabschlüsse
- Anlagenbuchhaltung

Bürodienste:

- Posteingang und -ausgang, Botendienste
- Beschaffung Büromaterial und sonstige allgemeine Verwaltungsaufgaben

Bereichsleitung:

- Fachliche und wirtschaftliche Führung und Verantwortung für den jeweiligen Bereich Stadtentwicklung / Projektsteuerung / Soziale Stadt / Filiale NRW
- Umsetzung der organisatorischen und strategischen Zielsetzungen
- Mitarbeiterführung

Projektleitung:

- Projektmanagement, Kalkulation und Arbeitsplanung
- Wirtschaftliche Verantwortung für das Einzelprojekt
- Teammanagement

Projektmitarbeit:

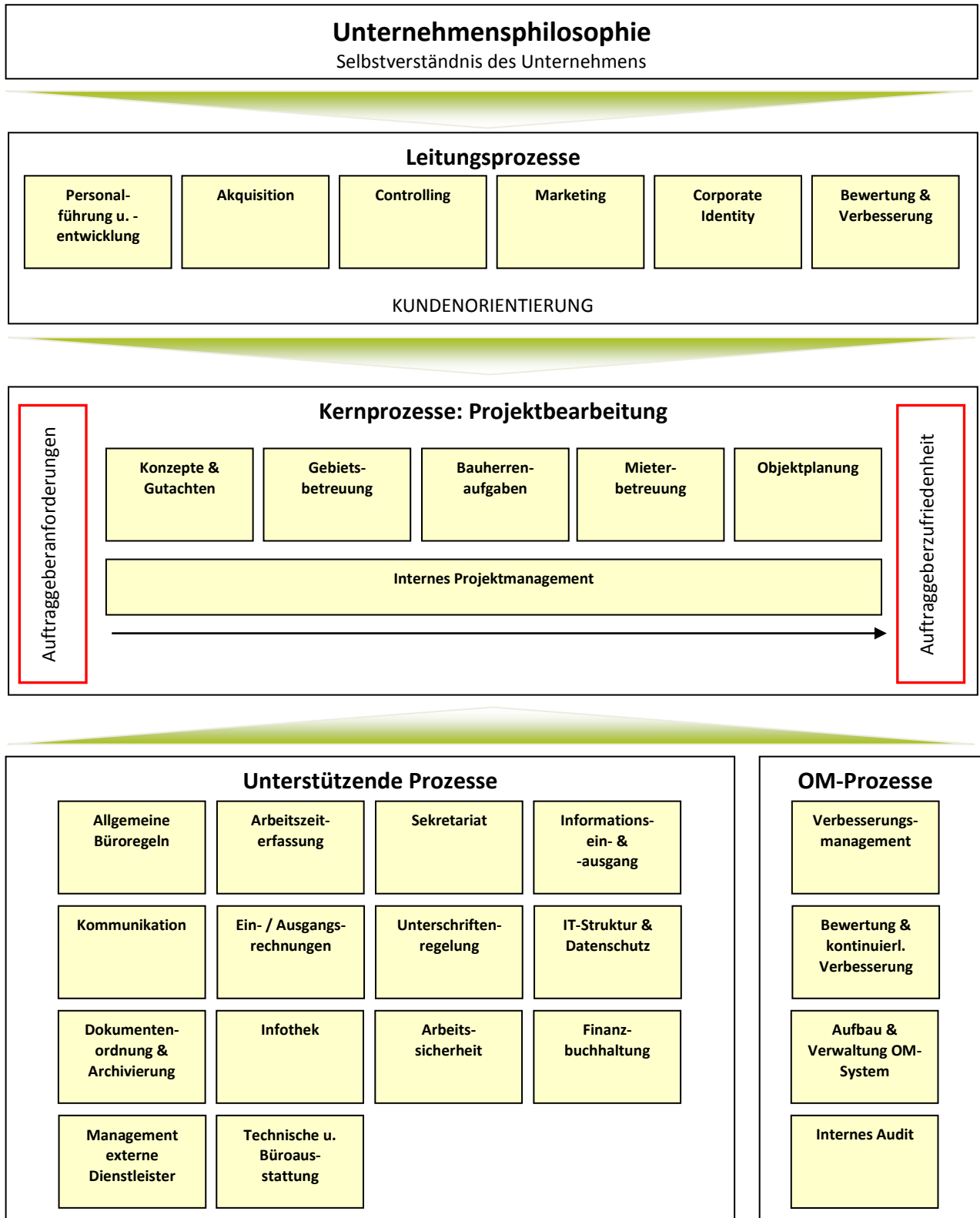
- Eigenständige Durchführung der übertragenen Aufgaben

Sekretariat:

- Allgemeine Sekretariatsaufgaben
- Kaufmännische Assistenz für Bereichs- und Projektleitungen

1.8 Ablauforganisation

Wir haben unser OM-System so aufgebaut, dass es für unsere Mitarbeiter klar und nachvollziehbar ist. Zur Orientierung dient die folgende Darstellung unserer Prozesslandschaft:



1.9 Verpflichtungserklärung

Die Geschäftsführung erklärt hiermit ausdrücklich die Verbindlichkeit dieses Handbuchs und aller dazugehörigen Dokumente für das Unternehmen S.T.E.R.N. GmbH. Die Geschäftsführung trägt Sorge dafür, dass der Inhalt dieses OM-Handbuchs allen Mitarbeitern zugänglich ist und von Ihnen angewendet wird.

In dem Bewusstsein, dass unser Organisationsmanagement seine Ziele nur dann erreicht, wenn es gelebt wird, sorgen alle Mitarbeitenden für eine ständige Überprüfung und kontinuierliche Verbesserung bzw. Anpassung unseres Systems an sich ändernde Anforderungen an unser Unternehmen und in unserem Umfeld.

Das Organisationsmanagements-System entspricht den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 und deckt alle Tätigkeiten des Unternehmens am Firmensitz in 10405 Berlin, Straßburger Straße 55, am Standort Munscheidstraße 14 in 45886 Gelsenkirchen und in den temporären Außenbüros ab.

Anmerkung: Um dem Grundsatz der Gleichberechtigung von Frauen und Männern bei der Bezeichnung von Berufen und Personen gerecht zu werden, können in allen Dokumenten dieses Management-Systems dort, wo eine geschlechtsneutrale Formulierung nicht gewählt wurde, alle männlich bezeichneten Berufe und Personen auch weiblich sein und umgekehrt.

2 Leitungsprozesse

Einleitung

In den Leitungsprozessen werden alle Aufgaben der Unternehmensleitung und – entwicklung beschrieben. Hierzu gehören u. a. die strategische Unternehmensplanung sowie die Weiterentwicklung der Unternehmensphilosophie, die Personalführung und -entwicklung, das übergeordnete Controlling, Akquisition und Marketing und die Umsetzung und regelmäßige Verbesserung des Organisationsmanagementsystems.

Verfahrensanweisungen

- VA Personalführung und -entwicklung
- VA Akquisition
- VA Controlling
- VA Marketing
- VA Corporate Design
- VA Bewertung und kontinuierliche Verbesserung

3 Kernprozesse

Einleitung

Die Kernprozesse umfassen unsere eigentliche Arbeit als Stadtplanungsbüro. Zur Zeit sind dies die Betreuung und Prozesssteuerung von Kulissen der Städtebauförderung, die Erstellung von Gutachten und Stadtentwicklungskonzepten, die Wahrnehmung von Projektleitungs- und Projektsteuerungsaufgaben bei öffentlichen Bauaufgaben, Objektplanung und Mieterbetreuung. In den Kernprozessen haben wir die Arbeitsabläufe beschrieben – beginnend mit der Vertragsgestaltung bei Auftragsbeginn über die die Art und Weise der Erbringung der einzelnen Leistungs- oder Projektbausteine bis zur Dokumentation bei Projektabschluss. Damit gewährleisten wir eine effiziente und vergleichbare Bearbeitung unserer Aufträge, ohne ständig „das Rad neu zu erfinden“ und eine hohe Qualität bei den Arbeitsergebnissen für unsere Auftraggeber.

Verfahrensanweisungen

- VA Internes Projektmanagement
- VA Erarbeitung von Konzepten und Gutachten
- VA Gebietsbetreuung
- VA Bauherrenaufgaben
- VA Mieterbetreuung
- VA Objektplanung gem. Rahmenvertrag Berlinovo

4 Unterstützende Prozesse

Einleitung

Ohne die unterstützenden Prozesse wäre unsere Arbeit als Stadtplanungsbüro nicht vorstellbar. Hierzu gehören die Arbeit unserer Sekretariate, die IT-Infrastruktur wie Computer, Drucker, Kopierer und Grafik- und CAD-Programme, die Bearbeitung und Erstellung von Rechnungen, Informationseingang und -ausgang sowie die unternehmensinterne Kommunikation, Buchhaltung, Datenschutz und Arbeitssicherheit, Archivierung und Dokumentenordnung – um einige Beispiele zu nennen. Auch hier sind im Organisationsmanagementsystem entsprechende Verfahrensanweisungen und Arbeits- und Hilfsmittel hinterlegt.

Verfahrensanweisungen

- VA Allgemeine Büroregeln
- VA Arbeitszeiterfassung
- VA Informationsein- und -ausgang
- VA Kommunikation
- VA Ein- und Ausgangsrechnungen
- VA Unterschriftenregelung
- VA IT-Struktur- und -Steuerung
- VA Datenschutz
- VA Dokumentenordnung
- VA Sekretariat
- VA Archivierung
- VA Infothek
- VA Arbeitssicherheit
- VA Finanzbuchhaltung - Ausgangsrechnungsbearbeitung
- VA Finanzbuchhaltung – Eingangsrechnungsbearbeitung
- VA Bilanzbuchhaltung – Monats- und Jahresabschluss
- VA Management externe Dienstleister
- VA Technische und sonstige Büroausstattung

5 OM-Prozesse

Einleitung

Bei den Organisationsmanagementprozessen geht es um die ständige Verbesserung und Anpassung unseres OM-Systems an sich verändernde Arbeitsbedingungen und Auftragsstrukturen. Verfahrensabläufe, Vorlagen, Checklisten und Leitfäden müssen regelmäßig überprüft und ggfs. verändert, ergänzt oder ausgetauscht werden. Dabei ist die Unterstützung durch die Mitarbeiter*innen besonders wichtig, indem Verbesserungsvorschläge und Anregungen für eine weitere Optimierung einzelner Komponenten unseres OM-Systems gemacht werden. Auch aufgrund der alle zwei Jahre stattfindenden erneuten Zertifizierung nach ISO 9001 ist es erforderlich, das OM-System fortlaufend einer Überprüfung zu unterziehen.

Verfahrensanweisungen

- VA Aufbau und Verwaltung des OM-Systems
- VA Bewertung und kontinuierliche Verbesserung
- VA Verbesserungsmanagement
- VA Internes Audit

6 Abkürzungsverzeichnis

Kürzel	Bedeutung
AGF	Assistenz der Geschäftsführung
AV	Archivverantwortliche
BD	Bürodienst
BL	Bereichsleitung
Buha	Buchhaltung
CI	Corporate Identity
CL	Checkliste
CO	Controlling
D	Durchführung
DIN	Deutsches Institut für Normung
DSB	Datenschutzbeauftragter
EN	Europäische Norm
FaSi	Fachkraft für Arbeitssicherheit
GF	Geschäftsführung
I	Information
ISO	International Organization for Standardization
LF	Leitfaden
MA	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
MARK	Marketing
OM	Organisationsmanagement
OMB	Organisationsmanagementbeauftragte
PER	Personalverantwortliche
PL	Projektleitung
PMA	Projektmitarbeiter
SK	Sekretariat
V	Verantwortung
VL	Vorlage
VA	Verfahrensanweisung

7 Anhänge

Die Benennung der einzelnen Funktionen mit Mitarbeiternamen erfolgt über den Handbucharhang 1 – Namentliche Funktionszuordnung.