

# Zertifizierung ISO 18091 QM Kommunalverwaltung



**QM Kommunalverwaltung: Bürger zufriedenstellen, Prozesse optimieren, Effizienz steigern!**

## Was ist die ISO 18091?

DIN EN ISO 18091 ist der international anerkannte Leitfaden für die Anwendung von ISO 9001 in der Kommunalverwaltung. Die Norm definiert Anforderungen und Richtlinien zur Einführung, Umsetzung, Überwachung und kontinuierlichen Verbesserung eines Qualitätsmanagementsystems (QMS) auf allen Ebenen der lokalen Verwaltung. Ziel ist es, Bürgeranforderungen systematisch zu erfüllen, Prozesse zuverlässig zu gestalten, Transparenz zu schaffen und die öffentliche Dienstleistung zu verbessern – unter Einbeziehung von Risiken, Stakeholdern und nachhaltiger Entwicklung. Ein wesentlicher Faktor dabei ist der dauerhafte Erfolg der Kommunalverwaltung durch zuverlässige Ergebnisse und Bürgernähe!

## Ihre Vorteile einer ISO 18091-Zertifizierung

- Hohe Bürgerzufriedenheit durch Erfüllung von Erwartungen und kontinuierliche Verbesserung
- Verbesserte Prozessqualität und Effizienzsteigerung durch systematische Optimierung öffentlicher Dienste
- Minimierung von Risiken durch Risikobetrachtung und evidenzbasierte Entscheidungen
- Erfüllung gesetzlicher und regulatorischer Anforderungen in der öffentlichen Verwaltung
- Wettbewerbsvorteil und gesteigertes Vertrauen von Bürgern und Partnern
- Optimierte und klar dokumentierte Abläufe auf strategischer, taktischer und operativer Ebene
- Höhere Mitarbeitermotivation und bessere interne Kommunikation durch definierte Verantwortlichkeiten
- Nachhaltiges Wachstum durch qualitätsorientiertes Management und Integration der UN-Klimaziele
- Kosteneinsparungen durch effizientere Abläufe und geringere Fehlerquoten

**Gewinnen Sie Bürgervertrauen durch exzellente Verwaltung – mit einer ISO 18091-Zertifizierung.**

## ISO 18091 – Ihr Standard für nachhaltige Qualität und Erfolg in der Kommunalverwaltung!

### Warum bavaria certification?

Die bavaria certification ist eine nicht-akkreditierte Zertifizierungsstelle und wir bieten Ihnen Zertifizierungen, die höchsten Ansprüchen genügen – unabhängig, objektiv und mit dem Fokus auf Ihre individuellen Bedürfnisse. Unsere Auditoren kennen die Anforderungen akkreditierter Systeme aus erster Hand, agieren dabei jedoch stets lösungsorientiert und mit Blick auf die Praxis. So profitieren Sie von Audits, die echten Mehrwert schaffen – ohne unnötigen Aufwand.

### Ihre Vorteile auf einen Blick:

- **Unabhängige Zertifizierungsaudits** auf Akkreditierungsniveau zum günstigen Preis
- **Individuell zugeschnittener Auditumfang** – so viel wie nötig, so wenig wie möglich
- **Pragmatische, praxisorientierte Auditoren** mit langjähriger Erfahrung & Akkreditierungsbackground
- **Leitung durch anerkannte Experten** mit unternehmerischem Background
- **Orientierung an ISO/IEC 17021-1:** Unsere Prozesse entsprechen internationalen Anforderungen
- **Langjährige Erfahrung** in der Zertifizierung von Managementsystemen unterschiedlichster Branchen

Kontaktieren Sie uns für eine individuelle Beratung und erfahren Sie mehr über den Ablauf, die Kosten und die Vorteile der Zertifizierung.



Kontakt: Maximilian Cerny-Probst  
Telefon: +49 (0) 9426 85288-61  
E-Mail: [maximilian.cerny-probst@bavaria-cert.com](mailto:maximilian.cerny-probst@bavaria-cert.com)