

Betriebszertifizierungen/Experten-Tipp

QM-Berater kein Selbstläufer



von Reinhard Wanzek (Wirtschaftswissenschaftler, Geschäftsführer VQZ Bonn)

Viele Unternehmen in Deutschland haben ein Qualitätsmanagementsystem (QM-System). Die meisten davon sind auch nach einer entsprechenden Norm, meistens ISO 9001, zertifiziert. Und fast alle Firmen haben für die Einführung oder für die fortlaufende Pflege des Systems einen externen Berater beschäftigt. Mit der neuen Version aus dem Jahre 2015 hat der Normgeber, die „Internationale Organisation für Normung“ (ISO) in Genf, nun auch auf die Kritik aus Industrie und anderen Branchen reagiert. Diese Kritik sagte: Tolles System, aber zu viel Bürokratie und etwas zu statisch für die sich rasch ändernden Anforderungen in der Wirtschaft.

Die Unternehmen und Unternehmer könnten nun zufrieden sein. Für sie ist Bürokratie lästig, weil sie unnötig Kosten verursacht. Die neue Normversion sollte ihnen in die Hände spielen und helfen, Kosten zu senken. Sollte. Doch zu beobachten ist, dass die Qualitätsmanagement-Berater (QM-Berater) der Unternehmen ihren Kunden oft von ihr abraten. Warum das?

Den QM-Beratern scheint ein schlankeres QM-System gegen die eigenen Interessen zu sein. An „weniger Dokumenten“ verdienen sie nichts. Nur mit neuen Dokumenten meinen sie, eine Rechnung rechtfertigen zu können. Sie messen ihre Leistung offenbar nach Höhe des Stapels Papier, mit dem sie das QMS „verschriftlicht“ haben. Auf solche Berater kann ein Unternehmer aber getrost verzichten.

Hinzu kommt eine ganze Reihe von vollkommen missverstandenen Norminhalten, die den Unternehmen mit dem Argument „das steht so in der Norm“ oder „das muss für die Zertifizierung so sein“ verkauft werden.

Als Beispiel sei das Thema „Risikomanagement“ genannt, das aus der neuen Normversion konsequent herausgeschrieben wurde. Das entsprechende Normkapitel kommt gar nicht mehr vor. Bis zu den Beratern hat sich dies aber wohl noch nicht herumgesprochen, denn die entsprechenden Festlegungen in den QM-Systemen stehen weiter drin.

Oder das Thema „Interessierte Parteien“. Mit diesen hat der Normgeber eine dritte Gruppe (neben dem Kunden und dem Gesetzgeber) konzipiert, die verbindliche Anforderungen an das QM-System oder das Produkt des Unternehmens stellen können.

Doch anstatt den Unternehmen klar zu sagen, dass es eine solche Partei in der Regel für das jeweilige Unternehmen nicht gibt oder falls doch, nur die Anforderungen dieser Partei in das QM-System hereinzunehmen sind, werden den Unternehmen lange Listen verkauft, wer theoretisch alles als „Interessierte Partei“ infrage käme, ohne die wichtigen Konsequenzen daraus zu durchdenken oder eine Umsetzungslösung anzubieten.

Es gäbe noch viele Beispiele, hier ein weiteres. Unter „Wissen der Organisation“ versteht die Norm die Informationen, die

das Unternehmen vom Auftrag bis zur Endprüfung durch die verschiedenen Bereiche des Unternehmens weiterleiten muss, damit das Produkt konform mit den Kundenanforderungen ist. Das allein ist schon nicht ganz trivial. Verlage und Berater verkaufen den Unternehmen hierzu aber komplexe Konzepte zum „Dokumentenmanagement“ oder „Wissensmanagement“. Das ist nun meiner Meinung nach mit gesundem Menschenverstand schwer nachzuvollziehen.

Will ein Unternehmer wissen, ob er einen Berater hat, der gegen Honorar keine zusätzliche Bürokratie einbaut, müsste er sich selbst in die Normenwelt einarbeiten. Manchmal hilft aber auch der normale unternehmerische Menschenverstand.

Ich empfehle allen aber folgenden „Lackmustest“: Die neue Norm verlangt viel weniger Dokumente. QM-Handbuch, Verfahrensbeschreibungen, Prozesse etc. müssen nicht mehr verschriftlicht sein. Vergleichen Sie doch mal die Seitenzahl Ihres QM-Systems heute mit der Zahl von vor drei Jahren. Wenn die Anzahl der Seiten nicht deutlich gesunken ist, suchen Sie sich einen richtigen QM-Berater. <

VQZ Bonn

Die Zertifizierungsgesellschaft VQZ Bonn mit Sitz in Bonn-Bad Godesberg ist für die Bereiche Qualitätsmanagement (ISO 9001 und 13485) sowie Arbeitssicherheit (OHSAS, MAAS-BGW und SCC) akkreditiert. Zertifikate in diesen Bereichen tragen als besondere Anerkennung der hohen Standards zusätzlich das offizielle Zeichen der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkkS).