

Qualität im FOCUS

DGQ

Deutsche Gesellschaft
für Qualität

Informationen für Mitglieder der DGQ

Q Exklusive Mitglieder-Plattform:

Fachlicher Austausch künftig online über „DGQaktiv“

Seit vielen Jahren wissen DGQ-Mitglieder die Möglichkeit des fachlich-inhaltlichen Austauschs vor Ort zu schätzen. In jährlich etwa 500 bundesweiten Regionalkreisveranstaltungen, verteilt auf 62 Regionalkreise, engagieren sie sich in ihrer jeweiligen Region für das Thema Qualität. Rund 12.000 Teilnehmer sind Beweis für stets aktuelle und relevante Fachthemen einerseits sowie für das Interesse am Networking andererseits. Sie diskutieren mit Referenten, QM-Profis und Entscheidern, tauschen Erfahrungen aus und netzwerken aktiv.

Elektronische Medien wie das Internet und geschlossene Mitgliederbereiche werden dabei immer häufiger zu unverzichtbaren Kommunikationswerkzeugen. Das gilt für die Mitgestaltung von Meinungsbildungsprozessen, den Informationsaustausch in offenen und geschlossenen Netzwerken und für die Mitgliederbindung und -gewinnung. Exklusiv für ihre Mitglieder erweitert die DGQ in Kürze das Spektrum der Kommunikations- und Informationsmöglichkeiten. Diese sollen bedarfsgerecht, zeit- und ortsungebunden sein. Mit „DGQaktiv“, der neuen geschlossenen und exklusiven Mitgliederplattform, stellt sich die DGQ dieser Herausforderung und bietet als Ergänzung zu den direkten Kontakten auf Veranstaltungen nun eine virtuelle geschlossene Mitgliederplattform.

Unter „DGQaktiv“ haben die Mitglieder die Möglichkeit, Kontakte zu vertiefen - ideal für den fachlich-inhaltlichen Austausch untereinander. Neben Informationen aus den einzelnen Regionalkreisen und DGQ-Geschäftsstellen steht ihnen auf der Plattform ein vielfältiger Erfahrungs- und Informationsaustausch zur Verfügung, etwa zu aktuellen Themen, branchenspezifischen Informationen, Tagungen, Terminen. Dokumente werden dort hinterlegt, Checklisten angebunden und Bilder hochgeladen. Darüber hinaus können Mitglieder ein eigenes Profil anlegen, Firmen ein Unternehmensprofil. Das Karriere-Portal ermöglicht den persönlichen Mitgliedern und den Mitgliedsunternehmen

eine direkte Kontaktchance mit der Möglichkeit, beispielsweise das Profil eines Kandidaten oder das Stellenangebot eines Unternehmens mit einem Klick aufzurufen. Sie können Fragen stellen und Foren einrichten. Und vieles mehr. „Gestalten Sie mit uns die aktuellen Themen, diskutieren Sie online mit uns und argumentieren Sie leidenschaftlich für unsere gemeinsame Sache. Nutzen Sie künftig auch online die Chance, Neues rund um das Thema Qualität zu erfahren und wertvolle Kontakte für Ihre berufliche Zukunft zu knüpfen“, ruft DGQ-Leiter Regional Olaf Stuka sämtliche Mitglieder zur aktiven Teilnahme auf. Was so viel bedeutet wie: Profitieren Sie von einem erstklassigen Netzwerk vor Ort und online. Die Plattform wird demnächst für alle Mitglieder freigeschaltet. Dabei werden sämtliche gängigen Internetbrowser unterstützt. Nähere Informationen und ihre persönlichen Zugangsdaten erhalten die Mitglieder auf dem Postweg.

Ansprechpartner sind Dipl.-Ing. Olaf Stuka, T 069-954 24-124, E-Mail: os@dgq.de, Ines Eichhorn, T 069-954 241-27, E-Mail: ie@dgq.de, Jürgen Zinn, T 069-954 24-134, E-Mail: zn@dgq.de.

DGQaktiv

Das Mitgliederportal der DGQ

Q Potenziale für mehr Qualität im Gesundheitswesen

Deutsche Krankenhäuser, Reha- und Pflegeeinrichtungen können die Qualität ihrer Leistungen zum Wohl der Patienten deutlich verbessern. Und das ohne hohe Kosten. Denn die Defizite sind nicht in der fachlichen Qualifikation des medizinischen Personals zu finden, sondern vor allem in Fragen der Führung, der Kommunikation und der Motivation. So die Selbsteinschätzung der Branche, die im Rahmen des aktuellen Excellence Barometers Gesundheitswesen (EXBA) erhoben wurde. Für die repräsentative Benchmarkstudie befragte forum! Marktforschung im Auftrag der DGQ Entscheider aus 300 deutschen Krankenhäusern, Reha- und Pflegeeinrichtungen.

Als größtes Managementdefizit nennen die Befragten einen Mangel an Führungskompetenz und sozialen Skills. 44 Prozent bewerten die Führungsqualitäten in ihrer Einrichtung als durchschnittlich. Betriebe in öffentlich-rechtlicher Trägerschaft und kleinere Rehaeinrichtungen mit weniger als 99 Betten schneiden etwas schlechter ab.

Auch Mitarbeiterorientierung und -zufriedenheit in der eigenen Organisation sind nur Mittelmaß, sagen 40 Prozent der Gesundheitsmanager. Dies trifft vor allem für öffentlich-rechtliche Trägerschaften und größere Einrichtungen ab 200 Betten zu. „Gute Führung beeinflusst die Mitarbeiterzufriedenheit und -motivation unmittelbar und wirkt sich positiv auf die Servicequalität und die Zufriedenheit der Patienten aus“, so DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes. Gesundheitseinrichtungen, die ihr Qualitätsmanagement umfassender aufstellen und einen Fokus auf die Verbesserung von Führungsqualitäten und Soft Skills legen wollen, könnten sich mit vergleichsweise geringen Investments entscheidende Wettbewerbsvorteile verschaffen.

82 Prozent der Führungskräfte in deutschen Gesundheitseinrichtungen sind überzeugt: Qualitätsmanagement leistet einen entscheidenden Beitrag zum wirtschaftlichen Erfolg von Krankenhäusern, Pflegeheimen oder Rehaeinrichtungen. 40 Prozent der befragten Manager bezeichnen die Qualität der Dienstleistungen am Patienten sogar als größten Erfolgsfaktor für ihren Betrieb. Entsprechend verfügen 91 Prozent der Krankenhäuser und 83 Prozent der Rehaeinrichtungen über eigene Qualitätsmanagement-Abteilungen. Überraschend: Obwohl 86 Prozent der Manager aus Pflegeeinrichtungen Qualitätsmanagement als Erfolgsfaktor bezeichnen, verfügt ein Viertel der deutschen Pflegeheime über kein eigenes Qualitätsmanagement. 55 Prozent der Einrichtungen besitzen keine volle QM-Stelle. Damit weist genau dieser Arm des Gesundheitswesens einen enorm hohen Optimierungsbedarf auf.

„Angesichts des Kostendrucks im Gesundheitswesen und der Tatsache, dass viele Krankenhäuser, Reha- und Pflegeeinrichtungen täglich um ihren guten Ruf kämpfen, ist es erstaunlich, dass entscheidende Hebel nicht in Bewegung gesetzt werden“, sagt Kaerkes. „Die Ergebnisse des ExBa deuten darauf hin, dass Probleme, die die Qualität von Leistung und Service unmittelbar beeinflussen, zwar erkannt, aber nicht behoben werden.“ Der Wettbewerb im Gesundheitswesen sei in der Fläche noch nicht angekommen. Dafür spreche, dass private Einrichtungen in qualitätskritischen Faktoren wie

Führung, Mitarbeiter- und Kundenorientierung besser abschneiden als Betriebe in freigemeinnütziger oder öffentlich-rechtlicher Trägerschaft. „Für die DGQ“, so Kaerkes, „ergibt sich daraus die Aufgabe, die Servicequalität im Gesundheitswesen noch stärker als bisher mit spezifischen Informations- und Weiterbildungsangeboten zu fördern“.

Q Carglass ist „Deutschlands Kundenchampion 2011“



Während sie sonst die Kunden erfolgreich in den Fokus ihrer Unternehmensstrategie stellen, sind sie jetzt selbst Mittelpunkt. Der Autoglasdienstleister Carglass aus Köln, die AOK Nordwest aus Dortmund und die Heiligenfeld Kliniken aus Bad Kissingen. Sie sind die Gewinner des bundesweiten Wettbewerbs „Deutschlands Kundenchampions 2011“ in der Kategorie große Unternehmen ab 500 Mitarbeiter. „Mit der erstplatzierten Carglass GmbH sowie der Krankenkasse AOK Nordwest und dem Gesundheitsdienstleister Heiligenfeld Kliniken auf Rang zwei stehen auch in diesem Jahr wieder unterschiedliche Unternehmen auf dem Siegereppchen. Gemeinsam ist ihnen, dass sie Kundenorientierung als ganzheitliches strategisches Unternehmensziel definieren und erfolgreich in ihrer Organisation verankert haben“, kommentierte DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes das Ergebnis.

Immer mehr Unternehmen erkennen, wie wichtig motivierte Mitarbeiter als Schlüssel zur Kundenbindung sind. Die erfolgreichsten Unternehmen haben Kunden- und Mitarbeiterorientierung fest in ihrem Unternehmensleitbild verankert. „Egal ob Kunde oder Mitarbeiter – ein Unternehmer, der den Menschen in den Mittelpunkt stellt, kann nachhaltig stabile Kundenbeziehungen aufbauen, Akquisitionskosten einsparen und letztendlich seine Erträge stabil halten“, so Roman Becker, Initiator des Wettbewerbs. Während der Veranstaltung im Kurfürstlichen Schloss zu Mainz ergänzte der Geschäftsführer von forum! Marktforschung: „Die wirklich erfolgreichen Unternehmen binden Kunden nicht nur, indem sie in die Qualität ihrer Leistungen und die Qualifikationen ihrer Mitarbeiter investieren. Sie machen Kunden zu Fans und aktiven Empfehlern, indem sie ihnen eine unverwechselbare Identität bieten. Sie kombinieren Spitzenleistungen mit einem Top-Image.“

Carglass, die zum ersten Mal am Wettbewerb teilgenommen hatte, zeichnet sich laut Jury vor allem durch ihre ausgeprägte Serviceorientierung aus. Das Geschäftsmodell ist in

jeder Hinsicht unmittelbar auf den Kunden ausgerichtet. Durch den Einsatz mobiler Einheiten können die Mitarbeiter den direkten Kundenkontakt pflegen und tragen so zu einer hohen Identifikation der Kunden mit dem Unternehmen bei. Die Heiligenfeld GmbH hat bereits zum zweiten Mal erfolgreich teilgenommen. Nach einem vierten Platz 2008 überzeugte das Familienunternehmen jetzt vor allem durch seine intensive Kundenbetreuung vom ersten Kontakt an. Der Gesundheitsdienstleister verfügt über eine „ausgeprägte Feedbackkultur“ und über eine „herausragende Offenheit für neue Impulse“, die laufend in die Verbesserung des Kundenservices umgesetzt werden. Ebenfalls auf Platz zwei die AOK Nordwest: Die Gesundheitskasse baut auf hohe Qualitäts- und Prozessstandards, ein ausgereiftes Qualifizierungskonzept sowie umfangreiche Dienstleistungsgarantien: alles Bestandteile einer außergewöhnlichen Kundenorientierung. Die Kunden profitieren von einer hohen Erreichbarkeit und von qualifizierten, motivierten und persönlichen Ansprechpartnern, was wiederum für eine außergewöhnliche Loyalität sorgt.

2011 wurden die Kundenchampions erstmals in drei Größenkategorien ausgezeichnet. Bei den mittelständischen Unternehmen bis zu 499 Mitarbeitern wurden die Bauunternehmen Mörk aus Leonberg und Jökel aus Schlüchtern sowie der Personaldienstleister I.K. Hofmann aus Nürnberg ausgezeichnet. Bei den kleinen Unternehmen mit bis zu 49 Mitarbeitern siegte die Bahnhof-Apotheke Eberbach vor der Nürnberger Evenord-Bank und der Kasseler Unternehmensberatung Müller + Partner.

🔍 Das gewisse Etwas mehr

Kunden- und Mitarbeiterchampions haben motivierte Mannschaften und optimales Personalmarketing



Kundenchampions zeigen in ihren Beziehungen einen Grad emotionaler Bindung, die über einfache Zufriedenheit weit hinausgeht. Diese Bindung garantiert, dass die Kunden den Unternehmen die Treue halten - auch bei Beschwerden. Kundenchampions reagieren schneller, offensiver und kundenorientierter auf kritische Anfragen. Gute Angebote zu guten Preisen allein reichen in gesättigten Märkten nicht mehr aus. Deshalb muss derjenige, der im Wettbewerb bestehen will, das gewisse Etwas mehr bieten, nämlich die Bedürfnisse seiner Kunden kennen, ernst nehmen und befriedigen.

Auch über Verfügbarkeit, Erreichbarkeit und Verlässlichkeit kann man sich vom Wettbewerb abheben. Das aber setzt Empathie und motivierte, exzellent geschulte Mitarbeiter voraus. Motivierte Mitarbeiter und Führungskräfte bilden seit jeher das entscheidende Erfolgskapital des Standorts Deutschland. Vor dem Hintergrund des sich abzeichnenden demographischen Wandels mit einem Mangel an Fach- und Führungskräften stehen deutsche Unternehmen bei der Suche nach qualifizierten Mitarbeitern jedoch vor neuen Herausforderungen: Erfolgreiche Arbeitgeber müssen sich im Wettbewerb um die besten Arbeitskräfte als attraktive Arbeitgebermarken positionieren. Unternehmen, die die Potenziale ihrer Mitarbeiter besser verstehen und ihre Attraktivität als Arbeitgeber steigern wollen, um erfolgreicher zu werden, können dies durch Teilnahme am Wettbewerb „Deutschlands Mitarbeiterchampions“ tun. Grundlage ist ein mehrstufiger Check, der die Beziehung zwischen Arbeitgeber und Mitarbeiter, die Entwicklung des Mitarbeiterpotenzials und die Aufstellung der Arbeitgebermarke bewertet. Der bundesweite Wettbewerb zeichnet Arbeitgeber aus in den Größenkategorien kleine Unternehmen mit 10 bis 49 Mitarbeitern, mittelständische Unternehmen mit 50 bis 499 Mitarbeitern und große Unternehmen mit 500 und mehr Mitarbeitern. Initiatoren sind die Baumgartner & Co. Business Consultants GmbH, die forum! Marktforschung GmbH und die DGQ.

Geprüft werden sowohl die interne Beziehung zwischen Arbeitgeber und Mitarbeitern bezüglich emotionaler Bindung, Zufriedenheit und Work-Life-Balance als auch die Entwicklung des Mitarbeiterpotenzials hinsichtlich Motivation und Produktivität sowie die Außendarstellung der Arbeitgebermarke. Auf eine Selbstbewertung des Managements zu den mitarbeiterorientierten Prozessen im Unternehmen folgt eine Mitarbeiterbefragung. Die besten Unternehmen je Größenkategorie erhalten Besuch von Excellence-Assessoren der DGQ. Diese führen Interviews mit der Unternehmensleitung, mit Spezialisten und Mitarbeitern. Aus den erhobenen Daten lassen sich wissenschaftlich fundierte Analysen der Stärken und Schwächen ableiten. Daraus resultierende Optimierungspotenziale und konkrete Vorschläge für Umsetzungen erleichtern strategische Entscheidungen, die nachweislich wirtschaftlich erfolgreicher machen.

„Erfolgreiche Arbeitgeber verstehen Mitarbeiterorientierung als ganzheitliche Unternehmensstrategie. Mitarbeiter honorieren dies mit hoher Zufriedenheit und Loyalität“, sagt DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes. Die Qualität der eigenen Mitarbeiter bilde einen zentralen Hebel für die Qualität der Kundenbeziehungen. „Die Mitarbeiter eines Unternehmens sind sein Herzblutfaktor. Der Kontakt zwischen Mitarbeiter und Kunde bietet exzellente Möglichkeiten, die Geschäftsbeziehung einzigartig zu machen und emotional aufzuladen“, bestätigt forum-Geschäftsführer Roman Becker. Teilnehmen kann jedes rechtlich selbstständige Unternehmen ab zehn Mitarbeitern mit Geschäftstätigkeit in Deutschland. Anmeldeschluss ist der 31. Oktober 2011 unter www.deutschlands-mitarbeiterchampions.de. Kontakt: forum! Marktforschung GmbH, Ellen Becker, T 06131-328 091 80, E-Mail: info@deutschlands-mitarbeiterchampions.de, www.deutschlands-mitarbeiterchampions.de.

Q „Werden Sie ein Champion!“

„Wie tickt Ihr Unternehmen?“, fragt die DGQ Beratung Interessenten und potenzielle Kunden in ihrem neuen Angebot „Werden Sie ein Champion!“. Ob ein Unternehmen seinen Erfolg bisher über die harten Faktoren, Zielsysteme, schlanke Prozesse und Methoden oder über weiche Faktoren wie



Werte, Beziehungen und Visionen erschlossen hat – „ein Champion benötigt beides und das gut miteinander verzahnt“, sagt Dr. Stefan Kloos, Geschäftsführer der DGQ Beratung GmbH. Denn die Erfahrung der DGQ Beratung mit nachhaltig erfolgreichen Unternehmen hat gezeigt: Es kommt auf die Qualität der Organisation und auf die Qualität der Kultur an. Auf dem Weg zu einem Champion begleitet und unterstützt die DGQ Beratung GmbH ein Unternehmen mit diversen Workshops in vier Modulen. In einem „Routenplaner zum Kundenchampion“ werden beispielsweise die kundenbezogenen Prozesse geprüft und der Weg zum „Kundenchampion“ festgelegt. Um die Effizienz und Wirtschaftlichkeit einer Organisation zu steigern, erarbeitet die Beratung gemeinsam mit dem Kunden unter dem Titel „Technik des Erfolgs“ einen Check der Zielsysteme, Prozesse und Methoden und ermittelt in einem zweiten Schritt weiteren Handlungsbedarf und Lösungsansätze. Wie Unternehmen ihre Kultur ausbauen, um für Partner, Kunden und die eigenen Mitarbeiter nachhaltig ein attraktiver Arbeitgeber und Geschäftspartner zu werden, behandeln zwei Workshops zur Unternehmenskultur unter dem Aspekt „Weicher Faktor – harte Konsequenzen“. Für Unternehmen, die den fachlichen Dialog mit den Besten sowie neue Impulse suchen, moderiert die Beratung einen branchenübergreifenden Austausch mit anderen Champions oder Unternehmen, die sich auf dem Weg dorthin befinden. Im „Champions Zirkel – Erfahrungsaustausch und Entwicklungspartnerschaft“ erkennen die Unternehmen, wo sie im Vergleich zu anderen stehen, was den Erfolg ausmacht und ob sie die einzigen sind, die etwas anders machen wollen. Weitere Informationen dazu gibt Anja Lütjens von der DGQ Beratung GmbH unter T 069-954 24-217 oder E-Mail al@dgq.de.

Q Benchmarking verstärkt als Management-Tool genutzt

Benchmarking, also der Vergleich der eigenen Leistung mit

anderen, erweist sich zunehmend als ein effektives Werkzeug für das Management. Eine aktuelle internationale Studie der Strategieberatung Bain & Company belegt: Benchmarking hat in den vergangenen Jahren – bei gleichbleibend hoher Zufriedenheit – an Bedeutung gewonnen und ist zum zweiten Mal in Folge die Nummer eins unter den angewendeten Management-Tools, gefolgt von strategischer Planung und Leitbildentwicklung.

Auch die im November 2010 erstellte DGQ Best Practice Performance Tool (BPPT)-Studie zum Thema Qualitätsmanagement kommt zu dem Ergebnis, dass bereits etwa die Hälfte der befragten Unternehmen in Deutschland den Vergleich mit anderen Organisationen aktiv betreiben, wobei die Mehrheit externes, branchenbezogenes und unternehmensinternes Benchmarking nutzt. Die positiven Effekte von Benchmarking kommen vor allem dann zum Tragen, wenn eine konsequente Investition in personelle und finanzielle Ressourcen erfolgt. „Benchmarking ist aber auch ein Hebel zur Qualitätsverbesserung“, sagt Christiane Georg, Der Geschäftsführerin der DGQ Best Practice GmbH zufolge können Branchen, die einerseits unter hohem Spar- und Kostendruck stehen, andererseits aber der ständigen Qualitätsverbesserung verpflichtet sind, von strukturiertem Benchmarking in besonderer Weise profitieren. „Das Lernen voneinander und die Orientierung am jeweils Besten ist eine erfolgversprechende Strategie, um die Ergebnisqualität in der Patientenversorgung zu verbessern“, betonte auch der damalige Staatssekretär im Bundesministerium für Gesundheit, Stefan Kapferer, im Rahmen einer Fachtagung des Bundesministeriums für Gesundheit (BMG) zum Thema ‚Benchmarking im Gesundheitswesen‘. Benchmarking erweist sich somit als effektives Mittel zur systematischen Verbesserung von Qualität, Leistungsfähigkeit, Innovation und letztlich den Geschäftsergebnissen. Informationen zu den unterschiedlichen Benchmarking Serviceleistungen der DGQ Best Practice finden Interessenten auf der Homepage www.dgq-bestpractice.com.

Q IPK und DGQ Best Practice vermarkten BenchmarkIndex

Das Fraunhofer-Institut für Produktionsanlagen und Konstruktionstechnik (IPK) und die DGQ Best Practice GmbH haben eine strategische Partnerschaft zur Vermarktung und Verbesserung des BenchmarkIndex vereinbart. Ziel der Partnerschaft ist es, deutschen kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) die Leistungen des benchmarkIndex anzubieten, um ihrem Management Verbesserungspotenziale aufzuzeigen und ihre Wettbewerbsfähigkeit nachhaltig zu stärken. Der BenchmarkIndex ist ein kennzahlenbasierter Datenbankvergleich, der es den Unternehmen ermöglicht, sich sowohl national als auch auf europäischer Ebene mit anderen Unternehmen innerhalb ihrer Branche zu vergleichen. Die Datenbank umfasst mehr als 100.000 Datensätze von Unternehmen aus ganz Europa. Auf Basis einer strategischen Analyse und der Referenzdaten der BenchmarkIndex-Datenbank bietet die DGQ Best Practice Benchmark-Analysen insbesondere für KMU und erweitert somit ihr Service-Portfolio. Als Inhaber der deutschlandweiten Lizenz ermöglicht das Fraunhofer IPK der DGQ Best Practice die Nutzung der BenchmarkIndex-

Datenbank. Im Gegenzug werden in der auf zunächst zwei Jahre angelegten Partnerschaft die von der Best Practice gewonnenen Unternehmensdaten durch das IPK zur Verbesserung der Datenbasis in den BenchmarkIndex eingepflegt. Dies potenziert die Repräsentanz deutscher Unternehmen im Index und gibt ihnen ein höheres Gewicht.

🔍 Nachhaltigkeit berücksichtigt Mitarbeiter und Produkte

Immer mehr Unternehmen müssen sich den Forderungen nach weniger Energieverbrauch, mehr sozialem Engagement und vorausschauendem Denken stellen. Einem Unternehmen, das diese Entwicklung ignoriert, drohen leicht Imageverlust und Gewinneinbußen. Das gilt vor allem für produktionsintensive Branchen mit globaler Vernetzung. Dass Corporate Social Responsibility (CSR) dort erfolgreich umgesetzt werden kann, hat der letzte Unternehmerabend der DGQ Beratung in Frankfurt gezeigt. Er stand unter dem Motto „Nachhaltigkeit als Erfolgsfaktor für Unternehmen“. „CSR zu etablieren, ist auch ohne zusätzliche personelle Ressourcen ohne weiteres möglich“, berichtete Rainer Michalik, Leiter Integriertes Management bei der KSB Aktiengesellschaft, einem Anbieter von Pumpen, Armaturen, Systemlösungen und Service. Entscheidend sei, dass Nachhaltigkeit als Bestandteil der Firmenphilosophie zu den Grundwerten der Organisation zähle. So verpflichtet sich bei KSB beispielsweise jeder Managing Director bereits bei der Unterzeichnung seines Arbeitsvertrags, internationale Menschenrechte im eigenen Einflussbereich zu unterstützen. Um glaubwürdig zu wirken, sei es darüber hinaus wichtig, nicht nur auf der Produktseite etwas zu tun, sondern auch in den Werken, in denen man produziert, berichtete Michalik. Deshalb hätten zum Beispiel Gesundheitsprogramme für die Mitarbeiter umzusetzen bei KSB eine ebenso hohe Priorität wie energieeffiziente Produkte zu erzeugen. Seit 2010 ist KSB Mitglied im Global Compact. Ziel des weltweiten Pakts zwischen Unternehmen und der UNO ist es, die Globalisierung sozialer und ökologischer zu gestalten.

🔍 DGQ Weiterbildung im Wuppertaler Kreis

Die DGQ Weiterbildung GmbH ist kürzlich als Mitglied in den Wuppertaler Kreis aufgenommen worden. Die Mitgliedschaft bescheinigt ihr jetzt die Zugehörigkeit zum Kreis der führenden Weiterbildungseinrichtungen der Wirtschaft, eine hohe Qualität der Angebote und die Ausrichtung am Bedarf der unternehmerischen Personalentwicklung. Als Dachorganisation setzt sich der Wuppertaler Kreis in Staat und Gesellschaft für eine Qualitätssicherung in der Weiterbildung ein. Da Qualität in der betrieblichen Weiterbildung so viel bedeutet, wie die Ziele des entsendenden Unternehmens zu erfüllen, muss ein objektiver Qualitätsbegriff durch eine kundenorientierte Auffassung ersetzt werden.

„Die Qualität eines Weiterbildungsanbieters bedeutet, die Wünsche des Kunden optimal zu erfüllen“, sagte Claudia Welker. Um das zu realisieren, setzt die Geschäftsführerin der DGQ Weiterbildung auf klar definierte Ziele, die mit der

Weiterbildung verfolgt werden sollen. Etwa, welcher Zustand verbessert werden soll, welche Techniken oder Methoden die Teilnehmer nach einer Weiterbildung beherrschen, welche Verhaltensweise sie erproben oder welche Eigenschaften sie entwickeln sollen. Leitidee für eine konstante Qualität ist die kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungen, um diese am Bedarf der im internationalen Wettbewerb stehen-



den Unternehmen auszurichten. „Auch wir verstehen uns als lernende Organisationen, die in Kooperation mit Unternehmen, der Wissenschaft, Teilnehmern und Trainern durch effiziente Lernformate sowie Evaluierungen und Benchmarking der Maßnahmen ihren Lernprozess ständig optimiert“, trifft Claudia Welker den Kern des Themas. Denn um den hohen eigenen Qualitätsanspruch für die Mitgliedsinstitute sicherzustellen, setzt der Wuppertaler Kreis auf ein prozessorientiertes und kollegiales Verfahren der Qualitätssicherung für den Verband.

🔍 Ingenieure wollen mehr Trainings in sozialer Kompetenz

Mehr als die Hälfte (55,3 Prozent) der vom VDI repräsentativ befragten 1374 technischen Fach- und Führungskräfte sind mit dem Weiterbildungsangebot ihres Unternehmen unzufrieden. Vor allem werden Soft Skills nur unzureichend trainiert, klagen die Ingenieure. Trainings in sozialer Kompetenz wünschen sich nach VDI-Umfrage 78,4 Prozent der Befragten. Angebote gibt es aber nur bei 52,9 Prozent. Abhilfe schaffen könnte hier die DGQ Weiterbildung mit ihrem Trainingsangebot an Soft Skills. Darin werden unter anderem persönliches Auftreten und individuelle Ausstrahlung geschult. Weitere Veranstaltungen konzentrieren sich auf Konfliktmanagement und wie man schwierige Situationen souverän bewältigt. Neben einem Workshop Change Management, in dem Veränderungsprojekte erfolgreich geplant und umgesetzt werden, haben Teilnehmer die Möglichkeit, sich in einem Workshop, einer Werkstatt und einem Coaching „Führungspraxis“ in Fragen von Führungspersönlichkeit und Managementkompetenz zu qualifizieren. Immerhin nehmen 75,7 Prozent der Befragten Inhouse-Weiterbildungen durch externe Referenten wahr. Auch hier liegt ein Potenzial für die DGQ Weiterbildung bereit. Denn für Führungskräfte und Mitarbeiter eines Unternehmens bietet sie zeitnahe Inhouse-Trainings, die auf die speziellen Bedürfnisse und die Prozesse des jeweiligen Unternehmens zugeschnitten sind. Interessenten stellen den direkten Kontakt zur DGQ Weiterbildung GmbH her unter T 069-954 24-333.

Q DGQ und CAMCHAL wollen enger zusammenarbeiten

Die DGQ und die Deutsch-Chilenische Industrie- und Handelskammer (CAMCHAL) wollen ihre Zusammenarbeit intensivieren. Möglichkeiten einer engeren Kooperation erörterten DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes und die stellvertretende CAMCHAL-Geschäftsführerin, Antje Wandelt, während eines Gesprächs am 29. Juni 2011 in der Frankfurter DGQ-Zentrale. Potenzial für gemeinsame Projekte sehen beide Seiten hauptsächlich in Fragen der Weiterbildung und Personalzertifizierung. „Aber auch in der Qualitätsmanagement-Beratung und im Wissensmanagement über Best Practice-Cases haben wir vielfältige Möglichkeiten für eine künftige Zusammenarbeit gesehen“, sagte Kaerkes. Neben der wirtschaftlichen Entwicklung in Chile, in Deutschland und Europa standen auch die Deutsch-Chilenischen Wirtschaftstage in Santiago de Chile auf der Agenda. Sie finden



vom 14. bis 15. September 2011 unter dem Themenschwerpunkt „Innovation und Produktivität = Wettbewerbsfähigkeit“ statt und werden von der CAMCHAL mit Unterstützung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie organisiert. Die Schirmherrschaft übernommen haben der Deutsche Industrie- und Handelskammertag (DIHK) sowie der Bundesverband der Deutschen Industrie e.V. (BDI). Der Besuch von Frau Wandelt sollte auch die langjährigen guten Beziehungen zwischen der Deutschen Gesellschaft für Qualität und der Deutsch-Chilenischen Industrie- und Handelskammer in Santiago de Chile unterstreichen.

Q Akkreditierungsregeln transparent machen

Mit der Neuordnung zum Jahresbeginn 2010 ist die Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH (DAkkS), Berlin, als nunmehr einzige Akkreditierungsstelle dafür verantwortlich, dass sich ihr Verwaltungshandeln an nationalen und internationalen Standards und Regelwerken zur Akkreditierung ausrichtet. „Dies erfordert jedoch, bei der Festlegung von Akkreditierungsregeln ein hohes Maß an Transparenz sicherzustellen“, kommentiert Thomas Votsmeier, Leiter der DGQ-Personalzertifizierung. Einen Schritt in Richtung Transparenz ist die DAkkS am 9. Juni 2011 mit ihrer ersten nationalen Akkreditierungskonferenz gegangen. „Akkreditierung im Wandel“ lautete denn auch das Motto. Rund 450

Teilnehmer informierten sich über Neuerungen in der Akkreditierung. In diesem Zusammenhang verweist Votsmeier auf die ISO/IEC 17000ff-Reihe: „Sie legt fest, nach welchen Regeln Zertifizierungsstellen akkreditiert werden“. Darüber hinaus gebe es bei den Beteiligten ein großes Interesse an Festlegungen zu den Verfahren, welche die Vergleichbarkeit der Akkreditierungen sicherstellen. Denn diese Akkreditierungsregeln seien für die zu akkreditierenden Stellen, die Begutachter im Akkreditierungsverfahren und für die Nutzer akkreditierter Dienstleistungen eine wichtige Unterstützung. Gesetzlicher Auftrag der DAkkS ist die Akkreditierung von Konformitätsbewertungsstellen. Konformitätsbewertungen sollen gewährleisten, dass überprüfte Produkte, Verfahren, Dienstleistungen oder Systeme den Vorgaben entsprechender Normen, Richtlinien und Gesetze genügen. „Das Vertrauen in Zertifikate steht und fällt mit der Kompetenz des Dienstleisters“, sagt Votsmeier. Deshalb belegten diese Akteure die Qualität ihrer Arbeit durch eine Akkreditierung. Darin weisen sie gegenüber einer unabhängigen Stelle nach, dass ihre Konformitätsbewertungen technisch kompetent, unter Beachtung gesetzlicher wie normativer Anforderungen und auf international vergleichbarem Niveau erfolgen.

Q Xing-Gruppe „Lean“ bei DGQ

Bei der Analyse eines Gesamtsystems liegt der Fokus auf einer effizienten und effektiven Gestaltung der gesamten Wertschöpfungskette. Das beinhaltet neben Prozessoptimierung, Kommunikation und Lernen unter anderem die Entwicklung eines strategischen Ansatzes, das Führen von Mitarbeitern und die Ausrichtung auf den Kunden. Damit weist Lean Management wie kaum ein anderes Themengebiet deutliche Schnittmengen zum Qualitätsmanagement auf. Vor diesem Hintergrund traf sich am 21. April eine etwa 50 Personen umfassende Xing-Gruppe zum Arbeitskreis-Treffen „Lean for Professionals“ in der DGQ. Gemeinsam hatten die IHK Innovationsberatung Frankfurt und die DGQ Beratung GmbH, vertreten durch Seniorberater Marco Okhovat-Esfehani, zum Erfahrungsaustausch über Prozessoptimierung im operativen Geschäft durch einen ganzheitlichen Ansatz eingeladen. „Entscheidend für den Erfolg bei einer Zusammenführung von Lean- und Qualitätsmanagement ist eine konsequente und systematische Anwendung der dem Lean Management innewohnenden Philosophie“, betonte DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes. Als Voraussetzung dazu bezeichnete er eine klare Willensbekundung der Geschäftsleitung sowie qualifizierte und motivierte Mitarbeiter.

Q Als feste Größe etabliert

Normalerweise steht der aktuelle News-Wert einer DGQ-Veranstaltung in deren Vordergrund. So referierte Olaf Stuka, DGQ-Leiter Regional, am 19. Mai 2011 im Regionalkreis Alb-Schwarzwald-Baar über die internationale Qualitätsmanagement-Norm DIN EN ISO 9004:2009, was macht Unternehmen erfolgreich. Da dieses Veranstaltungsdatum auch auf ein RK-Jubiläum fiel, war an dieser Stelle ein Rückblick auf das 40-jährige Bestehen des RK gestattet. Dazu überreichte Stuka RK-Leiter Thomas Link (r.) ein kleines Anerkennungspräsent



🔍 Mit Verdienstkreuz ausgezeichnet

Reimund Benoist hat das Verdienstkreuz am Bande der Bundesrepublik Deutschland erhalten. Das 1937 in Dörrenbach geborene DGQ-Mitglied erhielt die Auszeichnung vom saarländischen Landesminister für Bundesangelegenheiten und Chef der Staatskanzlei, Karl Rauber, am 30. Mai 2011 im Landratsamt St. Wendel. In seiner Ansprache würdigte der Minister die besonderen Verdienste und das Engagement des Ordensträgers für das Gemeinwohl. Die Ordensauszeichnung sei ein Ausdruck des Dankes und der Würdigung für das hohe Maß an uneigennütziger und zugleich für die Gemeinschaft fruchtbarer Arbeit und Leistung des Ausgezeichneten: „Im Engagement des Ordensträgers spiegelt sich vieles von dem, was unser Land und seine Menschen prägt: Gemeinsinn, Zusammenhalt in Solidargemeinschaften und entschiedenes Eintreten für die richtige Sache“, so der Minister. Bei der DGQ leitete Reimund Benoist von 1974 bis 1994 den damaligen Arbeitskreis Qualität Saar, heute Regionalkreis Saarland. Auch wirkte er als Fachvertreter Industrie ehrenamtlich von 1975 bis 1987 im Deutschen Industrie-Normen-Ausschuss (DIN) mit. Reimund Benoist war von 1952 bis 1964 bei den Saarbergwerken tätig. Danach wechselte er als technischer Betriebsleiter zu den Industrierwerken Saar in Schwarzerden, wo er 1975 zum Leiter der Qualitätssicherung, 1976 zum Handlungsbevollmächtigten und 1982 zum Prokuristen bestellt wurde. Seit 1997 ist der Diplomingenieur im Ruhestand, jedoch weiterhin in unterschiedlichen Bereichen ehrenamtlich tätig.

für „einen der agilsten DGQ-Regionalkreise“. Er wurde am 25. Mai 1971 von den damals noch als „Kontroll-Leiter“ bezeichneten Qualitätsern der zahlreichen kleinen und mittleren Unternehmen der Region als Mittel zur Selbsthilfe gegründet. Sie bildeten einen Arbeitskreis, um sich gegenseitig und kostensparend in der Schulung der statistischen Methoden zu unterstützen. In Abend-, Tages- und Wochenendseminaren wurden diese Methoden von kompetenten Referenten vermittelt. Parallel dazu konnten die Teilnehmer die praktische Anwendung der Methoden während diverser Betriebsbesichtigungen in Augenschein nehmen. Und darin wurzelt das heutige Netzwerk des Vereins. Unterstützende Funktionen übernahmen damals mit Einverständnis der Frankfurter DGQ-Zentrale der Balinger Waagenhersteller Bizerba und das RKW Stuttgart. In seinen 40 Jahren hat sich der RK über seine Veranstaltungen in der Balinger Stadthalle und Firmenbesichtigungen mit Netzwerkfunktion als feste Größe im dortigen regionalen Qualitätsmanagement etabliert.

🔍 Urkunden für langjährige Mitglieder



Während seiner jüngsten Sitzung hat der Regionalkreis Märkische Region zwei DGQ-Mitglieder für ihre langjährige Zugehörigkeit zum Verein geehrt. Michael Weubel (r.), Leiter der DGQ-Landesgeschäftsstelle Mitte, war eigens aus Frankfurt angereist, um persönlich die Urkunden zu übergeben. Er überreichte sie an Ansgar Butterwegge (l.) für seine zehnjährige Zugehörigkeit sowie an den stellvertretenden Regionalkreisleiter Reiner Krüger (2.v.r.) für 20 Jahre Zugehörigkeit. Erste Gratulanten waren Regionalkreisleiterin Karin Schulze sowie Claus Hegewaldt von der Südwestfälischen Industrie- und Handelskammer (SIHK), Hagen (nicht im Bild).

🔍 Toll von A bis Z

Bernd Bachmann, Senior Manager Quality Management bei der Cadcon Ingenieurgesellschaft mbH & Co. KG in Gersthofen, hat Mitte Mai 2011 das QM-Camp der DGQ in Frankfurt besucht. Im Anschluss schickte er der Frankfurter Zentrale folgende Reaktion per E-Mail:

„Hallo liebe DGQ, nachdem man Euch und die beiden Dozenten nirgendwo loben kann, tue ich es auf diesem Weg. Ich muss sagen: Hut ab!! Von A-Z toll organisiert. Auch ein tolles Hotel, toller Service, rundherum perfekt. Womit die DGQ noch mehr gepunktet und sich ein ganz großes Dankeschön und noch größeres Lob verdient hat, sind die beiden Dozenten Dietmar Mannagottera und Elmar Hillel. Zwei absolute Spezialisten auf Ihrem Gebiet, bei denen es trotz später Stunde immer Spaß gemacht hat, zuzuhören und es nie langweilig war. Die beiden haben Ihren Stoff so anschaulich vermittelt und mit einer Begeisterung weiter gegeben, dass einfach das Meiste hängen bleiben musste. Toll, dass die DGQ solche Topleute in ihren Reihen hat, denn nur so können diese Camps erfolgreich bleiben. Auch die beiden Prüfer waren sehr angenehm, leider weiß ich die Namen nicht mehr, aber auch an diese beiden Herren ein Dankeschön!! Ich werde auf jeden Fall wieder ein Seminar der DGQ besuchen. Wünsche eine angenehme Zeit und vielen Dank nochmal.“

🔍 Zur Person



Gitta Thimmel beging am 1. April 2011 ihr zehnjähriges Jubiläum bei der DGQ. Die Sachbearbeiterin für die Mitgliederbetreuung in der Abteilung Regional des eingetragenen Vereins hatte 2001 in der damaligen DGQ-Abteilung Weiterbildung im Bereich Auslandsveranstaltungen begonnen. 2007 wechselte sie im Rahmen der Umstrukturierung in die Abteilung Personalzertifizierung und 2009 schließlich in die Abteilung Regional. Abteilungsleiter Olaf Stuka (l.) und DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes waren mit Blumen und Briefumschlag die ersten Gratulanten.

Neu bei der DGQ ist **Sabine Eyhorn**. Am 16. Mai 2011 hat sie ihre Stelle als Assistentin der Personalleitung bei der DGQ Service GmbH angetreten. Neben dem Bewerbermanagement gehören vor allem die Personalbetreuung und -entwicklung sowie die Personalverwaltung zu ihren Aufgaben. Zuvor war die Industriekauffrau als Sachbearbeiterin tätig, unter anderem bei der Deutsche Bank Bauspar AG und zuletzt bei der Central Global GmbH in Kelsterbach.

Als Seniorberaterin hat **Susanne Crezelius** am 15. Juni 2011 bei der DGQ Beratung GmbH angefangen. Arbeitsschwerpunkte der Diplom-Ingenieurin sind der Aufbau von Managementsystemen sowie die Entwicklung exzellenter Organisationen (Business Excellence). Frau Crezelius wird schwerpunktmäßig Organisationen der Branche Erneuerbare Energien und des Dienstleistungssektors betreuen. Zuvor war die DGQ-Qualitätsbeauftragte und IPMA-Projektmanagerin als Senior Consultant langjährig für die Themen Qualitätssteuerung und Prozessoptimierung tätig.

Die DGQ Weiterbildung GmbH meldet eine neue Sachbearbeiterin für die Kundenbetreuung und den Vertrieb. Mit dem 1. Juli 2011 hat die Diplom-Betriebswirtin **Sima Ahmadian** diesen Aufgabenbereich übernommen. Darin arbeitet sie an der Umsetzung von Konzepten zur Optimierung der Kundenbindung, Zielgruppendefinition für QM-Weiterbildung, gezielte Kundenansprache und Kundenbetreuung für das umfangreiche Inhouse-Angebot der DGQ Weiterbildung. Nach ihrem Dienstleistungsmarketing-Studium war Frau Ahmadian im Bereich Export der Heidelberger Druckmaschinen AG sowie im Vertrieb der Heidelberger Druckmaschinen Vertrieb Deutschland GmbH tätig. Zuletzt arbeitete sie als Sachbearbeiterin im Referat QM der TU Darmstadt.

🔍 Wir gratulieren

Herzlichen Glückwunsch an unsere Mitglieder mit rundem Geburtstag

60 Jahre

Hans Barthelmes, Hainburg
Dipl.-Wirt.-Ing. (FH) Erich Cimpa, Wien
Dr. Werner Kuhlmann, Monheim
Dipl.-Ing. Rainer Oellinger, Darmstadt
Dipl.-Ing. Georg-Wilhelm Windhorst

65 Jahre

Rudolf Lauer, Hirzweiler
Dipl.-Ing. Walter Sommer, Welper

70 Jahre

Dipl.-Ing. Theo Tanneberger, Panketal/ OT-Schwanebeck
Dr. Jürgen Unruh, Freystadt

75 Jahre

Dr. Marco Ferraris, Ivrea, Italien
Dr. Richard Neber, Stuttgart
Prof. Dr. Georg Redeker, Springe
Dipl.-Ing. Reiner Wanke, Braunschweig

85 Jahre

Hubert Blechschmidt, Gauting

DGQ Fachtagung 2012 – 56th EOQ Congress – FQS-Forschungstagung

Made in Quality. Made for success.

14. und 15. Juni 2012 Frankfurt am Main

www.quality2012.de

Impressum

Herausgeber:
Geschäftsführung der
Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V.
Redaktion: Rolf Henning (verantwortlich),
T (0)69-954 24-170, E-Mail: rh@dgq.de
Druck: HMD-Druck, Griesheim
Auflage: 6.500
Fotos: DGQ