

## Die Qualitätsflagge hochhalten

Dr. Wolfgang M. Kaerkes, Geschäftsführendes Vorstandsmitglied der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ), Frankfurt, ist der neue Präsidenten der European Organisation for Quality (EOQ). Der EOQ-Vorstand hatte ihn während des Moskauer Kongresses im September 2004 offiziell in sein Amt berufen. Kaerkes, der die Nachfolge von Frank Steer vom Institut for Quality Assurance, London, übernahm, ist damit nach Prof. Dr. Walter Masing und Dipl.-Ing Horst Fuhr der dritte Deutsche in der knapp 50jährigen Geschichte der EOQ, der dieses Amt für zwei Jahre bekleiden wird. Die QZ-Redaktion führte mit ihm ein Gespräch über das EOQ-Selbstverständnis, ihre künftigen Aufgaben sowie über die Hauptziele, die sich Kaerkes für seine Amtszeit gesetzt hat.

Herr Dr. Kaerkes, bei der EOQ handelt es sich formal um eine unabhängige Non-Profit-Organisation nach belgischem Recht. Welches institutionelles Selbstverständnis aber steht dahinter?

Kaerkes: Die 1956 gegründete Europäische Qualitätsorganisation versteht sich als interdisziplinäre und koordinierende Körperschaft für ihre Mitglieder. Das sind derzeit 34 nationale europäische Qualitätsorganisationen. Innerhalb dieses Netzwerks stehen jedoch Organisationen, Unternehmen und zahlreiche persönliche Mitglieder in direktem Kontakt miteinander. Die EOQ ist somit weltweit eine der führenden Organisationen, die sich für die Entwicklung und das Management der Qualität im weitesten Sinn engagiert.

Nach eigenen Angaben unterstützt die EOQ ihre Mitgliedsorganisationen bei der Anwendung und Entwicklung von Managementkonzepten, wie etwa Quality oder Change Management sowie ihrer Techniken. Wie stellt sich das in der Realität dar?

Kaerkes: Die EOQ vereint seit ihrer Gründung Fachwissen und Forschung, Informationen und neue Ideen insbesondere zum Qualitätsmanagement. Auf dieser Basis beeinflusst sie wesentlich die Aus- und Weiterbildung im europäischen Qualitätsmanagement. Dahinter steht das Ziel, neben den einzelnen europäischen Qualitätsorganisationen und ihrer Mitglieder Europa als Gesamtmarkt im internationalen Wettbewerb zu stärken. Denn die EOQ ist davon überzeugt, dass ein erweitertes Europa mit unterschiedlichen Kulturen und wirtschaftlichen Traditionen eine große Erfolgs-Chance für alle Europäer ist.

Das klingt alles ein wenig theoretisch. Sind konkrete Aufgaben und Vorgehen definiert?

Kaerkes: Die Mission der EOQ, nämlich die Wettbewerbsfähigkeit Europas zu stärken, ist keineswegs theoretisch. Wir fördern eine europäische Qualitätspolitik, unterstützen unsere Mitglieder bei der Verbreitung des Qualitätsgedankens und erleichtern den Austausch von Erfahrung, Wissen und Information durch angewandte Techniken wie etwa die Aus- und Weiterbildung. Dabei entwickeln wir permanent neue Konzepte und steigern damit bestehende Fertigkeiten und Fähigkeiten auf Seiten der Anwender. Damit knüpfen wir das Netzwerk der bestehenden Qualitätsorganisation gleichzeitig immer enger.

Welche Aufgaben haben Sie sich für Ihre kommende Amtszeit gestellt?

Kaerkes: Meine künftigen Aufgaben resultieren aus der Vision, der Mission und den Zielen der EOQ. Das sind zunächst die Weiterentwicklung der existierenden EOQ-Produkte sowie die Entwicklung neuer Produkte, die den europäischen Qualitätsbedarf decken. Darüber hinaus möchte ich dazu beitragen, die Zusammenarbeit zwischen EOQ und der Europäischen Kommission zu verbessern und eine einheitliche und starke Organisation für Qualität und Excellence in Europa zu gründen. Wichtig ist mir auch der Beitrag zu einem neuen Qualitätsbewußtsein in der europäischen Politik, den europäischen Medien und in der europäischen Gesellschaft. Das wird jedoch nur durch eine Zusammenarbeit weltweit aktiver Qualitätsorganisationen möglich sein.

Sie wollen demnach über den traditionellen Qualitäts-Tellerrand hinaus blicken?

Kaerkes: Nicht nur blicken, sondern vor allem handeln. Nehmen Sie nur die Rolle des Qualitätsbeauftragten. Er kann heute nicht mehr ausschließlich als das Qualitäts-Gewissen eines Unternehmens definiert werden. Künftig hat er vermehrt Managementaufgaben zu bewältigen. Dazu gehört profunderes Wissen über andere Unternehmens- und Geschäftsbereiche und entsprechend müssen andere Unternehmensbereiche noch viel mehr über Qualität wissen und diese verstehen. Unsere Aufgabe ist es auch zu beweisen, dass Qualität nachhaltig zum Unternehmenserfolg beiträgt.

Eine anspruchsvolle Aufgabe. Was sollte Ihrer Ansicht nach ein Qualitätsbeauftragter auf die Frage antworten, was Unternehmen erfolgreich macht?

Kaerkes: Ich würde darauf antworten, dass ein Umfassendes Qualitätsmanagement und Excellence dem Unternehmenserfolg den Weg bereiten. Beide stärken Unternehmen und Organisationen im nationalen Wettbewerb und in der wachsenden Globalisierung der Märkte entscheidend. Mit Hilfe eines angewandten QM-Systems und des EFQM-Modells für Excellence erfüllen Unternehmen immer steigendere Kundenforderungen, zunehmende Käuferansprüche an Produkte wie Verhalten und bewältigen ihre immer komplexer werdenden Prozesse immer besser.

Was sind die entscheidenden Faktoren für den Erfolg?

Kaerkes: Neben erfüllten Kundenwünschen sind das vor allem geforderte und geförderte Mitarbeiter, definierte und gesteuerte Prozesse, kontinuierlich verbesserte Managementsysteme, vereinbarte und gemessene Ziele und die damit verbundene proaktive und motivierende Haltung des Managements.

Welche Botschaft möchten Sie vermitteln?

Kaerkes: Halten Sie die Qualitätsflagge hoch.