

DVW-Qualitätsmanagementsystem verbessert die Kundenzufriedenheit

QM-Zertifikat nach DIN EN ISO 9001 macht Qualität und Qualitätsfähigkeit der DVW-Geschäftsstelle sichtbar.

Die Zertifizierung von Unternehmen nach DIN EN ISO 9001 hat sich seit dem Jahr 2000 als international anerkannte QM-Zertifizierungsnorm weitgehend branchenübergreifend durchgesetzt und wird auch in Dienstleistungsbereichen immer stärker nachgefragt. Bis Ende 2009 wurden in Deutschland circa 50.000 Qualitätsmanagement-Zertifikate vergeben. In der Wirtschaftspresse wird deshalb von einer Zertifizierungswelle gesprochen, die zunehmend auch die Dienstleistungsbranche oder Verbände mit gemeinnützigen Zielen und starkem Ehrenamtscharakter erfasst. Nach dem Handelsblatt wird die Zertifizierung in zunehmendem Maße zu einem „Muss“ für Dienstleistungsbetriebe. Dies gilt umso mehr, wenn es auf Grund der Finanzkrise aus wirtschaftlicher Sicht ständig schwieriger wird, den Verbandsaufgaben gerecht zu werden.

Eine Kundenbindung ist am besten über die Kundenzufriedenheit möglich. Dies setzt

aber ein erhebliches Maß an Dienstleistungs- bzw. fachlicher Qualität im Verbandswesen mit einer stark ausgeprägten Kundenorientierung zur notwendigen Vertrauensbildung voraus. Damit gewinnt das Qualitätsmanagement erheblich an Bedeutung.

Die Deutsche Verkehrswacht (DVW) ist ebenso wie andere Dienstleistungsunternehmen auf den Arbeitserfolg angewiesen. Hierbei werden Leistungen arbeitsteilig erbracht, das heißt die DVW-Prozesse müssen geplant, organisiert, kalkuliert und kontrolliert werden. Weiter sind die eingesetzten Ressourcen optimal bei der Dienstleistungserbringung zu kombinieren.

„Im Mittelpunkt der Entscheidung, uns zertifizieren zu lassen, stand die Überlegung, dass wir durch den Zertifizierungsprozess ganz bewusst unsere Abläufe prüfen, verfeinern und stetig verbessern“, so DVW-Präsident Kurt Bodewig. „Das heißt, dass wir unsere Selbstverpflichtung, schnell sehr gute Dienstleistungen und nachhaltige Er-

gebnisse zu bringen, auch für andere nachvollziehbar machen.“

Die Erzeugung der Qualitätsfähigkeit und Kundenzufriedenheit soll durch die Einführung eines norm-konformen Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001 hergestellt und durch das Qualitätsmanagement-Zertifikat auch den Kunden verdeutlicht werden. Im Wesentlichen geht es bei dieser Norm um die Gestaltung und Dokumentation organisatorischer Maßnahmen zur Sicherstellung einer ordnungsgemäßen Projektabwicklung zur vollständigen Erfüllung der Kundenwünsche.

Aufgaben der Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001

Die Basisforderungen der DIN EN ISO 9001 lauten:

- Festlegung von eindeutigen Verantwortlichkeiten und Aufgaben, Beschreibung und Standardisierung von Arbeitsprozessen, wo dieses sinnvoll und möglich ist.
- Dokumentation von Arbeitsabläufen und Ergebnissen.
- Beschreibung dieser Arbeitsabläufe durch Verfahrens- und Arbeitsbeschreibungen.
- Qualifizierung der Mitarbeiter durch Schulung und Weiterbildung.
- Vorgabe von Qualitätsstandards als Maßstab zur Beherrschung von Qualitätsrisiken.
- Kontinuierliche Verbesserungsmaßnahmen zur Fehlervermeidung und zum Umgang mit Fehlern.
- Selbstprüfung, ob die gesetzten Qualitätsziele erreicht wurden und das Qualitätsmanagementsystem wirksam und effizient ist.

Die Prozessanalyse wird gemeinsam mit den Beteiligten durchgeführt. Die Praxis zeigt, dass zertifizierte Unternehmen auf dem Markt besser aufgestellt sind. Unqualitätsansprüche werden heute nicht nur an Unternehmen, sondern auch an gemeinnützige Organisationen gestellt. „Angesichts einer angestregten öffentlichen Haushaltslage schauen öffentliche Geldgeber vermehrt darauf, dass sie für ‚ihr Geld‘ gute Qualität erhalten“, so Bodewig weiter. „Das ist bei der Deutschen Verkehrswacht gewährleistet.“

Verbesserte Effizienz der Geschäftsstelle

Interview mit Prof. Dr.-Ing. Hartmut F. Binner, Akademieleiter Prof. Binner Akademie, www.pbaka.de

Herr Prof. Binner, die Deutsche Verkehrswacht e.V. (DVW) ist nun nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Was steckt dahinter?

Prof. Binner: Damit wird die Qualitätsfähigkeit der DVW-Geschäftsstelle entsprechend der Anforderung der Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001 bestätigt.

Warum ist für die DVW Qualitätsmanagement wichtig?

Prof. Binner: Fehlerfreie und verschwendungsfreie Prozesse reduzieren den Mitarbeiterstress und erhöhen die Kundenzufriedenheit.

Welche Vorteile hat die Zertifizierung für die Geschäftsstelle?

Prof. Binner: Es kann eine durchgängige und übergreifende Schnittstellenabstimmung erfolgen, die die Effizienz der Geschäftsstelle verbessert.

