



Zertifizierung - Kritische Aspekte

ISO 9000 ff. wird oft als Wegweiser zum Einführen eines Qualitätsmanagement-Systems (QMS) verstanden. Dies ist eine irrtümliche Annahme, da diese Normenreihe lediglich beschreibt, welche Elemente in einem Betrieb offengelegt werden müssen (die Prozesse) und wie dies zu erfolgen hat (u.a. mittels QM-Handbuch).

Die Zukunftssicherung eines Unternehmens wird also nicht durch die Norm selbst gesichert. Die Norm zeigt nur, dass die Abläufe im Unternehmen zukunftssicher gestaltet sind. Es muss also – da die Zertifizierung in vielen Branchen als „Muss“ angesehen wird, um im nationalen und internationalen Markt agieren zu können – ein sehr kostspieliger „Umweg“ über diese Norm gegangen werden.

Die oberste Leitung der Organisation muss sich dazu verpflichten, die Anforderungen einzuhalten. Desweiteren muss die Leitung als eine Art Vorbild handeln und konsequent den Anforderungen, welche durch das QMS gestellt werden, folgen. All zu oft kennt sich das verantwortliche Management nicht im Umgang mit den branchenüblichen Methoden der Qualitätssicherung und den Qualitätstechniken aus, kennt nicht ihren Hintergrund und ihre Vorteile oder hat widersprüchliche Kenntnisse.

Auch werden meist Mitarbeiter beauftragt (z.B. der Qualitätsmanagementbeauftragte), sich um Einführung und Aufrechterhaltung des QM-Systems verantwortlich zu kümmern, ohne dass das Management Zielvereinbarungen zum QM-System trifft, sich regelmäßig Bericht erstatten lässt, korrigierende Maßnahmen einleitet bzw. getroffene Maßnahmen nicht durchsetzt.

QM-Systeme, die vom mittleren Führungskreis initiiert, aber „von oben“ nur geduldet werden, sind zum Scheitern verurteilt und werden nur Kosten und Frust erzeugen.

Die Erfüllung einzelner Anforderungen wird oft als Belastung und nicht als Erfordernis empfunden. Um die Zertifizierung (und damit den Kunden) zu erhalten, sind regelmäßig externe Audits notwendig. Es besteht die Gefahr, dass lediglich zu diesen Audits das QMS „auf Vordermann“ gebracht wird. Durch dieses Verhalten wird deutlich, dass das „Zertifizieren“ wichtiger wird als die Idee, die in der Philosophie von Qualitätsmanagement-Systemen steckt.

Einführung und Aufrechterhaltung von QM-Systemen verursachen Kosten. Ein QM-System, das ausschließlich eingerichtet wird, weil es branchenüblich ist oder ein Kunde sonst nicht gewonnen werden kann, und das daher nur vor den Zertifizierungsaudits „aktualisiert“ wird, verursacht nur Kosten, die ein Unternehmen sich sparen sollte.

Ein QM-System hingegen, das die Prozesslandschaft, die Prozesse mit ihrer Wechselwirkung und den Schnittstellen verdeutlicht, Abläufe systematisiert, strafft und transparent macht, Verantwortlichkeiten und Befugnisse regelt, kontinuierlich Verbesserungspotenzial ermittelt und Prozessrisiken erkennt, Korrekturmaßnahmen einleitet und ihre Wirksamkeit überwacht, also ein QM-System, das mit Leben erfüllt ist, kann die systembedingt anfallenden Kosten durch sinkende Produktionskosten, Erhöhung der Kundenzufriedenheit und die Akquise neuer Kunden mehr als kompensieren.

Quelle: http://de.wikipedia.org/wiki/Qualitätsmanagementnorm#Branchenspezifische_Normen