

# Qualitätsmanagement im DVGW oder Selbstverständliches (vor)leben und Erfahrungen weitergeben

Seit Mitte der 1990er-Jahre werden Qualitätsmanagementsysteme nach DIN EN ISO 9001 in Unternehmen des Gas- und Wasserfaches genutzt. Als vor nun mehr als zehn Jahren ein Qualitätsmanagementsystem in der DVGW-Hauptgeschäftsführung und den Standorten der Berufsbildung eingeführt wurde, kam im Verein eine Systematik zum Tragen, die bis dahin schon viele Unternehmen im Gas- und Wasserfach erfolgreich nutzten. Die Anwendung der Festlegungen und auch ihre Fortschreibung sind Bestandteile im Arbeitsleben im DVGW. Mit der Betreuung des Qualitätsmanagementsystems im DVGW ist seit Ende 2010 die DVGW Service & Consult GmbH (DVGW S&C) beauftragt.

Als vor nun mehr als zehn Jahren ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) in der DVGW-Hauptgeschäftsführung und den Standorten der Berufsbildung in Berlin, Hamburg und Dresden eingeführt wurde, kam im Verein eine Systematik zum Tragen, die sich bis dahin schon viele Unternehmen im Gas- und Wasserfach zunutze gemacht hatten. Mit dem konsequenten Blick auf die Erfüllung der Kundenerwartungen, nach der Revision der internationalen Norm DIN EN ISO 9001 im Jahr 2008 sogar auf die ständige Verbesserung der Kundenzufriedenheit, wurden die Geschäftsprozesse zur Erbringung einer Dienstleistung oder der Herstellung von Produkten auch im Gas- und Wasserfach bereits Anfang der 1990er-Jahre entwickelt, dokumentiert und hinsichtlich ihrer Wirksamkeit systematisch bewertet. Damals wurden im DVGW auch die Weichen zur Weiterentwicklung der damals noch im e. V. angesiedelten Zertifizierungsstelle hin zum Branchenzertifizierer im Gas- und Wasserfach gestellt, der die für die Branche relevanten Zertifizierungsverfahren für Produkte, Unternehmen und Personen praxisingerecht und mit der notwendigen Fachkompetenz anbietet. Qualitätssicherungssysteme wurden zu dieser Zeit als Instrument der Überwachung der beginnenden europäischen Produktzertifizierung beispielsweise nach der Gasgeräterichtlinie etabliert und von den Herstellern von gas- und wasserfachlichen Produkten in ihren Unternehmen eingeführt. Seit Mitte der 1990er-Jahre werden Qualitätsmanagementsysteme nach DIN EN ISO 9001 auch in Fach- und Versorgungsunternehmen des Gas- und Wasserfaches genutzt, um die Ausrichtung

auf die Kundenbedürfnisse und die Sicherstellung sogenannter „beherrschter Bedingungen“ bei der Realisierung von Dienstleistungen und Produkten zu unterstützen. Klarheit über die internen Abläufe und Schnittstellen, die wirksame Umsetzung der getroffenen Festlegungen in der betrieblichen Praxis sowie der Einsatz entsprechend qualifizierter Mitarbeiter und die Bereitstellung der notwendigen Mittel sind normative Forderungen im Qualitätsmanagement und in der QM-Dokumentation darzulegen. Seit 1996 zertifiziert die DVGW-Zertifizierungsstelle, heute DVGW CERT GmbH, mit einer entsprechenden Akkreditierung dafür, Qualitätsmanagementsysteme nach DIN EN ISO 9001 in Unternehmen des Gas- und Wasserfaches.

Das in der Branche bewährte Instrument zum Qualitätsmanagement ist mittlerweile in allen Lebensbereichen wiederzufinden. Ob Hotels, Krankenhäuser und Arztpraxen, Möbelhäuser, das Autohaus oder der Großmarkt um die Ecke, ein Zertifikat über ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001:2008 ist vielerorts zu sehen. Und das ist nicht nur in Deutschland so. Weltweit zählt die Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen zu den am weitesten verbreiteten Konformitätsbestätigungen. Die Attraktivität dieses Instrumentes leitet sich sicher aus der deutlichen Kundenorientierung und der weltweiten Akzeptanz des Systems der akkreditierten Zertifizierung durch fachkompetente und unabhängige Stellen ab. Dabei werden Unternehmen mit zertifizierten Qualitätsmanagementsystemen innerhalb der dreijährigen Gültigkeit jeweils nach 12



Quelle: Organisationshandbuch des DVGW e. V.

+/- 3 bzw. 24 +/-3 Monaten bezüglich ihrer dauerhaften Wirksamkeit, auch bezogen auf den damit installierten Verbesserungsprozess, stichprobenartig überwacht.

Nach der erneuten Re-Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems im DVGW im Mai 2011 wurde Mitte Mai 2012 das Überwachungsaudit durch die externe Zertifizierungsstelle durchgeführt. Auditiert wurden diesmal die Standorte des Berufsbildungswerkes in Dresden, München und Bonn sowie die Hauptgeschäftsführung. Das DVGW-Qualitätsmanagementsystem ist in einem Organisationshandbuch (Abb. 1) und der zugehörigen Anweisungsebene sowie Aufgabenbeschreibungen der Mitarbeiter, dem Organigramm und dem Geschäftsverteilungsplan beschrieben. Die bestehenden Doku-

mentationsebenen werden nach festgelegten Verfahren auf dem Stand gehalten und an notwendige Veränderungen der Organisation und Abläufe systematisch angepasst. Inzwischen ist das Leben mit dem Qualitätsmanagementsystem im DVGW eine Selbstverständlichkeit. Neue und absehbar zu wiederholende Abläufe werden in Anweisungen beschrieben, sodass Prozessschritte und Schnittstellen nachvollziehbar dargestellt werden und sicher abgewickelt werden können. Als sogenannte Kunden des DVGW stehen die Mitglieder des Vereins, aber auch interessierte Kreise und diejenigen im Blickpunkt, die Produkte und Dienstleistungen, die der DVGW satzungsgemäß anbietet, nutzen. Ob z. B. die Erarbeitung von Regelwerken und das Führen der entsprechenden DVGW-Fachgremien, die Entwicklung und Durchführung von Berufsbildungsveranstaltungen oder das im DVGW abzuwickelnde Forschungs- und Teilnehmungsmanagement, all dies ist in der Anweisungsebene abgebildet. Dabei werden bestehende Vorgaben aus der DVGW-Satzung, geltende Geschäftsordnungen bzw. vertragliche Regeln mitberücksichtigt.

Erarbeitet und bei Bedarf aktualisiert werden diese Festlegungen von den zuständigen Mitarbeitern im DVGW, die dabei von der QM-Beauftragten unterstützt werden. Für die einzelnen Bereiche im DVGW sind sogenannte Prozessverantwortliche benannt, die die notwendigen Arbeiten koordinieren und mit der QM-Beauftragten abstimmen. Der Verfasser einer Anweisung sorgt für die erforderliche Abstimmung mit betroffenen Mitarbeitern und Stellen, sodass tragfähige Lösungen entstehen, die in der betrieblichen Praxis angewendet werden.

So wie in der DIN EN ISO 9001:2008 gefordert, ist im Sinne der Selbstverpflichtung der Leitung die Qualitätspolitik im Organisationshandbuch festgelegt, aus der die Qualitätsziele entwickelt und heruntergebrochen werden. Dabei werden ergänzend die Beschlüsse von DVGW-Vorstand und -Präsidium berücksichtigt, für deren Realisierung und Koordination der daraus abzuleitenden Teilaufgaben die DVGW-Hauptgeschäftsführung mit verantwortlich ist. Mit der Zieldefinition ist natürlich auch die Bereitstellung der zur Umsetzung notwendigen Ressourcen verbunden. Besondere Aufmerksamkeit wird dabei der Mitarbeiterqualifikation gewidmet, um gerade auch neue Themen im DVGW fachkompetent begleiten und gestalten zu können. Systematisch erfolgt die Ermittlung des Schulungsbedarfes, wobei aktuelle fachliche Entwicklungen berücksichtigt werden. Die Entwicklung der Fähigkeiten der Mitarbeiter

bei der Nutzung der EDV-Tools oder der sogenannten Soft Skills fließen bei der Bedarfsermittlung ebenfalls ein. Wenn die Schulungsmaßnahmen durchgeführt wurden, wird deren Wirksamkeit durch die jeweiligen Fachvorgesetzten wiederum beurteilt.

Um die sichere Anwendung und die Leistungen des Qualitätsmanagementsystems zu bewerten, werden in der Zeit zwischen den externen Audits zur Überwachung der bestehenden Zertifizierung eigene interne Audits im Geltungsbereich des QMS durchgeführt. Mit dem Hauptgeschäftsführer ist dazu eine Auditgesamtplanung abgestimmt, die von der QM-Beauftragten umgesetzt wird. In der weiteren Auditplanung werden die Themen des internen Audits in den einzelnen Stellen, Termine und weiter einzubeziehende Mitarbeiter abgestimmt. Interne Audits werden in der Hauptgeschäftsführung in Bonn, dem Büro Berlin und den weiteren Standorten des DVGW-Berufsbildungswerkes in Dresden, Hamburg, München und der DVGW-Akademie in Berlin durchgeführt, wobei alle festgelegten Abläufe stichprobenhaft bewertet werden. Die dabei festgestellten Verbesserungspotenziale werden über daraus abgeleitete Maßnahmenpläne bezüglich ihrer wirksamen Umsetzung verfolgt. Spätestens beim nächsten internen Audit wird dies dann auch nochmals vor Ort bewertet. Regelmäßig wird die Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems beim DVGW durch den Hauptgeschäftsführer bewertet. Dabei werden normativ geforderte Informationen im Review zusammengeführt und vernetzt betrachtet. Daraus werden dann wiederum Verbesserungsansätze bezogen auf das QM selbst, die Produkte und Dienstleistungen des DVGW und gegebenenfalls Maßnahmen bezüglich des Bedarfes an Ressourcen abgeleitet.

Mit der Betreuung des Qualitätsmanagementsystems im DVGW ist seit Ende 2010 die DVGW Service & Consult GmbH (DVGW S&C) beauftragt. Die Aufgaben und Befugnisse des in der DIN EN ISO 9001:2008 geforderten Beauftragten der obersten Leitung sind seit Ende 2010 an Dipl.-Ing. Gabriele Schmidt, die seit Anfang dieses Jahres den Unternehmensbereich Beratung in der DVGW Service & Consult GmbH leitet, übertragen. Ihre langjährigen Erfahrungen in verschiedenen Bereichen der DVGW-Hauptgeschäftsführung, u. a. in der Zertifizierungsstelle, später im Fachbereich Wasser mit Aufgaben in den Bereichen Regelsetzung, Benchmarking und Sicherheit in der Trinkwasserversorgung, als fachliche Ansprechpartnerin TSM Wasser oder als Geschäftsführerin der Arbeitsgemein-

schaft Trinkwassertalsperren e. V., als EQO-Auditorin für Qualitätsmanagementsysteme der Zertifizierungsstelle des DVGW seit 1994, als DVGW-TSM-Expertin Gas/Wasser „der ersten Stunde“ und als QM-Beauftragte bringt sie nun in die Weiterentwicklung der Beratung in der DVGW Service & Consult GmbH ein.

Die DVGW Service & Consult GmbH bietet neben der Vorbereitung von Versorgungsunternehmen auf die Überprüfung ihres technischen Sicherheitsmanagements nach den DVGW-Arbeitsblättern G 1000 und W 1000 auch Beratungen zur Entwicklung und Einführung eines Risikomanagementsystems nach DVGW-Merkblatt G 1001 bzw. DVGW-Hinweis W 1001. Außerdem bietet sie Beratungen zu Managementsystemen nach internationalen Normen wie DIN EN ISO 9001:2008 und zu Betrieblichen Managementsystemen entsprechend den Forderungen der DVGW-Arbeitsblätter GW 301, GW 302 und W 120 in Fachunternehmen der Branche an. Auch die Beratung zur Gestaltung einzelner Module wie des Bereitschaftsdienstes, der Mitarbeiterqualifikation, der Umsetzung bestehender Überwachungspflichten, z. B. bezüglich eingesetzter Betriebsmittel, gehören zum Leistungsspektrum der DVGW Service & Consult GmbH. In Fragen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz von der Gefährdungsbeurteilung bis zur Mitarbeiterunterweisung ist der DVGW Sicherheitstechnische Dienst der Versorgungswirtschaft GmbH mit ihren über die Republik verteilten Mitarbeitern fachkompetenter Ansprechpartner für die Unternehmen des Gas- und Wasserfaches. Diese werden neben den Fachkollegen aus der „DVGW-Familie“ in Beratungsprojekten der DVGW Service & Consult GmbH eingebunden. Das jüngste Angebot hat die Fragen der IT-Sicherheit im Fokus. Die Wiederherstellung der IT-Infrastruktur, der Zugriff auf die Daten zur Steuerung der täglichen Geschäftsprozesse auch nach Störungen und die Entwicklung und Einführung geeigneter Schutzkonzepte auf Basis der fundierten Beurteilung der unternehmensspezifischen Gefährdungen für die IT-Landschaft unter Berücksichtigung der Richtlinien des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und der BSI-Standards sind dabei Ziele der Beratung.

#### **Kontakt:**

Dipl.-Ing. Gabriele Schmidt  
DVGW Service & Consult GmbH  
Leitung Consulting  
Josef-Wirmer-Str. 1-3, 53123 Bonn  
Tel.: 0228 9188-863, Fax: 0228 9188-748  
E-Mail: g.schmidt@dvgw-sc.de  
Internet: www.dvgw-sc.de