Zertifizierer aus Leidenschaft

Obere Reihe ganz links Rainer König, 2. v l. Gabriele Glißmann

„Ein gutes Audit zeichnet sich durch Pragmatismus und nicht durch Formalismus aus.“ Davon ist Rainer König überzeugt. Seit 30 Jahren zertifiziert er Unternehmen nach diversen ISO-Normen.

Bei Zertifizierung denken viele zuerst an Checklisten, Vorlagen und umfangreiche Dokumentationsaufgaben.
„Weit gefehlt“, sagt dagegen Rainer König, Inhaber der Quality Service Hanseatic e. K. in Ritterhude. Viel wichtiger sei die gemeinsame Reflexion der Stärken eines Unternehmens, um neue Ideen und Ansätze für die laufende Verbesserung und Weiterentwicklung zu finden. Und dabei kann der Blick von außen, den ein Auditor mitbringt, durchaus hilfreich sein, bestätigt auch seine Kollegin,
Frau Gabriele Glißmann. Sie gehört zum gut zehn Personen starken Auditorenteam von QS Hanseatic. Darin vertreten sind die unterschiedlichsten Qualifikationen von Naturwissenschaftlern über Ingenieure bis hin zu Kaufleuten mit den verschiedensten beruflichen Erfahrungen. Das ist Voraussetzung, um ein möglichst breites Spektrum an Normen und Branchen abdecken zu können, denn
nur wer Branchenerfahrung nachweisen kann, darf auch entsprechende Unternehmen auditieren.
Das „Brot-und-Butter“-Geschäft der Zertifizierer ist immer noch die ISO 9001 – die Norm für Qualitätsmanagementsysteme. Aber in den letzten beiden Jahren beobachten Glißmann und König auch eine steigende Nachfrage nach Zertifizierungen gemäß ISO 14001. Nachdem die großen Unternehmen das Thema Nachhaltigkeit schon länger aufgegriffen haben, wird ein zertifiziertes Umweltmanagementsystem nun nach und nach auch in den Lieferketten vorausgesetzt. Geht in einigen Branchen wie der Automobilindustrie oder im Maschinenbau schon lange nichts mehr ohne ISO 9001 Zertifizierung wird nun also auch die ISO 14001 zunehmend Standard. Ist das nicht eher frustrierend, wenn viele Kunden die Zertifizierung eher als Pflichtübung sehen? „Nein“, sagt Gabriele Glißmann ganz entschieden.
„Erfahrungsgemäß erkennen die Kunden sehr schnell den inhaltlichen Wert, den ein Audit abseits der Formalien hat. Es macht einfach Spaß, dabei zuzusehen, wie sich Unternehmen entwickeln. Man freut sich auf jeden Besuch.“
Und umgekehrt ist das meist genauso, entstehen doch mit vielen Kunden langfristige, wertschätzende Verbindungen. Rainer König ist sogar schon so lange im Geschäft, dass er das ein oder andere Unternehmen bereits in zweiter Generation begleitet. Angefangen hat es bei ihm vor exakt 30 Jahren mit seinem ersten Trainingsaudit bei Nabertherm im benachbarten Lilienthal. Der Industrieofenbauer gehörte auch zu seinen ersten Kunden, als er sich 2008 selbstständig gemacht hat, und ist es bis heute geblieben. Inzwischen geht sein Kundenstamm aber weit über die Region hinaus und ist über ganz Deutschland verteilt, und das erste Audit im Ausland – in Großbritannien – steht unmittelbar bevor.
Neukunden kommen meist über Empfehlungen. Formale Voraussetzungen gibt es zunächst keine, aber die Einstellung ist König wichtig:
„Was nutzen Handbücher ohne Bezug zum Tagesgeschäft? Managementsysteme müssen gelebt werden – von der Geschäftsführung bis zum Pförtner. Der Wunsch zur stetigen Verbesserung und Entwicklung muss erkennbar sein.“

Im Vordergrund stehen also der Blick auf das Unternehmen als Ganzes und die Prozesse, die sich bewährt haben, die dann entsprechend dokumentiert und mit den Anforderungen der Norm abgeglichen werden müssen. „Alle Unternehmen, die am Markt erfolgreich sind, haben Qualitäten“, ist König überzeugt. Nur manchmal fällt es Unternehmen schwer, diese sichtbar zu machen. Im eigentlichen Sinne beraten darf der Auditor dann zwar nicht, aber er kann mit zielgerichteten Fragen unterstützen.
„Langweilig ist unser Job nie“, betonen Glißmann und König unisono. Nicht nur, dass sie viele Unternehmen kennenlernen und deren Entwicklung teils über Jahre mitverfolgen, auch wandelt sich das Umfeld stetig. So müssen Managementsysteme mit immer komplexeren ERP-Systemen verbunden werden. Kundenwünsche aus dem Tagesgeschäft müssen direkt transformiert werden, um die Prozesssicherheit zu gewährleiten, die ein gutes Qualitätsmanagement ausmacht. Moderne Arbeitsformen – zum Beispiel das vermehrte Arbeiten im Homeoffice – müssen in die Arbeitsprozesse einbezogen werden. Und wenn ganz neue Organisationsformen wie Reinventing Organisations auf die ISO-Norm prallen, ist ein gutes Stück Pragmatismus gefragt, um Beides in Einklang zu bringen.
„Manchmal sind dem Auditor dabei aber enge Grenzen gesetzt“, bedauert König. Denn auch die Zertifizierungsstellen müssen sich regelmäßigen Akkreditierungsverfahren unterwerfen, in denen der regelgerechte Umgang mit den ISO Normen nachzuweisen ist. Ganz ohne Formalien und Checklisten geht es deshalb dann doch nicht. Und wenn die Lücken zu groß sind, kann ein Zertifikat auch nicht erteilt werden.
„Das Zertifikat muss schon verdient sein“, stellt König klar. „Das Wichtigste aber ist, im Tagesgeschäft die Qualität jeden Tag aufs Neue unter Beweis zu stellen.“

Quelle: Bericht aus dem Magazin der Industrie- und Handelskammer Stade für den Elbe-Weser-Raum 09/22, Deutschland.