

## DELEGIERTE GEWÄHLT

**Ergebnis der Wahl der DGQ-Delegierten für die Wahlperiode 2006–2010**

Nach Abschluss des Benennungsverfahrens (siehe QZ 51 (2006) 1, S. 66 und 67) hatten sich in den Gebieten insgesamt 244 – davon 172 persönliche und 72 korporative – Mitglieder zur Wahl gestellt, die bis zum 15. August 2006 abgeschlossen war. 2 240 Mitglieder hatten von ihrem Wahlrecht Gebrauch gemacht.

Zu wählen waren nach dem Mitgliederstand vom 1. Januar 2006 in den Gebieten insgesamt 73 Delegierte sowie die gleiche Zahl Ersatzdelegierte. Der Wahlausschuss hat das Wahlergebnis am 31. August 2006 wie folgt festgestellt:

► **Leitzone 0, gewählte Delegierte in alphabetischer Reihenfolge:**

Dr.-Ing. Karsten Althaus,  
Carl Zeiss Jena GmbH, vertreten durch Dipl.-Ing. (FH) Doris Klüger,  
Dipl.-Ing. Klaus Röhl.

► **Leitzone 0, Ersatz-Delegierte nach Stimmzahl:**

Jenoptik AG, vertreten durch Dipl.-Ing. Udo Pohl,  
Dipl.-Ing. Joachim Schmadtke,  
Dipl.-Ing. (FH) Winfried Rößler.

► **Leitzone 1, gewählte Delegierte in alphabetischer Reihenfolge:**

Dipl.-Phys. Elke Gehrke,  
Dipl.-Ing. Klaus Graebig,  
Dipl.-Ing. Andreas Plönzke,  
Dipl.-Ing. Peter Stresemann,  
Dipl.-Ing. Theo Tanneberger.

► **Leitzone 1, Ersatz-Delegierte nach Stimmzahl:**

Dipl.-Ing. Luise Ottinger,  
Thomas Herfort M.Sc.,  
Dipl.-Ing. Stephan Haverkamp,  
Dr. Werner M. Döck,  
Dipl.-Ing. Wolfgang Muth.

► **Leitzone 2, gewählte Delegierte in alphabetischer Reihenfolge:**

Stephan Becker,  
Dipl.-Ing. Herbert Ladstätter,  
OTG-Ostfriesische Teegesellschaft  
Laurens Spethmann

GmbH & Co. KG, vertreten durch Guido Rühle,  
Rheinmetall Defence Electronics GmbH, vertreten durch Dipl.-Ing. Wilfried Schanser,  
Technikzentrum Lübeck, vertreten durch Dr. Raimund Mildner,  
Dr. sc. agr. Klaus Thoms.

► **Leitzone 2, Ersatz-Delegierte nach Stimmzahl:**

Dipl.-Ing. Andreas Janzen,  
Dipl.-Ing. Jürgen Barckhan,  
Prof. Dr.-Ing. Ralf Westerbusch,  
Klaus Dieter Hampe,  
Dipl.-Ing. Michael Behrmann,  
Dipl.-Ing. Curt Rohde.

► **Leitzone 3, gewählte Delegierte in alphabetischer Reihenfolge:**

ContiTech AG, vertreten durch Thomas Seffern,  
Gerda Desinger,  
Heinz-Werner Fahle,  
Dipl.-Ing. Harry Kuckelkorn,  
Prof. Dr.-Ing. habil. Martin Molitor,  
Dipl.-Ing. Matthias Portugall,  
Prof. Dr.-Ing. Marina Schlünz.

► **Leitzone 3, Ersatz-Delegierte nach Stimmzahl:**

Benteler Stahl/Rohr GmbH, vertreten durch Dipl.-Ing. Andreas Friedrich,  
Dr. rer. nat. Thomas Simon,  
Technologie- und Bildungszentrum Paderborn, vertreten durch Hermann-Josef Oel,  
Dipl.-Ing. (FH) Gunnar Horstkotte,  
Volkswagen AG, vertreten durch Dr. Detlef Bohle,  
Dr.-Ing. Joachim Francke,  
Helmut Schoo.

► **Leitzone 4, gewählte Delegierte in alphabetischer Reihenfolge:**

Erbslöh AG, vertreten durch Dipl.-Ing. (FH) Thomas Brügger,  
Hochschule Niederrhein, vertreten durch Dipl.-Ing. Michael Dörfel,  
Wilhelm Karmann GmbH,

vertreten durch Dipl.-Phys. Guido Kuper,  
Prof. Dr.-Ing. Jürgen Schlingensiepen,  
Dipl.-Ing. Thomas Stöber,  
Vaillant GmbH, vertreten durch Dipl.-Ing. Burkhard Ludes,  
Fachhochschule Osnabrück Transfer GmbH, NWA, vertreten durch Dr. phil. Hagen Gleisner,  
Prof. Dr. phil. Joachim Zülch.

► **Leitzone 4, Ersatz-Delegierte nach Stimmzahl:**

Dr. rer. nat. Wilhelm Wolfes,  
Dr.-Ing. Hans-Wilhelm Harms,  
Werner Nöh,  
Wolfgang Schoemakers,  
RAG Bildung Berufskolleg GmbH, vertreten durch Dr.-Ing. Hans-Helmut Weiland,  
Dr. Hermann Saalfeld,  
Dipl.-Ing. (FH) Igor Peter Nowak,  
Dipl.-Ing. Frank Slawik.

► **Leitzone 5, gewählte Delegierte in alphabetischer Reihenfolge:**

Dr. Reinhold Hagen Stiftung, vertreten durch Martin Rosorius,  
Handwerkskammer Arnsberg, vertreten durch Dipl.-Ing. Christian Albrecht,  
Achim Kern,  
Leopold Kostal GmbH & Co. KG, vertreten durch Dipl.-Ing. Martin Hilbrandt,  
Dipl.-Ing. Brigitte Mauel-Walbröl,  
Prof. Dr.-Ing. Dr. h.c.mult. Prof. h.c. Tilo Pfeifer,  
Dipl.-Phys. Barbara Pospiech,  
Prof. Dr.-Ing. Horst Quentin,  
Prof. Dr.-Ing. Robert Heinrich Schmitt.

► **Leitzone 5, Ersatz-Delegierte nach Stimmzahl:**

Dalli-Werke Mäurer+Würtz GmbH & Co. KG, vertreten durch Peter Pelzer,  
Caritas Jugendhilfe GmbH, vertreten durch Dipl.-Päd. Heike Schellhaas,  
Prof. Dr. Eberhard Janssen,  
Dr. rer. nat. Bernd Lindner,  
Dipl. Verw.-W. Joachim Berger,

DRK-Kinderklinik Siegen gGmbH, vertreten durch Dipl.-Verw. Jochen Scheel,  
Hagen Consulting & Training GmbH, vertreten durch Dipl. Kfm. Stefan Hagen,  
Dipl.-Ing. Reiner Kölsch,  
Helmut Bender.

► **Leitzone 6, gewählte Delegierte in alphabetischer Reihenfolge:**

ABB AG, vertreten durch Dipl.-Ing. Klaus Epe,  
BASF Aktiengesellschaft, vertreten durch Dr. Hartmut Lardon,  
Deutsche Bahn AG, vertreten durch Gerhard Lampelzammer,  
Sabine Fink,  
Fraport AG, vertreten durch Christoph Schneider,  
Dipl.-Biologin Barbara Giesel,  
Peter Karl Knörr,  
Dipl.-Inform. Klaus R. Musseleck,  
Adam Opel AG, vertreten durch Barbara Bühnemann,  
Wolfgang Axel Schwalm,  
Rudolf Wild GmbH & Co. KG, vertreten durch Dr. Bernhard Müller.

► **Leitzone 6, Ersatz-Delegierte nach Stimmzahl:**

Dipl.-Ing. Dieter Soemer,  
Braun GmbH, vertreten durch Dr. Lothar Heuwinkel,  
SRH Business Academy GmbH, vertreten durch Claudia Fuhrmann,  
KSB Aktiengesellschaft, vertreten durch Dipl.-Ing. Rainer Michalik,  
MAN Roland Druckmaschinen AG, vertreten durch Dipl.-Ing. (FH) Joachim Erdweg,  
Dipl.-Ing. Carlos Schantl,  
Dipl.-Ing. Luzia Groh-Eberhard,  
Dipl.-Ing. Hans Niebler,  
Internationaler Bund e.V., vertreten durch Beate Harwardt,  
Honeywell Regelsysteme GmbH, vertreten durch Dipl.-Ing. Artur Vetter,  
Dipl.-Ing. (FH) Michael Schöber.

► **Leitzone 7, gewählte Delegierte in alphabetischer Reihenfolge:**

Bauknecht Hausgeräte GmbH, vertreten durch Gradislav Gligorijevic, BERU Aktiengesellschaft, vertreten durch Dipl.-Ing. Ulrich Kropp, GETRAG, vertreten durch Dipl.-Ing. (FH) Herbert Rind, Dr. Barbara Klein, Thomas Link, Dr.-Ing. h.c. F. Porsche AG, vertreten durch Dipl.-Ing. Bernd Mitschele, Dipl.-Ing. Hermann Ruess, Dr. Michael Schinkel, Dr.-Ing. Alexander Schloske, Dipl.-Ing. Martin Tillmann, Dipl.-Ing. (FH) Diethelm Zurmühl.

► **Leitzone 7, Ersatz-Delegierte nach Stimmzahl:**

Prof. Dr. Dr. Ekbert Hering, Dipl. Wirt.-Inform. Hagen Gutekunst, Dipl.-Ing. Martin Stumpe, Reinhard Schnell, Dr. med. Michael Brünger, Dipl.-Ing. Peter Gatzenmeyer, Dipl.-Ing. (FH) Manfred Sailer, Kaba GmbH, vertreten durch Dipl.-Ing. Wilhelm Schürg, Peter Strauss, Dipl.-Soz.-Arb. (FH) André Paul Stöbener, Dipl.-Ing. (FH) Edgar Jäger.

► **Leitzone 8, gewählte Delegierte in alphabetischer Reihenfolge:**

Dipl.-Ing. Andreas Heringer, Heinrich Isele, Dipl.-Phys. Dieter Röder, Werner Seeger, Michael Seitel, Dr.-Ing. Uwe Steinkötter, Dr.-Ing. Thomas Wolter.

► **Leitzone 8, Ersatz-Delegierte nach Stimmzahl:**

Dipl.-Ing. (FH) Dieter Habersetzer, Dipl.-Ing. (FH) Chem. Ingo Piccon, Berufsförderungswerk München, vertreten durch Ralf

Ewering, Dipl. Wirtsch.-Ing. Heinz E. Oesterle, Siemens AG, vertreten durch Dr.-Ing. Philipp Federspieler.

► **Leitzone 9, gewählte Delegierte in alphabetischer Reihenfolge:**

Bosch Rexrodt AG, vertreten durch Dipl.-Ing. Thomas Hoppe, Dipl.-Ing. (FH) Waldemar Klauka, LGA Training & Consulting GmbH, vertreten durch Dipl.-Ing. Hans-Jürgen Czech, Prof. Dr.-Ing. habil. Gerhard Linß, Prof. Dr.-Ing. Albert Weckermann, Dipl.-Ing. (FH) Walter Zitzlsberger.

► **Leitzone 9, Ersatz-Delegierte nach Stimmzahl:**

Gemz Hanauer GmbH & Co. KG a. A., vertreten durch Maria Reil, Jörg Roggensack, Uwe Rühl, Bernhard Wild, Dipl.-Ing. (FH) Christian Stemp, Dipl.-Ing. (FH) Manfred Reintsch.

**Die mitgliederöffentliche Delegiertenversammlung findet am 13. November 2006 in Oberursel statt.**

## BUNDESPOLIZEIAKADEMIE

### Neue QM-Lehrgänge in der öffentlichen Verwaltung

Die neuen DGQ-Lehrgänge zum „Prozessorientierten Qualitätsmanagement“ liegen auch für Organisationen der öffentlichen Verwaltung vor und wurden jetzt erfolgreich gestartet. Die Bundespolizeiakademie hat die Pilotlehrgänge in München und Lübeck durchgeführt. Bei der Neukonzeption wurden insbesondere die Bedürfnisse der öffentlichen Verwaltung berücksichtigt, was zu positiven Rückmeldungen der Teilnehmer führte. Basierend auf den Lehrgangunterlagen „Prozessorientiertes Qualitätsmanagement I und II“ wurde für die Teilnehmer Zusatzmaterial mit Beispielen zum Qualitätsmanagement in der kommunalen und staatlichen Verwaltung entwickelt. Zu den Behörden, die QM-Beispiele und Anwendungen zur Verfügung gestellt haben, gehören das Bundesverwaltungsamt (Leitbild und Strategie), das Bundesamt für Strahlenschutz sowie das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (FMEA zum Subventionsbetrug), die Polizeidirektion Offenburg (Balanced Scorecard/Relationendiagramm), die Feuerwehr Braunschweig (Leitbild) sowie die Stadt Übach-Palenberg (Beschwerdemanagement). Die Bundespolizeiakademie

führt als erste Einrichtung DGQ-QM-Lehrgänge für die öffentliche Verwaltung bereits seit 2002 durch und verfügt selbst über diverse zertifizierte Managementsysteme.



**Dr. Wolfgang Schultz (2.v.r.) und Thomas Votsmeier (links) von der DGQ bedanken sich bei Direktorin Meuser, Leiterin der Bundespolizeiakademie in Lübeck, und Dr. Rolf Ritsert, QM-Leiter und Controller der Akademie, für eine erfolgreiche Zusammenarbeit**

Interessenten aus Organisationen der öffentlichen Verwaltung können sich über Möglichkeiten der Qualifizierung und vorhandene Erfahrungen am DGQ-Stand auf der Verwaltungsmesse „Moderner Staat“ am 28. und 29. November 2006 in Berlin informieren.

## TOP-100-STUDIE

### Deutschlands erfolgreichste Unternehmen

Microsoft ist für die Bundesbürger das erfolgreichste Unternehmen Deutschlands. Mit 90,51 von maximal 100 möglichen Punkten verdrängte Microsoft die drei Jahre in Folge erstplatzierte Handelskette Aldi (90,26 Punkte) vom ersten auf den zweiten Platz. Dies ist das Ergebnis der jährlich erhobenen Benchmarkstudie „Top 100“

des Mainzer Marktforschungsinstituts forum! und der DGQ. Auf Rang drei folgt eBay (88,56 Punkte) knapp vor Coca-Cola (88,13 Punkte) und Ikea (88,05 Punkte). Auf den weiteren Top-Ten-Plätzen stehen so bekannte Namen wie Google, Tchibo, Nestlé, Porsche und Haribo. Am Ende des Rankings finden sich AXA Colonia, Opel, Deut- ▶

© 2006 Carl Hanser Verlag, München www.qm-infocenter.de/QZ-Archiv Nicht zur Verwendung in Intranet- und Internet-Angeboten sowie elektronischen Verteilern

sche Bahn, HypoVereinsbank und Fiat, die jeweils um die 50 Punkte erzielten.

„Für viele Menschen ist erkennbare Marktmacht gleichbedeutend mit wirtschaftlichem Erfolg“, bewertet DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes das diesjährige Top-100-Ranking. 2 000 repräsentativ ausgewählte Bundesbürger bewerteten für die Studie die 100 bekanntesten deutschen Unternehmen in den sieben Kategorien Erfolg, Produkt- bzw. Dienstleistungsqualität, Image, günstige Preise, Innovation, Service bzw. Kundenorientierung und Kommunikation.

Der zwölfte Platz von BMW im Gesamtranking ist für den geschäftsführenden Gesellschafter von forum! und wissen-

schaftlichen Leiter der Studie, Roman Becker, beispielsweise „eine Frage der Kommunikation“. Hohe Wertungen in einzelnen Kategorien wie etwa der zweite Platz von BMW bei Produkt- und Dienstleistungsqualität und der erste im Bereich Innovation reichen allein nicht aus, um in die Top Ten zu kommen. Als Vorreiter in Sachen Marketing werten die Experten das Unternehmen Tchibo, das in allen sieben abgefragten Kategorien zu den Top Ten zählte. In sechs Wertungen ganz vorn mit dabei ist Porsche. Aufsteiger des diesjährigen Rankings ist der Kaufhauskonzern KarstadtQuelle, der mit einem Plus von zehn Punkten die höchste Steigerung gegenüber dem Vorjahr verzeichnete.

DGQ UND DQS QUALIFIZIEREN INTERNE AUDITOREN FÜR IRIS

**Teamarbeit zum Kundennutzen**

Mit dem International Railway Industry Standard (IRIS) hat der Dachverband der Europäischen Schienenfahrzeugindustrie UNI-

Der zuständige DQS-Produktmanager und IRIS-Trainer Hans Jahn sowie Wolfgang Minks, Dozent der DGQ und IRIS-Zertifizierungsauditor der DQS, legten in einem ersten Workshop mit DGQ-Bildungsmanager Dr. Wolfgang Schultz die Anforderungen und Eckdaten für die Qualifikation von „Internen IRIS-Auditoren für das Qualitätsmanagement in der Schienenfahrzeugindustrie“ fest. Geplant ist ein dreitägiges Training, das auf der Eingangsqualifikation als DGQ-Qualitätsbeauftragter und interner Auditor aufbaut. In einer Prüfung wird das erworbene Wissen dann nachgewiesen. „Diese Gemeinschaftsveranstaltung der DGQ und der DQS auf der Grundlage der UNIFE-Guidelines bietet den Seminarteilnehmern ein einzigartiges Qualifikationsprogramm, um den zukünftigen Anforderungen an das QM in der Schienenfahrzeugindustrie gerecht werden zu können“, resümierte Jahn. Die Pilotveranstaltung findet voraussichtlich noch im November 2006 statt.

**Dr. Wolfgang Schultz sowie Hans Jahn und Wolfgang Minks (von links) legen im Workshop die Anforderungen und Eckdaten für die Qualifikation von internen IRIS-Auditoren für das QM in der Schienenfahrzeugindustrie fest**

FE einen neuen Branchenstandard geschaffen. Er hat eine vergleichbare Bedeutung wie die EN 9100 für die Luft- und Raumfahrtindustrie oder die ISO/TS 16949 für die Automobilhersteller und ihre Lieferanten.

LEIPZIGER Q-KONFERENZ

**Wirtschaftlichkeit und Qualität**

Bereits zum 12. Mal findet am 6. November 2006 die Leipziger Qualitätskonferenz im Neuen Rathaus der Stadt Leipzig statt. Unter dem Thema „Wirtschaftlichkeit und Qualität“ steht in diesem Jahr die betriebswirtschaftliche Seite des Qualitätsmanagements im Fokus der Veranstaltung. „Das sind insbesondere die betriebswirtschaftlichen Effekte und Auswirkungen des Qualitätsmanagements auf die unternehmerischen Aktivitäten“, erläutert Winfried Rößler, Leiter des DGQ-Regionalkreises Leipzig. Mit dem DGQ-Regionalkreis wird die Veranstaltung von der AGIL GmbH Leipzig im Auftrag der IHK zu Leipzig gemeinsam mit der Handwerkskammer zu Leipzig und dem Amt für Wirt-

schaftsförderung der Stadt Leipzig organisiert. Die Ziele der Konferenz bestehen darin, den kleinen und mittleren Unternehmen sowie dem Handwerk der Region Informationen zur jeweiligen Thematik zu vermitteln und Erfahrungen auszutauschen.

Darüber hinaus werden sich Unternehmen, Zertifizierer, Beratungs-, Schulungs- und Bildungseinrichtungen in einer Ausstellung präsentieren. Auch die DGQ wird als Aussteller vor Ort sein. Benedikt Sommerhoff, Leiter des Deutschen EFQM-Centrums (DEC), ist als Referent vorgesehen.

Weitere Informationen gibt der Leiter des Regionalkreises Leipzig:

► **Winfried Rößler**  
T 03 42 99/70 99 95  
ingbueroroessler@aol.com

HERAUSRAGENDE VERDIENSTE UM DAS QM

**Quality Leaders ausgezeichnet**

Die Belgierin Marijke Korteweg sowie die beiden Briten Malcolm Bird und Estelle Clark wurden von der European Organization for Quality (EOQ), Brüssel/Belgien, als Quality Leaders 2006 für hervorragende Leistungen im Qualitätsmanagement ausgezeichnet. Frau Korteweg erhielt das Zertifikat während des 50. EOQ-Kongresses im Mai in Antwerpen vom damaligen Präsidenten Dr. Wolfgang Kaerkes. Ihre Verdienste um das Qualitätsmanagement hat sich die

Professorin auf den Gebieten Chemie, Biochemie, Pharmazie und Medizin erworben. Malcolm Bird und Estelle Clark werden ihre Urkunden im Europäischen Qualitätsmonat November 2006 erhalten. Bird ist als Direktor der Automotive Driveshaft Division der GKN plc. für Qualität und Nachhaltigkeit zuständig. Frau Clark erstellt seit Jahren erfolgreich Analysen und Expertisen im Bereich Qualitäts-, Change- und Programm-Management.

AUGSBURG

**QM und Rating ergänzen sich**

Qualitätsmanager und Unternehmer aus ganz Schwaben trafen sich kürzlich bei der Augusta Bank in Augsburg, um gemeinsam über Rating aus Sicht des Kunden und der Banken zu diskutieren. Gleichzeitig wollten sie mögliche Schnittpunkte zwi-

schen QM und Rating eruieren. Als besondere Gäste wurden Dr. Jürgen Varwig, Präsident der DGQ, und Dr. Wolfgang Kaerkes, geschäftsführendes Vorstandsmitglied der DGQ, begrüßt. Varwig verdeutlichte in seiner Begrüßungsrede, wie stark sich die Schwerpunkte im Qualitätsmanagement gewandelt haben. So sehe er heute eine Hauptaufgabe der DGQ in der Unter-





stützung von Unternehmen, sich auf dem Markt zu behaupten und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Hierbei spiele Rating eine herausragende Rolle. „Das Thema Rating gewinnt gerade beim Mittelstand zunehmend an Bedeutung“, bestätigte Maria Klingelstein, Regionalkreisleiterin in Augsburg. Ratings sind Zeugnisse, in denen die Kreditwürdigkeit von

mierte die Zuhörer ausführlich über die Entstehungsgeschichte und die Kriterien des Ratings. „Rating ist der Versuch einer 360-Grad-Sicht auf das Unternehmen“, verdeutlichte Teichreber die Bonitätsbeurteilung eines kreditnehmenden Unternehmens. Nach seinen Erfahrungen muss sich ein Unternehmen vor der Einführung von Basel II intensiv mit seiner



Andreas Fiedelak, Augusta Bank, Günter Schwab, Bundesverband Mittelständische Wirtschaft (BVMW), Maria Klingelstein, DGQ, Unternehmensberater Peter Teichreber sowie Jürgen Varwig und Wolfgang Kaerkes von der DGQ (von links)

Schuldner benotet wird. Solch ein Zeugnis ist ein wichtiges Instrument, um den Preis für einen Kreditnehmer bestimmen zu können: Ist die Kreditwürdigkeit gegeben, so ist die Wahrscheinlichkeit gering, dass es bei der Rückzahlung der Verbindlichkeit zu Schwierigkeiten kommt. Dann ist auch der Zins niedrig. Schuldner mit schlechter Bonität müssen dagegen mit einem höheren Zins rechnen, und zwar mit einem um den sogenannten Risikoaufschlag erhöhten Zins.

Bis vor wenigen Jahren erfolgte die Prüfung der Kreditwürdigkeit mittelständischer Unternehmen in Deutschland in der Regel ausschließlich durch Kreditinstitute. Seit Ende der 90er Jahre haben sich jedoch mehrere Agenturen formiert, die Ratings für mittelständische Unternehmen anbieten.

Gastreferent Peter E. Teichreber, Unternehmensberater aus München und DGQ-Mitglied, infor-

Struktur und seiner Strategie auseinandersetzen und mehr denn je den Blick auf die eigenen Abläufe richten. Ein funktionierendes QM bilde die ideale Voraussetzung, um sich auf ein Rating vorzubereiten. „Rating erfordert die gleiche Auseinandersetzung mit dem eigenen Unternehmen wie QM, und beide ergänzen sich somit sinnvoll“, sagte Teichreber.

Andreas Fiedelak von der Augusta Bank in Augsburg plädierte für eine offene, ehrliche und konstante Kommunikation zwischen Kreditnehmer und Bank. Laut Fiedelak könne Rating als Chance verstanden werden, Risiken objektiver zu beurteilen, „bevor das Kind in den Brunnen gefallen ist“. Hierzu trage ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen Bankberater und Kunde bei.

Obwohl das Thema Rating nicht mehr ganz neu ist, wurde in der anschließenden Diskussion die Verunsicherung der KMUs deut-

lich. Fiedelak stellte sich kritischen Fragen zum Umgang mit sensiblen Daten, zum Ratingkatalog, aber auch zur Transparenz in Bezug auf die von den Banken angewandten Kriterien.

► **Leiterin des Regionalkreises:**  
**Maria Klingelstein**  
**Berufsbildungszentrum Augsburg der Lehmbaugruppe**  
**Alter Posteg 101**  
**86159 Augsburg**  
**T 08 21/2 57 68–20**

#### GOSLAR

### Veränderte Anforderungen an Führungskräfte

„Die Unternehmenskultur stellt heute veränderte Anforderungen an Führungskräfte.“ Mit dieser Feststellung eröffnete DGQ-Vorstandsmitglied Regina von Diemer ihren Vortrag in Goslar. Dabei zeige der Blick in die Zukunft, dass etwa Abwanderung, Verlagerung von Betriebsstätten oder die Verdichtung von Arbeit markante Veränderungen und Herausforderungen bedeuten. Somit steige auch die Veränderungsgeschwindigkeit.

„Dabei bricht eine Menge Wissen weg, was wiederum Schulungsbedarf mit sich bringt“, sagte die Beraterin aus Königstein. Das Thema Lernen müsse daher erlebbar gemacht werden und Spaß machen. Sinnfälliges Begreifen stehe im Vordergrund. Feedbackprozesse seien deswegen ebenfalls wichtig. Neues Wissen müsse generiert werden. Hierbei zähle insbesondere das „Erfahrungswissen“. Künftig erhielten „vorausschauendes Denken, Wahrnehmung und Lernen in dynamischer Umgebung“ eine besondere Bedeutung. In diesem Zusammenhang werde der „QM-Gedanke“ in alle Bereiche eines Unternehmens dringen: Lernen als Strategiefaktor bezeichnete die Referentin als die Basis für den Unternehmenserfolg.

Ein guter Mix aus Fach-, Methoden- und sozialer Kompetenz sei bei allen Mitgliedern einer Organisation erforderlich. Nachhaltigkeit bezüglich Geld, Personen, Wissen und Umwelt sei zudem substanzerhaltend. Deshalb müssten Wissen und Kultur erhalten werden.

► **Leiter des Regionalkreises:**  
**Dipl.-Ing. Matthias Portugal**  
**Spiegelthaler Str. 23**  
**38678 Clausthal-Zellerfeld**  
**T 0 53 23/8 33 89**

#### HAMBURG

### Flensburg unter Qualitätsgesichtspunkten

Dass der seit Langem geplante Exkursionstermin des Regionalkreises nach Flensburg mit dem Achtelfinale der Fußball-Weltmeisterschaft zusammenfiel, war Zufall. Dieser Zufall wird



Die Betreuung der DGQ-Gäste durch das „Flens-Team“ war vorbildlich. Kai Behrends (rechts), Leiter der DGQ-Landesgeschäftsstelle in Hamburg, meinte: „Diese Veranstaltung wird nur schwer zu toppen sein“

aber dazu beitragen, dass die Veranstaltung noch lange in Erinnerung bleibt.

Trotz des allgemein sehr engen Terminkalenders der meisten Teilnehmer gelingt es dem Regionalkreis Hamburg regelmäßig, jeweils einmal im Jahr einen Ausflug zu veranstalten. Ziel ist es, das Kennenlernen und den Erfahrungsaustausch der Mitglieder zu fördern und gleichzeitig ein interessantes Thema aufzugreifen. Die diesjährige von Jürgen Staib (Danfoss) ►

und Kai Behrends (DGQ-Geschäftsstelle Nord) vorbereitete Exkursion führte nach Flensburg. Dort stellte die Brauerei sich und ihr QM-System vor. Werner Sauer, Technischer Direktor, und Henning Laubrock, Leiter QW, präsentierten den Teilnehmern aktuelle Entwicklungen im Unternehmen unter Qualitätsaspekten, unter anderem das Konzept einer Balanced Scorecard.

Während der anschließenden Führung durch den Brauereibetrieb konnte auch die Brücke zur Praxis geschlagen werden. Da der Betrieb dem Lebensmittelrecht unterliegt, sind vielerlei Lenkungs- und Überwachungsmaßnahmen durchzuführen und nachzuweisen.

Den krönenden Abschluss der Veranstaltung bildete die Verkostung der Produkte des Unternehmens im „Flensburger Salon“, verbunden mit der Gelegenheit, das Achtelfinalspiel der nach Elfmeterschießen siegreichen deutschen Mannschaft auf einer Großbildleinwand zu verfolgen.

Alle Teilnehmer der Veranstaltung zeigten sich beeindruckt vom Qualitätskonzept des Unternehmens, von der Präsentation, Diskussion und der Betreuung durch das „Flens-Team“.

- ▶ **Leiter des Regionalkreises:**  
**Stephan Becker**  
**TÜV Nord Cert**  
**Große Bahnstr. 31**  
**22525 Hamburg**  
**T 0 40/85 57-2010**

**OSTWESTFALEN**

**Das neue System bei Hella Leuchten**

„Am Standort Paderborn entwickeln und fertigen wir mit etwa 1 000 Mitarbeitern pro Jahr rund vier Millionen Leuchten für Automobilhersteller weltweit“, erläuterte Michael Frens als Qualitätsverantwortlicher für den Bereich Leuchten der Hella Leuchten-Systeme GmbH, Paderborn. Die Leuchten werden

von General Motors und Ford ebenso verwendet wie von europäischen Automobilherstellern oder Honda und KIA mit einem Hella-Marktanteil von etwa 20 Prozent allein in Europa.



**Qualitätsleiter Michael Frens (Mitte) ist optimistisch: „Wir wollen 2012 nur noch zwei Fehler je Million gefertigter Leuchten machen. Wenn wir die Fehler weiter so reduzieren wie bisher, können wir unser Ziel erreichen. Wir sind auf einem guten Weg“**

Am 12. Juni 2006 informierten sich die Gäste aus dem Regionalkreis über das Qualitätsmanagement bei Hella Leuchten. Im Mittelpunkt standen Maßnahmen zur Qualitätsoptimierung in der Leuchtenproduktion. Wesentlicher Erfolgsfaktor war hier die Umstellung von der Werkstattfertigung auf eine integrierte Produktionslinie, in der keine Zwischenlagerungen mehr notwendig sind. Die Leuchten werden dabei in einem Durchgang gefertigt und anschließend direkt an den Kunden versandt. Weiterer Schwerpunkt war die digitalisierte Ausschusserfassung, „ein intranetbasiertes System zur Erfassung von Fehlern dekorativer Art bei Leuchten“. Das System wurde 2004 von Technischülern in Kooperation mit der Fachschule für Technik am örtlichen Berufskolleg entwickelt und wird heute weltweit in den Hella-Werken eingesetzt. Es ermöglicht eine genaue Zuordnung der Fehler und umfangreiche Auswertungen und ist damit eine wesentliche Grundlage für die Reduzierung von Ausschuss.

Eine weitere Verbesserungsmaßnahme war das „Tigerkä-

fig“ genannte Logistiksystem. Hier werden an einem Endprüfplatz die relevanten Qualitätsüberprüfungen durchgeführt. Danach wird ein Käfig, in den nur die zu dieser Charge pas-

senden Leuchten abgelegt werden können, fünf Sekunden lang geöffnet. Wenn der Käfig voll ist, werden automatisch die dazugehörigen Begleitpapiere ausgedruckt. Mit diesem Vorgehen ist es gelungen, die immer wieder vorgekommene falsche Zuordnung von Leuchten zu einer Lieferung schlagartig abzustellen.

- ▶ **Leiter des Regionalkreises:**  
**Heinz-Werner Fahle**  
**Am Waldplatz 24**  
**33098 Paderborn**  
**T 0 52 51/7 59 09**

**STUTTGART**

**Kunden im Fokus**

Gibt es einen aktuelleren Hintergrund als die Gesundheitsreform 2006? Jochen Zondler, Leiter Qualitätsmanagement in der Hauptverwaltung der Gmünder Ersatzkasse (GEK), stellte vor, was die GEK unternimmt, um ihre Kunden möglichst zufriedenzustellen. Denn künftig komme es mehr denn je darauf an, den besten Service zu bieten. Dass die GEK mit über 1,5 Millionen Versicherten hier auf dem richtigen Weg ist, zeigt die Tat-

sache, dass sie 2005 laut Kundenmonitor Deutschland zum 9. Mal in Folge zur „kundenfreundlichsten Krankenkasse Deutschlands“ gewählt wurde. Neben dem Leistungsangebot und dem Beitragssatz zähle hier insbesondere „ein hervorragender Service“.

So verspricht etwa die Bearbeitungsgarantie, dass alle Anliegen innerhalb von 24 Stunden bearbeitet werden. Die Antwort kann der Kunde spätestens nach drei Tagen inklusive Postlaufzeit erwarten. Ähnlich verhält es sich mit der Zahlungsgarantie: Erwartet ein Kunde zum Beispiel das wichtige Krankengeld von der GEK, so geht innerhalb von 24 Stunden eine Gutschrift auf seinem Bankkonto ein.

Auch Service-Hotlines für die Kunden gehören dazu. Die beiden wichtigsten sind die Beschwerde-Hotline sowie die Teledoktor-Hotline, an der die Kunden rund um die Uhr medi-



**GEK-Qualitätsleiter Jochen Zondler (Mitte) und Jeannette Richter informierten die Gäste und den stellvertretenden RK-Leiter Stephan Nordmann über das Service-Angebot der Kasse**

zischen Rat von praktizierenden Fachärzten einholen können. Mit diesen Beispielen wollte Zondler aufzeigen, dass die Kasse bei ihrem Service-Angebot großen Wert auf den praktischen Nutzen für den Kunden legt.

Viele dieser Service-Angebote sind mit jährlichen Zielen belegt. Teilweise erhalten heute schon einzelne Mitarbeitergruppen einen Gehaltsbonus,

wenn Service-Ziele erreicht werden. Dies soll künftig noch verstärkt werden. So werden auf der Controlling-Ebene die verschiedenen als Ziele vereinbarten Kenngrößen am Ist gemessen und in Form von Ampeln angezeigt.

► **Leiter des Regionalkreises:**  
**Klaus Schmieder**  
**debitel AG**  
**Gropiusplatz 1**  
**70563 Stuttgart**  
**T 07 11/7 21 78 50**

#### SÜDLICHES BADEN

### Anforderungen an den Q-Manager

„Die Unterschiede zwischen Qualitätsmanagement und Unternehmensleitung werden geringer. Darum sollte der Qualitätsmanager dort stark sein, wo die Schwäche des CEO liegt.“ So skizzierte Michael Girsberger, Geschäftsführer der Girsberger Holding AG im

schweizerischen Bützberg, das Anforderungsprofil an einen Qualitätsmanager aus der Sicht eines CEO. Aber das allein rei-



Referent Michael Girsberger mit RK-Leiter Edgar Jäger und Marco Gutöhrlein, Leiter der DGQ-Stelle in Stuttgart (von links)

che noch lange nicht aus. Girsberger sprach zwar über seine vielfältigen Erfahrungen, bezog sich dabei jedoch auch auf die aktuelle QM-Studie der DGQ. Der südbadische Regionalkreis

wollte der Frage nach den heutigen Anforderungen an einen Qualitätsmanager nachgehen. Deshalb hatte Regionalkreislei-

ter Edgar Jäger zum Thema „Der Qualitätsmanager heute – intern anerkannter Unternehmensberater oder notwendiges Übel“ einen weiteren Referenten eingeladen: Marco Gutöhrlein, Leiter

der DGQ-Landesgeschäftsstelle Süd, berichtete in seinem Vortrag „Schadet's nicht nur oder nützt es auch?“ über die QM-Spezialstudie 2005. Die DGQ hatte darin Qualitätsmanager und Topentscheider befragt. Besonders interessant war die unterschiedliche Einschätzung der Qualitätsmanager durch sich selbst und durch ihre Chefs. Denn im Selbstverständnis der Q-Manager war ihre Rolle im Unternehmen weit aus höher angesiedelt als im Verständnis ihrer Chefs. Das hatte wiederum unmittelbare Konsequenzen auf die Wirksamkeit der QM-Arbeit und lieferte interessante Erkenntnisse über eine Karriere im Qualitätsmanagement.

► **Leiter des Regionalkreises:**  
**Dipl.-Ing. (FH) Edgar Jäger**  
**Wirtschaftsverband Industrielier Unternehmen Baden**  
**Merzhauserstraße 118**  
**79100 Freiburg**  
**T 07 61/45 67-230**

#### NEUER FQS-BAND

### Mit FIBER gegen Fehlerdaten

Das Fehlerdatenmodell FIBER (Fault Information Exchange Between Enterprises) wurde im Rahmen eines FQS-Forschungsprojektes entwickelt. Es handelt sich um ein produktunabhängiges, unternehmensübergreifend einsetzbares Modell zur strukturierten Beschreibung von Produktfehlern. Es ermöglicht den reibungslosen Austausch von Fehlerinformationen zwischen Unternehmen in der Zulieferkette. Zwar erfolgt in vielen Unternehmen eine rechnerunterstützte Behandlung von Produktfehlern. Diese endet jedoch bei Zulieferteilen durch inkompatible EDV-Welten oft schon an den Unternehmensgrenzen. So werden Informationen über Produktfehler häufig per Fax oder über das Telefon vermittelt. Dies unterbricht die EDV-Kette, was zu einem hohen manuellen Aufwand und fehleranfälligen Abläufen führt.

Vor diesem Hintergrund entstand in Zusammenarbeit mit den FQS-Partnern – dem Institut für Umformtechnik und Umformmaschinen (IFUM) der Universität Hannover und dem Institut für Integrierte Produktion Hannover (IPH) – das FIBER-Modell. Zudem wurde auf der Basis der 8D-Methode der Software-Prototyp FIBER entwickelt. Er unterstützt die Umsetzung des FIBER-Modells in die Unternehmenspraxis. Für die Entwicklung des FIBER-Prototyps wurde in Zusammenarbeit mit dem Verband der Automobilindustrie der Quality-Data-Exchange-Standard (QDX) zugrunde gelegt. Er re-

gelt den Austausch von Qualitätsinformationen in der Automobil- und Zulieferindustrie.

Die Ergebnisse liegen nun in Form eines Anwenderleitfadens als FQS-DGQ-Band 84-05 vor. Er beschreibt die Verwendung des FIBER-Prototyps und die wissenschaftlichen Ergebnisse. Dazu gehört auch der Software-Prototyp als lauffähige Version mit Installationsroutine auf CD-ROM.

Interessierte Unternehmen können den Band inkl. Prototyp bei der FQS bestellen und ggf. eine Nutzung bei der FQS beantragen. Der Anwender kann entweder selbstständig benutzerangepasste Veränderungen vornehmen und die Software intern nutzen oder als Software-Anbieter Weiterentwicklungen kommerziell vermarkten. Hierzu ist der Antrag auf entsprechende Nutzung (Bereitstellung des Source-Code) bei der FQS erforderlich. Für die Weiterentwicklung des Demonstrators zu einem marktreifen Produkt bieten auch die beteiligten Institute ihre Mithilfe an. Außerdem sind Anwender-Seminare geplant.

► **FQS**  
**August-Schanz-Str. 21 A**  
**60433 Frankfurt a. Main**  
**T 0 69/9 54 24-123**  
**F 0 69/9 54 24-133**