

Jahresbericht 2013

DGQ

Deutsche Gesellschaft
für Qualität



DGQ e.V.

Netzwerke gestalten.

DGQ Weiterbildung GmbH

Menschen befähigen.

DGQ Beratung GmbH

Organisationen entwickeln.

FQS - DGQ Forschung

Wissen generieren.

Inhaltsverzeichnis

4

Die DGQ auf einen Blick

Netzwerke gestalten, Menschen befähigen, Organisationen entwickeln und Wissen generieren.

6

Zielsetzung der DGQ



8

Unser Vorstand im Jahr 2013

10

Aktivitäten des Vorstands

12

Verein

18

DGQ-Regional: das Mitglied im Fokus

22

Weiterbildung

Wir befähigen Menschen durch gezielte, nachhaltige berufliche Weiterbildung.

24

Personenzertifizierung

Anerkannte Zertifizierungsstelle





26

International

28

DGQ Beratung GmbH

30

DQS Holding GmbH

Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen

32

FQS Forschungsgemeinschaft

Qualität e.V.

Qualitätsrelevante Forschung für die Wirtschaft

34

DGQ Service GmbH

Den Service für die Gruppe optimieren

36

Fazit



Die DGQ auf einen Blick

Netzwerke gestalten,

Menschen befähigen,

Organisationen entwickeln

und Wissen generieren.

Das ist die Mission der DGQ zum nachhaltigen Erfolg ihrer Mitglieder, Kunden und Partner.

Netzwerke gestalten

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ), 1952 in Frankfurt gegründet, ist eine fest im Markt verankerte Fachgesellschaft im Bereich Qualitätsmanagement. Dachorganisation ist der eingetragene Verein mit rund 6.300 persönlichen und Firmenmitgliedern. Die mehr als 60 Regionalkreise bilden bundesweit ein Netzwerk von Fachleuten aus allen Unternehmensebenen und Leistungsbereichen zum Thema Qualität. In einer eigenen Schriftenreihe veröffentlicht die DGQ Expertenwissen als Fachliteratur. Die national und international anerkannten DGQ-Zertifikate belegen die Kompetenz seines Inhabers und gelten häufig als Sprungbrett für die Karriere.

Menschen befähigen

Über die DGQ Weiterbildung GmbH vermittelt die DGQ aktuelle Erkenntnisse und breit gefächertes Wissen zu den Themenfeldern Qualitäts- und Umweltmanagement sowie Arbeitssicherheit. Trainiert wird in Lehrgängen, Seminaren, Tagungen und Workshops. Ergänzende e-Learning-Programme ermöglichen den Teilnehmern aus allen Ebenen von Unternehmen und Organisationen ein zeit- und ortsunabhängiges Lernen.

Organisationen entwickeln

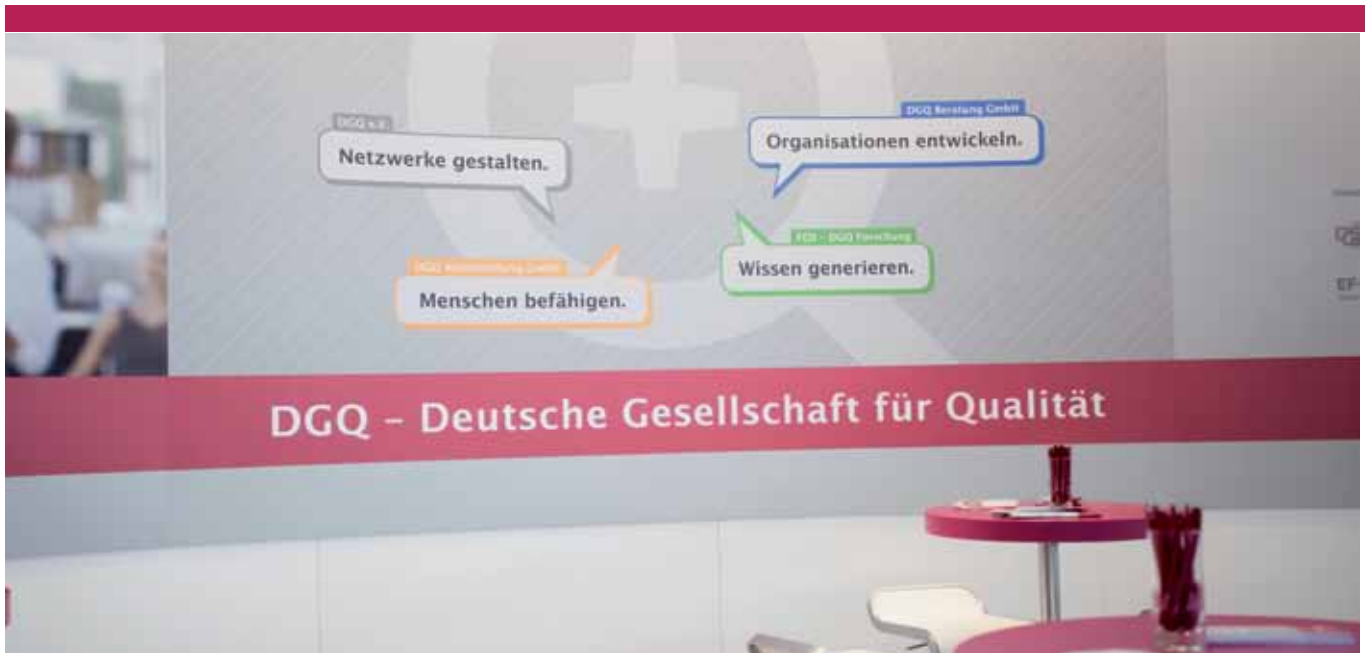
Als Problemlöser am Markt positioniert ist die DGQ Beratung GmbH. Im Mittelpunkt des Beratungsansatzes stehen auf Kunden und Markt ausgerichtete Effizienzsteigerung von Prozessen entlang der Wertschöpfungskette, der Aufbau und die Weiterentwicklung von Managementsystemen sowie die Einführung und Optimierung von Business Excellence.

Wissen generieren

Über die 1989 von ihr gegründete FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e.V. initiiert die DGQ Forschungsprojekte für das Qualitätsmanagement und moderiert den Transfer zwischen Wissenschaft und Wirtschaft, um insbesondere kleinen und mittleren Unternehmen die Anwendung von wissenschaftlichen Ergebnissen zu ermöglichen.

Die Infrastruktur für alle Gesellschaften der DGQ liefert die DGQ Service GmbH. Neben Controlling, Finanzen und Personal sind hier die Bereiche EDV, Logistik, Markenmanagement und Kommunikation als interne Dienstleistungsfunktionen für die übrigen Organisationen installiert.

Eine Beteiligung besteht an der 1985 gegründeten Tochtergesellschaft DQS Holding GmbH (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen). Gründungsgesellschafter waren die DGQ und das Deutsche Institut für Normung e.V. (DIN). Weitere Gesellschafter sind Underwriters Laboratories Inc., der Hauptverband der Deutschen Bauindustrie e.V. (HDB), der Deutsche Industrieverband für optische, medizinische und mechatronische Technologien e.V. (Spectaris), der Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau e.V. (VDMA) und der



Zentralverband Elektrotechnik- und Elektronikindustrie e.V. (ZVEI). Weltweit beschäftigt das Unternehmen 2.800 Mitarbeiter, davon rund 2.300 Auditoren und Gutachter. Die DQS ist mit rund 80 Büros in 64 Ländern weltweit vertreten.

Der eingetragene Verein ist gemeinsam mit der forum! Marktforschung GmbH, Mainz, Koinitiator der Wettbewerbe „Deutschlands Kundenchampions“ und „Deutschlands Mitarbeiterchampions“ und hat zum Ziel, herausragende Beispiele für die Qualität von Kunden- und Mitarbeiterbeziehungen zu etablieren und vorbildliches Kundenbeziehungsmanagement sowie Programme zur Mitarbeiterentwicklung in Deutschland auszuzeichnen.

Die DGQ ist Gründungsmitglied der „European Organization for Quality (EOQ)“ und als einzige deutsche EOQ-Vertretung dazu berechtigt, nach dem europaweit anerkannten harmonisierten Ausbildungsprogramm EOQ-Zertifikate auszustellen, etwa als **EOQ Quality Auditor** oder **EOQ Environmental Auditor**. Darüber hinaus fördert die DGQ als Mitglied und Nationale Partner Organisation der European Foundation for Quality Management (EFQM) die Managementphilosophie des Excellence Modells zur Stärkung der Unternehmen und Organisationen im globalen Wettbewerb.

Zielsetzung der Deutschen Gesellschaft für Qualität e. V.

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ), 1952 als technisch-wissenschaftlicher Verein gegründet, hat sich zum Dienstleister und einem der Vordenker auf dem Gebiet des umfassenden Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsmanagements entwickelt. Sie ist eine von ihren Mitgliedern getragene gemeinnützige und unabhängige Organisation. Ihr mehr als 60-jähriges Bestehen basiert auf der aktiven Mitwirkung ihrer persönlichen und korporativen Mitglieder in ihren Gremien, Arbeitsgruppen und Regionalkreisen sowie auf der Kompetenz und dem Engagement ihrer Mitarbeiter und externen Partner.

Ziel der DGQ ist, das Know-how und die Methoden auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements branchenunabhängig weiterzuentwickeln, über neueste Erkenntnisse zu informieren und ihre praktische Umsetzung zu fördern.

In einem Umfeld permanenter wirtschaftlicher, sozialer und kultureller Veränderungen versteht sich die DGQ

als Wegbereiter ihrer Mitglieder und Kunden auf dem Weg zu Spitzenleistungen im Wettbewerb. Sie vermittelt und fördert umfassende Kompetenz für die Einrichtung und kontinuierliche Verbesserung von Managementsystemen und -instrumenten zum nachhaltigen Erfolg und zur Erzielung hervorragender Leistungen im Sinne von Excellence. Zu diesem Zweck bietet die DGQ über die Grenzen hinaus anerkannte Weiterbildung und Zertifikate an, und zwar auf den Gebieten des umfassenden Qualitätsmanagements und des Umweltmanagements, aber auch des Arbeitssicherheits- und Gesundheitsmanagements.

Beim Amtsgericht Frankfurt am Main wurde die DGQ am 1. Dezember 1972 unter der Nr. 73 VR 6283 erstmals registriert. In der Mitgliederversammlung am 9. September 1996 wurde eine Reihe von wesentlichen Änderungen in der Satzung beschlossen, so die Einführung einer Delegiertenversammlung anstelle einer Mitgliederversammlung. Die Eintragung der Satzungsänderung durch das Amtsgericht erfolgte am 22. Januar 1997.

Die Qualitätspolitik der DGQ und ihr Qualitätsmanagementsystem sind im Qualitätsmanagement-Handbuch beschrieben. Die DGQ ist durch die DQS Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen mbH nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert (Registrier-Nr. 3024-01).



Bei der Zertifizierung von Personal folgt die DGQ-Personenzertifizierung den Kriterien der DIN EN ISO 17024 (Allgemeine Kriterien für die Zertifizierung von Personal). Sie ist auf dieser Basis von der Deutschen Akkreditierungsstelle für die Zertifizierung von Auditoren Q-akkreditiert.

Auf dieser Basis hat die DGQ ihre Mission definiert:

Wir

gestalten Netzwerke.
befähigen Menschen.
entwickeln Organisationen.
generieren Wissen.

Zum nachhaltigen Erfolg unserer Mitglieder, Kunden und Partner.

Unser Vorstand im Jahr 2013



Dr. rer. nat. Jürgen Varwig
Präsident

Vormals Director Quality Management,
BASF SE, Ludwigshafen



Prof. Dr.-Ing. Rolf-Jürgen Ahlers
Stellvertretender Präsident

Geschäftsführender Gesellschafter
ASG Luftfahrttechnik und Sensoric
GmbH, Weinheim, und Proxivision
GmbH, Bensheim



Dr. rer. nat. Wolfgang Kaerkes
Geschäftsführendes Vorstandsmitglied
Deutsche Gesellschaft für Qualität
e. V. (DGQ), Frankfurt am Main
Geschäftsführer FQS Forschungsge-
meinschaft Qualität e. V.



Prof. Dr. rer. nat. Jutta Liebelt
Labor für Qualitätsmanagement im
Gesundheitswesen, FH Lübeck



Prof. Dr. rer. oec. Thomas Lützenrath



Prof. Dr. Eike Böhm
Leiter Qualitätsmanagement,
Mercedes-Benz Cars, Daimler AG



Dr. Norbert Maximilian Gorny
President und CEO Satisloh Group,
Baar (CH)



Dipl.-Verw.-W. Udo Hansen
Präsident eines Bundespolizei-
präsidiums a. D., Stahnsdorf



Wolfgang Nopper
Ressortdirektor AOK Bayern,
München



Prof. Dr. Ing. Heinrich Schmitt
Geschäftsführender Direktor des
Werkzeugmaschinenlabors (WZL)
der RWTH Aachen

Aktivitäten des Vorstands

Das Jahr 2013 stand im Zeichen der Entwicklung des Leitbilds für Qualität in Deutschland, der Vorbereitung des Forschungsprojekts „Ökonomischer Nutzen von Managementsystemen“ und der Weiterentwicklung des Berufsbilds für das Qualitätsfachpersonal.

„Wir wollen Unternehmen und Organisationen sowie die Menschen, die sie gestalten, auf ihrem Weg zu Spitzenleistungen im Wettbewerb begleiten und unterstützen. Und das haben wir in der Vergangenheit insbesondere mit unserem regionalen, europäischen und globalen Netzwerk sehr erfolgreich getan“, so DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig.

Den Verein und seine Gesellschaften stärken, neue Angebote entwickeln, Strukturen schaffen, Kooperationen eingehen und Synergien nutzen – das waren die Schwerpunkte der Vorstandsarbeit im Jahr 2013. Vorstand und Geschäftsführungen des DGQ e.V. und seiner Gesellschaften setzten 2013 weiterhin auf die inhaltliche und organisatorische Weiterentwicklung des Vereins, der DGQ Weiterbildung GmbH, der DGQ Beratung GmbH und der DGQ Service GmbH.

Die Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (DQS Holding GmbH) hat unter aktiver Beteiligung der DGQ national und global wesentliche Schritte zur Stärkung ihrer Position unternommen.

Im Berichtszeitraum trat der Vorstand unter Leitung von DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig zu drei ordentlichen Vorstandssitzungen und einer Klausursitzung zusammen. Dort wurden Politik und Strategie der DGQ

sowie der Etat beraten und mit dem Ziel der nachhaltigen Entwicklung der DGQ und ihrer Gesellschaften, ihrer Inhalte, Mitglieder, Partner und Kunden beschlossen. Der Vorstand berichtete über die Entwicklung der DGQ regelmäßig im Organ des Vereins, dem Fachmagazin „QZ – Qualität und Zuverlässigkeit“, in der Mitgliederinformation „Qualität im Focus“, der Delegiertenversammlung sowie in der jährlich stattfindenden Versammlung der Regionalkreisleiter und den regionalen Treffen der Delegierten und Regionalkreisleiter.

Vorstand und Geschäftsführung konnten auch 2013 vor dem Hintergrund einer gesunden Wirtschaftslage des Vereins die Weiterentwicklung im Verein und den Gesellschaften konsequent vorantreiben. Die DGQ und ihre Gesellschaften stellen den nachhaltigen Erfolg ihrer Mitglieder und Kunden sowie ihrer Partner und Mitarbeiter in den Mittelpunkt ihrer Aktivitäten. Damit verbunden sind neben dem Erschließen neuer Aufgabenfelder und Branchen auch die Entwicklung neuer Angebotsformen und -inhalte sowie der Ausbau von strategischen Partnerschaften.

Mit dem IT-Tool „DGQaktiv“ wurde das exklusive Angebot für DGQ-Mitglieder bezüglich der Kommunikations- und Informationsmöglichkeiten bedarfsgerecht, zeit- und ortsungebunden erweitert. Hier nutzen DGQ-Mitglieder



die Möglichkeit, Kontakte zu vertiefen und sich mit anderen Fachleuten auszutauschen. Im Karriere-Portal besteht die Möglichkeit qualitätsbezogene Stellenanzeigen zu veröffentlichen – kostenlos, einfach und wirkungsvoll. Neben aktuellen Informationen aus den Regionalkreisen und den DGQ-Landesgeschäftsstellen können Mitglieder ihr eigenes Profil anlegen und verwalten. Darüber hinaus besteht entsprechend der Funktion in der DGQ, sei es als Mitglied oder als Regionalkreisleiter, als Delegierter oder als Mitwirkender einer Arbeitsgruppe, jeweils Zugriff auf alle innerhalb dieser Gremien erarbeiteten Unterlagen, Termine und Veranstaltungen.

Gemeinsam mit DIN und DQS hat die DGQ eine Vielzahl von Informationsveranstaltungen zu Normungsprojekten im Qualitätsmanagement angeboten. Die hohe Nachfrage hat den Bedarf an Informationen dieser Art ebenso bestätigt wie den Anspruch der Wissens- und Kompetenzführerschaft der DGQ in Fragen des Qualitätsmanagements.

Internationale Erfolge erzielte die DGQ mit der inhaltlichen Erweiterung des Harmonized Scheme der European Organization for Quality (EOQ), innerhalb der International Personnel Certification Association (IPC) und mit ihrem Engagement für die Weiterentwicklung des Excellence Modells der European Foundation for Quality Management (EFQM).

Verein

Satzung

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ) wurde im Oktober 1952 unter dem Namen „Ausschuss Technische Statistik im AWF“ in Frankfurt am Main gegründet. Im Januar 1957 wurde aus dem des Ausschuss die „Deutsche Arbeitsgemeinschaft für Statistische Qualitätskontrolle (ASQ) beim AWF“, die im Mai 1968 in „Deutsche Gesellschaft für Qualitätssicherung“ umbenannt wurde. Seit 1972 ist die „Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V.“ unter diesem Namen rechtlich selbstständig. Beim Amtsgericht Frankfurt am Main wurde die DGQ am 1. Dezember 1972 unter der Nr. 73 VR 6283 erstmals registriert. Seitdem wurden elf Änderungsvermerke eingetragen. Der letzte Änderungsvermerk wurde am 8. Februar 2011 eingetragen und trägt dem Beschluss der Delegiertenversammlung 2010 Rechnung. Die Satzung liegt als DGQ-Schrift 10 - 01 der DGQ-Schriftenreihe vor. Sie enthält unter anderem die Zeichensatzung der DGQ für deren Bildzeichen (DGQ-Logo).

Mitgliederehrung

Die Dauer der Mitgliedschaft in der DGQ nimmt zu. 2013 wurden 48 persönliche und 25 Firmenmitglieder geehrt, die sich seit nunmehr 25 Jahren der Qualität und damit der DGQ verschrieben haben. Für eine 50-jährige Vereinszugehörigkeit wurden ein persönliches und ein Firmenmitglied geehrt.



Achim Kern (r.) hat am 4. Dezember 2013 die Ehrenurkunde für 25 Jahre persönlicher Mitgliedschaft in der DGQ erhalten. Dr. Wolfgang Kaerkes, geschäftsführendes Vorstandsmitglied, überreichte sie während der Feier anlässlich des 25-jährigen Jubiläums des Regionalkreises Köln-Bonn.

Mitgliederbewegung

Die DGQ wird von ihren persönlichen und korporativen Mitgliedern getragen. Am 31. Dezember 2013 betrug die Zahl der Mitglieder 6.312 davon 5.505 persönliche und 807 korporative Mitglieder.

Qualitätsleitbild für Deutschland

„Was muss passieren, damit Qualität auch in 20 Jahren noch zentrales Differenzierungsmerkmal und entscheidendes Erfolgsprinzip der deutschen Wirtschaft am Weltmarkt ist?“ Mit dieser Kernfrage startete die DGQ 2012 die Initiative „Qualitätsleitbild für Deutschland“ mit dem Ziel, einen breiten Diskurs über die Bedeutung und Zukunft von Qualität in Deutschland und damit über die Zukunftsfähigkeit Deutschlands anzustoßen. Die DGQ



Stellvertretend für die DBK David + Baader GmbH, Kandel/Südpfalz, erhielt DBK Director Quality Management Oliver Tamkus (r.) die Ehrenurkunde für die 25-jährige Firmenmitgliedschaft des Spezialisten für Leistungselektronik in der Automobilindustrie. Marco Gutöhrlein, Leiter der DGQ-Landesgeschäftsstelle Süd, überreichte sie während einer Regionalkreisveranstaltung bei DBK.



Auch die Konica Minolta Business Solutions GmbH, Langenhagen bei Hannover, war 2013 seit einem Vierteljahrhundert Firmenmitglied der DGQ. Dr. Thomas Simon, Leiter des DGQ-Regionalkreises Hannover, überreichte dem Division Manager Service and Support, Lutz Lohrke (r.), die Ehrenurkunde für sein Unternehmen.

stellt sich mit ihrer Initiative der Aufgabe, einen Konsens zu finden, der die volkswirtschaftliche und betriebswirtschaftliche Bedeutung von Qualität abbildet und Vorschläge zur Stärkung des Wirtschaftsstandorts macht.

In einem ersten Schritt bat die DGQ Führungspersönlichkeiten aus Wirtschaft, Politik, Verwaltung und Organisationen, ihre Sicht auf die Herkunft und die Zukunft von Qualität in Deutschland in einem Statement darzulegen. Aus der Essenz der Beiträge von mehr als 70 Führungspersönlichkeiten hat die DGQ „Leitthesen für Qualität in Deutschland“ formuliert. Sie dienen als Impuls für einen breiten Dialog, der der deutschen Wirtschaft und Qualität „Made in Germany“ auch künftig einen Spitzenplatz sichern soll.

Hannover Messe

Unter der Leitthese „Made in Germany“ – die Weltmarke weiterdenken“ richtete die DGQ am 8. April 2013 im Global Business Partner Forum der Hannover Messe eine Podiumsdiskussion aus. Ist Qualität „Made in Germany“ auch zukünftig ein Erfolgsfaktor des 21. Jahrhunderts oder gar ein unzeitgemäßes Handicap? Was bedeutet „Made in Germany“ für international erfolgreiche Unternehmen im und aus dem Ausland? Und was muss passieren, damit Qualität auch in 20 Jahren noch zentrales Differenzierungsmerkmal und entscheidendes Erfolgsprinzip der

deutschen Wirtschaft am Weltmarkt ist? Das waren die zentralen Fragen, die Entscheider von Bosch, Mercedes-Benz Cars der Daimler AG, der Harting Technologiegruppe, von ProxiVision und der School of Design Thinking am Hasso-Plattner-Institut diskutierten.

Das Grundrauschen unter den Panel-Teilnehmern zeigt eine klare Tendenz: Die Marke „Made in Germany“ ist ein wichtiger Umsatzfaktor und Treiber der deutschen Wirtschaft. Das drückt sich in der Stärke und Wettbewerbsfähigkeit des Landes aus – gerade auch in Krisenzeiten. Die Unternehmen betrachten den Faktor „Made in Germany“ jedoch differenziert. Eine stereotype Definition von „Made in Germany“ gibt es heute nicht mehr. Vielmehr wird das Siegel strategisch weitergedacht und gewinnt dadurch zunehmend an Bedeutung.

Obwohl ein globales Unternehmen wie Mercedes-Benz Cars der Daimler AG auf „Made by Mercedes“ fokussiert, sei es jedoch massiv vom Geist des „Made in Germany“ geprägt. Das betreffe die Ausbildung der Mitarbeiter in den Werken und in der Entwicklung, das deutsche System der Bildung, die Qualitätskultur vieler Zuliefer- und Partnerfirmen sowie das dichte Qualitätsnetzwerk in Deutschland. Deshalb finde die Entwicklung der Mercedes-Benz Autos bewusst und nachhaltig vor allem in Deutschland statt. Diese Prägung sei auch künftig essenziell für das Unternehmen.

Netzwerke gestalten.

Die Robert Bosch GmbH setzt auf die Zukunftsfähigkeit des Siegels im Sinn eines „Engineered in Germany“. Die größte Herausforderung angesichts des internationalen Wettbewerbsdrucks liege darin, die Experimentierfreudigkeit und das Innovationstempo in Deutschland zu steigern. Dann könne das Land beim Time-to-market mithalten. Voraussetzung sei aber, Qualität als Managementpriorität im Unternehmen zu verankern.

Laut Harting Technologiegruppe muss Deutschland intensiver daran arbeiten, Standards zu setzen und zu definieren. Gleichzeitig gehe es um einen Wandel vom Produktentwickler zum Systemanbieter mit intelligenten Lösungen: Innovation in der Integrated Industry brauche mehr Intelligenz im Entwicklungs- und Produktionsprozess.

Der Mittelständler ProxiVision GmbH sieht künftig einen Paradigmenwechsel in Sachen Qualität. Danach würden Sicherheitsaspekte in den Vordergrund rücken und die vom Kunden tatsächlich wahrgenommene Qualität werde eine entscheidende Rolle spielen. Es komme darauf an, von der Entwicklung bis zur Produktion hochgradig interdisziplinär und kollaborativ zu arbeiten.

Das fordert auch die School of Design Thinking am Hasso-Plattner-Institut. Eine neue Sicht auf das Thema Bildung sei nötig. In einer Zeit der globalen Umbrüche, der Digitalisierung aller Lebens- und Arbeitsbereiche und einer immer stärkeren Vernetzung sei die deutsche Bildungslandschaft jedoch immer noch, trotz vielfältiger Erneuerungsversuche, von einer gewissen Innovationsresistenz geprägt.

DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig fasste die Diskussion zusammen: „Die deutsche Wirtschaft wird erheblich profitieren, wenn es gelingt, unser Qualitätsverständnis zu erweitern. Der Schlüssel zum langfristigen Erfolg durch Qualität besteht in einer Mischung aus traditionellen Tugenden und denen des 21. Jahrhunderts: Geschwindigkeit, Vernetzung, Kommunikationsfähigkeit und interkulturelle Kompetenz. Ein Ansatz, die genannten Faktoren effizient miteinander zu verknüpfen, ist die Etablierung eines gesellschaftspolitischen Rahmens, in dem Bildung, Forschung und Wirtschaft effektiver zusammengeführt werden. So wird die Grundlage dafür geschaffen, dass die wesentlichen Teile der Wertschöpfung im Land bleiben können. Und dann entstehen wettbewerbsfähige Innovationen auf deutschem Qualitätsniveau. Oder anders: ein zukunfts- und wettbewerbsfähiges „Made in Germany“.

Wissenschaftliche Begleitung

Neben der Veranstaltung auf der Hannover Messe, Diskussionsforen in DGQ-Regionalkreisveranstaltungen oder Präsentationen bei anderen interessierten Organisationen und Unternehmen, ist es der DGQ ein wichtiges Anliegen, die Leitthesen und das für den November 2014 erwartete Leitbild wissenschaftlich zu fundieren. Zu diesem Zweck hat die DGQ das Institut der deutschen Wirtschaft (IW Köln) mit der Begleitung des Projekts beauftragt. Im Rahmen dieser Arbeiten werden mehrere Analyseschritte und Befragungen durchgeführt.

Zur Arrondierung des Qualitätsbegriffs führte der IW-Partner rheingold institut zwischen Mai und September 2013 Tiefeninterviews mit ausgewählten Impulsgebern zum Thema Qualität. Die Ergebnisse dieser Interviews bildeten die Basis für zwei groß angelegte Befragungen: Bis in das Frühjahr 2014 befragt das IW Köln im Auftrag der DGQ mehr als 750 Vertreter von Unternehmen und 250 Vertreter aus Organisationen der öffentlichen Verwaltung, von Interessenverbänden, Wohlfahrtsorganisationen, Gewerkschaftsverbänden sowie Kirchen und religiösen Vereinigungen. Die daraus gefilterten Ergebnisse prägen dann das „Qualitätsleitbild für Deutschland“, das die DGQ im November 2014 der Öffentlichkeit vorstellen wird.

Gemeinschaftsarbeit

Die Gemeinschaftsarbeit der DGQ bildet ein Netzwerk aus QM-Experten und Anwendern, die sich zu aktuellen Themen im Qualitätsmanagement austauschen und dort das Fachwissen weiterentwickeln und neue Positionen erarbeiten.

Von Arbeitsgruppen zu Fachkreisen

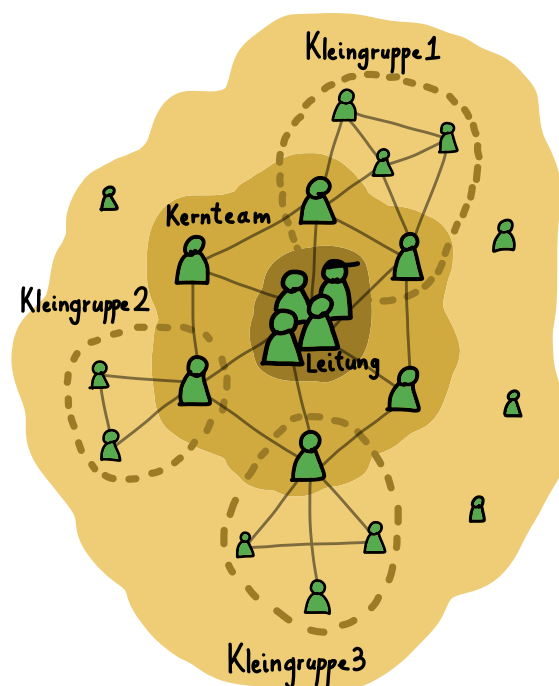
2013 stand im Zeichen des Umbaus der Gemeinschaftsarbeit von Arbeitsgruppen zu Fachkreisen. In den bisherigen Arbeitsgruppen hat eine begrenzte Anzahl von Teilnehmern als geschlossene Gruppe in einem festgelegten Zeitraum ihr Wissen in einen DGQ-Band eingebracht. Dieses Modell der Gemeinschaftsarbeit wird nun durch die Arbeit in Fachkreisen ersetzt. Fachkreise sind dauerhaft angelegte, offene Communities, die mit agilen Methoden alle an ihrem Thema Interessierten einbinden. Das Modell dieser Arbeit wurde 2013 in Zusammenarbeit mit den Mitgliedern der ersten drei Fachkreise entwickelt.



Sorgten für eine inhaltsreiche Podiumsdiskussion zur Eröffnung der Hannover Messe „Integrated Industry! 2013 (v.l.n.r.): Professor Dr. Eike Böhm, Daimler AG und DGQ-Vorstandsmitglied, Dr. Frank Bode, Harting Technologiegruppe, Professor Ulrich, Hasso-Plattner-Institut, Ulrich Schrickel, Robert Bosch GmbH und Professor Dr. Rolf-Jürgen Ahlers, ProxiVision GmbH und DGQ-Vizepräsident, mit Moderatorin Maria Sheahan.

Teilnehmerkreis erweitern

Ein Fachkreis stellt eine dauerhafte Einrichtung dar, die den Erfahrungsaustausch und die inhaltliche Arbeit an einem Thema bündelt und organisiert. Dafür ist er als offene Community aufgebaut, die in ihrem Zentrum ein Leitungsteam von vier gewählten Ehrenamtlichen hat. Darum gruppiert sich ein Kernteam von fünf bis 20 weiteren aktiven Mitgliedern und schließlich eine Peripherie von bis zu 100 zusätzlichen Teilnehmern, die sich mit wechselndem Engagement an Sitzungen oder in Kleingruppen beteiligen. Die inhaltliche Arbeit findet dabei in den lose organisierten Kleingruppen statt, in denen immer einige Mitglieder des Kernteams dabei sind. Durch diese Organisationsform können insgesamt deutlich mehr Personen an der thematischen Arbeit teilhaben. DGQ-Fachkreise sind daher nach einer kurzen Gründungsphase für alle DGQ-Mitglieder und für Mitarbeiter von Mitgliedsfirmen offen.



Grafik 1: Struktur eines Fachkreises als offene Community

Ergebnisse schneller liefern

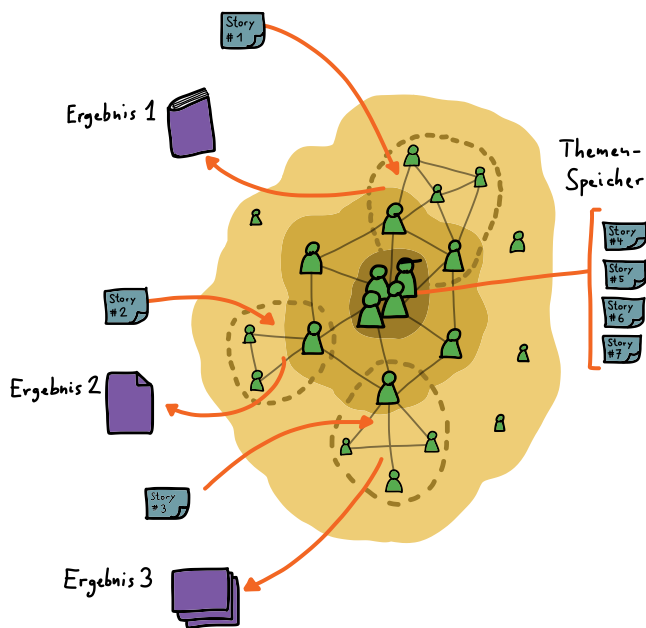
Bei der Organisation ihrer Arbeit orientieren sich die Fachkreise an agilen Projektmanagement-Methoden, wie zum Beispiel „Scrum“. „Scrum“ (englisch für Gedränge) ist ein Vorgehensmodell der Softwareentwicklung, das versucht, das Management der Komplexität durch vier Prinzipien zu strukturieren, und zwar durch Zerlegung, Transparenz, Überprüfung und Anpassung. Diese Prinzipien wurden in der DGQ an die Anforderungen der

Ehrenamtlichenarbeit angepasst.

Die zu erledigenden Aufgaben werden in kleine Pakete zu sogenannten Stories geschnürt und in einem Themenspeicher – dem sogenannten Backlog gesammelt. Stories sind so formuliert, dass sie möglichst unabhängig voneinander bearbeitet und von einer bis fünf Personen in drei Monaten erledigt werden können. Am Ende einer solchen Arbeit steht immer ein fertiges Kleinprodukt – etwa in Form

eines White Paper, einer Präsentation oder einer Sammlung von Fallbeispielen.

Die Kleingruppen nehmen sich jeweils eine Story vor und produzieren so zu jedem der quartalsweisen Plenartreffen ständig kleine, neue Ergebnisse, die in der Plenarsitzung diskutiert und anschließend verabschiedet werden. Dadurch entstehen für die Mitglieder sehr viel schneller brauchbare Ergebnisse.



Grafik 2: Arbeit der Kleingruppen an einzelnen Stories

Fachkreis „Qualität und Projekte“

2012 hatten die Gesellschaft für Projektmanagement (GPM) und die DGQ den Fachkreis „Qualität und Projekte“ gegründet. Er hat sich 2013 erfolgreich nach dem agilen Verfahren organisiert und arbeitet mittlerweile komplett selbständig. Bis heute ist er auf 70 eingeschriebene Mitglieder mit einem starken Kernteam von rund 15 Personen angewachsen.

Die Arbeit des Fachkreises richtet sich an die Communities von Qualitäts- und Projektmanagement, die in der Verbindung der beiden Managementsysteme immer wieder Diskussionsanlass finden. Die Veröffentlichungen des Fachkreises sollen eine praktische Hilfe sein, die es erlaubt, die individuelle Abstimmung der Projekt- und Qualitätsmanagementsysteme sowie ihre Prozesse und Werkzeuge im Unternehmen hin zu einem integrierten Managementsystem zu fördern.

Fachkreis „QM-Berufe“

Der Fachkreis „QM-Berufe“ wurde im Juni 2013 gegründet und setzt sich mit der Problematik auseinander, dass das Berufsfeld Qualitätsmanager nicht optimal strukturiert ist und Lücken sowie Weiterentwicklungsbedarf aufweist. Er will die Q-Berufsbilder dort, wo sie nicht mehr den Anforderungen der Praxis entsprechen, neu klären und strukturieren. Im Laufe des Jahres 2013 ist im Fachkreis ein funktionierendes Kernteam entstanden. Nach Abschluss der Gründungsphase im ersten Quartal 2014 wird sich der Fachkreis für alle interessierten Mitglieder öffnen.

Fachkreis „Organisationsentwicklung“

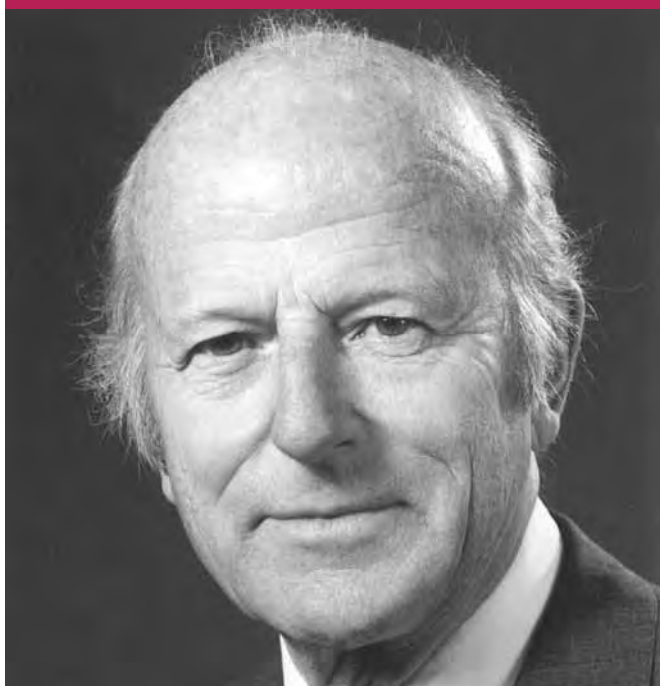
Die Gründungsphase des Fachkreises „Organisationsentwicklung“ hat im Juli 2013 begonnen. Dieser Fachkreis hat sich zum Ziel gesetzt, ein ganzheitliches Verständnis von Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung zu erarbeiten. Dazu will er klären, welche Themenfelder Organisationsentwicklung umfasst, und zeigen, mit welchen Methoden und Strukturen das Qualitätsmanagement einen Beitrag dazu leisten kann. Auch dieser Fachkreis wird sich im ersten Quartal 2014 für alle interessierten Mitglieder öffnen.

Fachkreis „Controlling und Qualität“

Der Fachkreis „Controlling und Qualität“, den die DGQ in Kooperation mit dem Internationalen Controller Verein e. V. (ICV) veranstaltet, hat 2013 ein gemeinsames Statement beider Vereine zu „Controlling und Qualität – Thesen zur nachhaltigen Steuerung wirtschaftlicher Exzellenz“ erarbeitet. Derzeit behandelt er das Thema Potenzialbewertung.

Arbeitskreis „Elektrische Konsumgüter“

In Kooperation mit dem Zentralverband der deutschen Elektrotechnik- und Elektronikindustrie (ZVEI) widmet sich der gemeinsame Arbeitskreis dem Erfahrungsaustausch zu QM-bezogenen Themen zwischen Herstellern elektrischer Konsumgüter im deutschsprachigen Raum.



Der DGQ-Förderpreis Qualitätsmanagement ist nach dem verstorbenen Ehrenvorsitzenden Professor Dr. Walter Masing benannt.



Der mit 10.000 Euro dotierte Preis ist die einzige Auszeichnung für personenbezogene Spitzenleistungen im deutschen Qualitätsmanagement.

Arbeitsgruppen laufen aus

Die bisherigen Arbeitsgruppen, die nicht als agile Communities arbeiten, laufen entweder aus oder werden nach Erreichen eines Meilensteins in einen Fachkreis umgewandelt.

- > Die **AG 123 „KVP“** hat ihr Manuskript 2013 abgeschlossen, es wird im ersten Quartal 2014 als E-Book im Hanser Verlag publiziert.
- > Die **AG 360 „QM an Hochschulen“** läuft aus und wird ihr Manuskript in der ersten Jahreshälfte 2014 als Fachbuch vorstellen.
- > Die **AG 182 „Beschwerdemanagement“** hat sich durch Umfragen und Webinare bereits für weitere Nutzergruppen geöffnet. Sie wird 2014 ihre bisherigen Ergebnisse fixieren und anschließend in einen Fachkreis umgewandelt.
- > Die **AG 313 „QM in der sozialen Dienstleistung“** wird bis 2015 ein Manuskript erstellen und anschließend in einen Fachkreis umgewandelt.

DGQaktiv für weitere Nutzergruppen entwickeln

Im Hintergrund dieses organisatorischen Umbaus hat 2013 eine in der Öffentlichkeit wenig sichtbare Arbeit an der Datenschnittstelle von DGQaktiv stattgefunden. Diese

neue Schnittstelle ist die Bedingung dafür, dass spezifische Angebote für weitere Nutzergruppen entwickelt werden können. So können jetzt etwa Unterlagen für DGQ-Trainer, Arbeitsräume für Kleingruppen von Fachkreisen oder Foren für Teilnehmer bestimmter Veranstaltungen der DGQ-Weiterbildung eingerichtet werden. Dieser Umbau wurde im November 2013 erfolgreich abgeschlossen. Dadurch mussten aber auch viele für die Nutzer sichtbare Anpassungen an der Oberfläche zurückgestellt werden. Diese sollen zusammen mit den jetzt neuen Angeboten 2014 umgesetzt werden. Die Nutzung von DGQaktiv war 2013 bei monatlich etwa 500 eindeutigen Besuchern stabil. Das zeigt, dass DGQaktiv ein fest integrierter Bestandteil der Gemeinschaftsarbeit ist.

Walter-Masing-Preis

Der Walter-Masing-Preis ist die Auszeichnung für personenbezogene Spitzenleistungen im deutschen Qualitätsmanagement. Die DGQ verleiht ihn für herausragende Arbeiten, die sich in Theorie und Praxis mit neuesten Erkenntnissen aus dem Qualitätsmanagement auseinandersetzen. Die nächste Verleihung findet im November 2014 im Rahmen des DGQ-Qualitätsfachtags statt.

DGQ-Regional: das Mitglied im Fokus

Die Aufgaben zur Betreuung von Mitgliedern und Regionalkreisen sowie die Koordination der Arbeit der vier Landesgeschäftsstellen hat die DGQ in der Abteilung DGQ-Regional zusammengefasst. Die nach außen gerichteten Aufgaben umfassen die Mitglieder- und Netzwerkbetreuung, die Vereins- und Themenentwicklung sowie die Vereinskommunikation und Mitgliederadministration.

Regionalkreisarbeit

Die DGQ ist ohne ihre 63 Regionalkreise fast nicht vorstellbar. Sie bieten eine Plattform zum branchenübergreifenden Networking und Erfahrungsaustausch sowie ein breites Angebot von in der Regel kostenlosen Vortragsveranstaltungen, Betriebsbesichtigungen und Workshops rund um das Thema Qualitätsmanagement.

Die Regionalkreisleiter und ihre Stellvertreter organisieren die Arbeit vor Ort. Sie sind regionale Ansprechpartner in allen Fragen zur DGQ, zum Qualitätsmanagement und zur Mitgliedschaft. Ihr persönliches Engagement und fachliches Know-how garantieren die branchenneutrale Themenvielfalt und die hohe Qualität der Veranstaltungen. In den DGQ-Regionalkreisen finden jährlich mehr als 450 Veranstaltungen mit rund 9.000 Teilnehmern statt.

Begrüßungstag für Neumitglieder in Frankfurt

Sie kommen aus Unternehmen der verschiedensten Branchen. Ihre Arbeitsplätze liegen in Konzernen, mittelständischen Firmen und familiengeführten Kleinbetrieben. Hinzu

kommen Vertreter aus Hochschulen, sozialen und medizinischen Einrichtungen und dem öffentlichen Dienst. Wiederum andere sind selbstständige Berater. Was sie vereint: Sie alle haben sich entschlossen, Mitglied der Deutschen Gesellschaft für Qualität zu werden.

Der diesjährige Begrüßungstag neuer Mitglieder Ende Oktober in der Frankfurter DGQ-Geschäftsstelle fand in entspannter Atmosphäre statt. Dr. Benedikt Sommerhoff, Leiter DGQ Regional, übergab nach seiner allgemeinen Begrüßung das Wort direkt an die anwesenden 45 von insgesamt 400 neuen Mitgliedern des Jahres 2013. Die Vorstellungsrunde veranschaulichte unter anderem, vielmehr, dass sie alle Teilnehmer im Qualitätsmanagement und der Qualitätssicherung eine richtungsweisen Perspektive für die Zukunft sehen. Zu diesem Zweck suchen sie neue Kontakte und den Erfahrungsaustausch mit Gleichgesinnten. So konnte bereits ein Großteil der neuen DGQ-Mitglieder den Begrüßungstag für sich nutzen, um neue Verbindungen innerhalb des DGQ-Netzwerks herzustellen. Passend auch der Vortrag Sommerhoffs, der den Tag moderierte und mit seinem Team für ein erfolgreiches Gelingen sorgte: „Perspektiven des Qualitätsmanagements“.

Orgavision Anwenderpreis 2013

Gemeinsam mit Roland Furtmayr, Inhaber von simplequality.de, überreichte Michael Weubel, Leiter der DGQ-Landesgeschäftsstelle Mitte, den Anwenderpreis 2013. Er ging an das Projekt des Diakonissenhauses Berlin Teltow, das eine Doppelzertifizierung nach ISO 2001:2008 und



dem Qualitätssiegel Geriatrie für Rehabilitationskliniken unter Einbeziehung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in weniger als einem halben Jahr umsetzen konnte. Weitere Finalisten waren die QM-Projekte von Nordseepflege und DRK Zollernalb.

Diese drei zuvor bewerteten und nominierten Finalisten hatten ihre QM-Projekte dem Fachpublikum am 29. November in Berlin vorgestellt. Das Publikum hatte dann vor Ort darüber abgestimmt, welches der Projekte den Orgavision-Anwenderpreis 2013 erhält.

Initiative ServiceQualität Deutschland

Gemeinsam mit Olaf Pietler, Leiter des Regionalkreises Frankfurt, hat die Landesgeschäftsstelle Mitte die Initiative ServiceQualität Deutschland als Partner und Mitglied gewonnen. Die Initiative bietet ein dreistufiges Konzept für die Qualitätsentwicklung von Organisationen an. In Stufe I: Qualität mit Begeisterung entwickeln und leben, Stufe II: Sicherung, Prüfung und Bewertung von Qualität, Stufe III: ein Qualitätsmanagementsystem mit Schwerpunkt auf Servicequalität ausbauen und zertifizieren. Für 2014 sind bundesweit gemeinsame Veranstaltungen geplant. Ziel ist es, das Bewusstsein für Qualität bei Dienstleistungen insgesamt zu stärken. Dabei sollen die DGQ-Regionalkreise die von der Initiative ausgebildeten Service Coaches als Plattform für den bundesweiten Erfahrungsaustausch zu Servicequalität und Qualitätsmanagement bei Dienstleistungen unterstützen.

Qualität beginnt vor Ort: die Landesgeschäftsstellen der DGQ e. V.

Jede Region ist besonders. Um diesen Besonderheiten Rechnung zu tragen, ist die DGQ in Frankfurt am Main, Hamburg, Berlin und Stuttgart mit einer Landesgeschäftsstelle präsent.

Die Landesgeschäftsstellen bilden vor Ort das zentrale Element im Serviceangebot der DGQ. Mitglieder, Organisationen, Kunden, Studierende und Interessenten nutzen die Nähe, um sich vor Ort umfassend zu informieren und individuell beraten zu lassen.

Auch gehen die Mitarbeiter der Landesgeschäftsstellen direkt in die Unternehmen und erarbeiten mit ihnen bedarfsgerechte Qualifikationslösungen und konzipieren Inhouse-Trainings. Darüber hinaus halten sie Kontakt zu Firmen, Bildungsträgern, Behörden, Vereinen und Kammern. Ebenso unterstützen sie den Ausbau lokaler Netzwerke.

Netzwerke gestalten.

Landesgeschäftsstelle Mitte

Die Landesgeschäftsstelle Mitte in Frankfurt am Main ist Ansprechpartner für die Bundesländer Hessen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz und das Saarland. Die 20 DGQ-Regionalkreise in diesem Raum bilden das Expertennetzwerk vor Ort.

Interessenten finden hier Informationen, Beratung und Kontakte zu allen Themen und Leistungen der Deutschen Gesellschaft für Qualität. So wurden im Jahr 2013 rund 120 Veranstaltungen mit circa 2.400 Teilnehmern gezählt. Gemeinsames Lernen und der Erfahrungsaustausch standen dabei im Vordergrund.

Nach dem bundesweiten Treffen aller Regionalkreisleiter im März 2013 haben sich am 17. September die Leiter aus dem Gebiet der Landesgeschäftsstelle noch einmal in kleinerer Runde in Frankfurt am Main mit den Delegierten der Region zum Erfahrungsaustausch und einem gemeinsamen Review der Regionalkreisarbeit getroffen.

2013 standen acht Regionalkreiswahlen im Gebiet der Landesgeschäftsstelle Mitte an. Sieben Leiter und Leiterinnen wurden von den Mitgliedern wiedergewählt. Sechs Leiter wurden neu in die Regionalkreisleitung gewählt.

Die sogenannten White Papers mit Exklusiv-Informationen für DGQ-Mitglieder werden weiterhin genutzt, um neue Interessenten über eine Schnuppermitgliedschaft an die DGQ heranzuführen. 2013 hat die Landesgeschäftsstelle hier zwei Fachbeiträge zu ISO 9001 und internen Audits beigetragen. Parallel dazu wurde die Messung des Mitgliederanteils in den Regionalkreisveranstaltungen ausgebaut. Ziel ist es, künftig noch konkreter zu verfolgen, welchen Beitrag die Regionalkreisarbeit auf Mitgliedergewinnung, -aktivierung und -bindung hat. Derzeit liegt der Mitgliederanteil in den Regionalkreisveranstaltungen zwischen 13 (neuer Kreis) und 65 Prozent (etablierter Kreis). Ein besonderes Ergebnis konnte der 2011 gestartete Regionalkreis Rhein-Nahe erzielen: Hier verbesserte sich der Mitgliederanteil von 45 (2012) auf 71 Prozent (2013).

Landesgeschäftsstelle Nord

Zur LGS Nord gehören die Flächenländer Niedersachsen, Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern sowie die Stadtstaaten Hamburg und Bremen. Auch 2013 war

das Team der LGS Nord gefragter Ansprechpartner für alle Fragen rund um Qualität und Managementsysteme. Neben der tatkräftigen Unterstützung der Regionalkreise im Norden hat die LGS ergänzend zehn eigene Veranstaltungen für das Netzwerk organisiert, um das ehrenamtliche Angebotsportfolio abzurunden. Ob bei Lufthansa Technik, bei der Hamburger Hochbahn oder auch bei Roco-Druck in Wolfenbüttel: Quer durch die Branchen und Größenklassen wird der Austausch mit der Qualitätscommunity geschätzt. Die ehrenamtlichen Funktionsträger wurden mit zwei Leckerbissen belohnt: Im Frühjahr gab es eine Besichtigung der „Mein Schiff II“ beim Firmenmitglied TUI Cruises und im Dezember einen Workshop „Wertstromanalyse“ mit dem Senior Lean Leader Sebastian Donner bei Airbus Operations. Für die DGQ Weiterbildung wurden 39 Inhouse-Veranstaltungen konzipiert, für die DGQ Beratung wurde an zwei Projekten im Norden aktiv mitgearbeitet. Die Beratung von Einzelinteressenten und Firmenkunden in der LGS sowie Workshops und Vorträge für Firmenmitglieder runden das Leistungsangebot der Geschäftsstelle ab. Besonders erfreulich: 2013 konnten im Norden 101 persönliche und fünf Firmenmitglieder neu gewonnen werden.

Landesgeschäftsstelle Süd

Leistung und Service für Mitglieder und Kunden in Baden-Württemberg und Bayern zu erbringen, stand auch im Jahr 2013 im Fokus der Aktivitäten der Landesgeschäftsstelle Süd.

Darüber hinaus standen in vielen Regionen die Regionalkreiswahlen im Mittelpunkt. Dabei sind in sieben Regionalkreisen – Ulm, Augsburg, Heilbronn, Main-Tauber, Nürnberg, Regensburg, Karlsruhe – die RK-Leitungen bestätigt worden, eine erfreuliche Beständigkeit der ehrenamtlichen Tätigkeit.

Auch wurde 2013 ein neuer Regionalkreis gegründet. Die Region um Landshut, Straubing und Passau agiert künftig als Regionalkreis Niederbayern. Bereits die Auftaktveranstaltungen stießen auf große Resonanz. Denn an den dort bisher durchgeführten drei Veranstaltungen haben insgesamt 255 Personen teilgenommen.

Ferner hat das Team der Landesgeschäftsstelle durch gezielte Ansprache 195 neue persönliche Mitglieder und 14 Firmenmitglieder gewonnen. Für die Mitglieder hat

sich vor allem der DGQ-Kaminabend in Stuttgart als eine Veranstaltung im exklusiven Rahmen etabliert. Hier konnten die Teilnehmer in diesem Jahr Einblicke in exotische Themen bekommen, wie etwa „Gehört QM ins Museum?“, und sich über klassische Themen wie „Qualität und Innovationen bei der Daimler AG“ informieren.

In Zusammenarbeit mit der DGQ Weiterbildung hat die LGS Süd zahlreiche Inhouse-Veranstaltungen mit namhaften Firmen organisiert und durchgeführt. Des Weiteren ist die LGS unter anderem mit der Auszeichnung nach den „EFQM-Levels of Excellence“ aktiv und über diverse Arbeits- und Fachkreise in den Regionen vertreten.

Landesgeschäftsstelle Ost:

Die Landesgeschäftsstelle Ost in Berlin repräsentiert die DGQ in der Bundeshauptstadt und ist Ansprechpartner in den Bundesländern Brandenburg, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen. Die 13 DGQ-Regionalkreise im Bereich der Landesgeschäftsstelle Ost bilden das Experten-Netzwerk vor Ort. Darin hat die LGS Ost 2013 mehr als 60 Veranstaltungen mit rund 800 Teilnehmern begleitet.

Der Neujahrsempfang 2013 in der Landesgeschäftsstelle stand mit rund 80 Gästen unter dem Motto „Es ist nicht wenig Zeit, die wir haben, sondern es ist viel Zeit, die wir nicht nutzen“. Im Verlauf der Veranstaltung überreichte DGQ-Präsident Dr. Jürgen Varwig Urkunden für langjährige Mitgliedschaften in der DGQ.

Zu einem gemeinsamen Review der Regionalkreisarbeit hatten sich am 11. September die Regionalkreisleiter mit den Delegierten aus der Region der LGS getroffen. Dort bereiteten die Teilnehmer unter anderem die anstehenden Wahlen in den Regionalkreisen Berlin, Dresden, Erfurt, Gera und Jena vor. Dabei wurden in Dresden Dr. Dorit Baretton als neue Regionalkreisleiterin und Matthias Vetter, Koenig & Bauer AG, Radebeul, als ihr Stellvertreter gewählt. In Gera wurde Christine Freitag in ihrem Amt bestätigt, während mit Jörg Gehmlich, TÜV Thüringen, ein neuer Stellvertreter gewonnen wurde. Auch Jena hat mit Michael Wetzel, Carl Zeiss Jena GmbH, einen neuen Stellvertreter, während Doris Klüger weiterhin als Regionalkreisleiterin im Amt bleibt. In Erfurt wurde das aus Klaus Hermann und Hubert Spelda bestehende amtierende Team für eine weitere Amtsperiode bestätigt. Und in Berlin wurde Peter Stresemann als Stellvertreter wiedergewählt.

Zu den besondere Aktivitäten der LGS Ost gehörten 2013 unter anderem die Zusammenarbeit mit dem Internationalen Controller Verein (ICV) Berlin-Brandenburg und dem Verein Deutscher Ingenieure (VDI) Berlin-Brandenburg, die exklusive Veranstaltung des „Berliner Club der Qualität“, die Kooperation mit dem Lehrstuhl Qualitätswissenschaft der TU Berlin sowie die Partnerschaft in der Qualitätsinitiative Berlin-Brandenburg.

Berechnungen haben ergeben, dass der Mitgliederanteil in den Regionalkreisveranstaltungen derzeit hoch ist, in Berlin liegt er bei rund 80 Prozent.

DGQ Weiterbildung GmbH

„Wir befähigen Menschen durch gezielte,

nachhaltige berufliche Weiterbildung.“

Kompetenzorientiertes Lernen durch betriebliche Fortbildung versteht die DGQ Weiterbildung als ihre wichtigste Aufgabe. Nicht nur das Vermitteln von Wissen, sondern vor allem die Frage nach dem Ziel der Weiterbildung und was diese bewirken soll, ist der Auftrag, dem sich die DGQ Weiterbildung bei der Konzeption und Durchführung von Lehrgängen, Seminaren und Workshops stellt.

Das breit gefächerte Angebot umfasst klassische Themenfelder moderner Managementsysteme, beispielsweise Qualitäts- und Umweltmanagement, Arbeitssicherheit, Energiemanagement, Labormanagement, sowie Schwerpunkte wie SIX SIGMA, Statistik, Qualitätssicherung und Messtechnik in Form von Lehrgängen, Seminaren, Tagungen und Workshops.

Das Trainernetzwerk mit seinen mehr als 300 kompetenten und erfahrenen Experten steht den Kunden dabei zur Seite und begleitet sie bis zum erfolgreichen Abschluss ihrer jeweiligen Weiterbildungsmaßnahmen. So standen auch Information, Erfahrungsaustausch und Kennenlernen untereinander sowie die Zusammenarbeit mit DGQ-Mitarbeitern im Mittelpunkt des DGQ-Trainer-tags 2013 Ende September in Oberursel bei Frankfurt. Die Organisatoren aus der Abteilung Events & Formate hatten mithilfe zahlreicher Unterstützer von Beginn an viel Raum und Zeit für informelle Gespräche und das Netzwerken gelassen, dabei aber auch wichtige und aktuelle Informationsübermittlung ermöglicht. Gruppenräume mit Info-Ecken und Marktplatzcharakter dienten abschließend zur Diskussion und zum Dialog zwischen Trainern und DGQ-Produktverantwortlichen aus allen Bereichen.

Claudia Welker, Geschäftsführerin der DGQ Weiterbildung GmbH, informierte die Trainer unter anderem über das neue Lehrgangs- und Zertifizierungskonzept im Bereich Qualitätsmanagement. Den Umsatz der DGQ Weiterbildung GmbH benannte sie mit rund zehn Millionen Euro, wobei die Teilnehmer bereits zu 70 Prozent online buchten.

Das Management von Qualität in Unternehmen braucht Begeisterung, Freude an der Aufgabe, Rollenverständnis und Fachkompetenz. Dass Weiterbildung nicht nur Kompetenz- und Wissensvermittlung ist, sondern Lernen auch Freude und Anwendungssicherheit ermöglicht und darüber hinaus berufliche Karrieren fördert, ist für den nachhaltigen Erfolg von Unternehmen wie Mitarbeitern von erheblicher Bedeutung.

Die DGQ Weiterbildung sieht sich dem entgegengebrachten Vertrauen der Kunden verpflichtet. Daher entwickelt sie einerseits die bewährten Trainings zu allen Themen rund um Qualitätsmanagementsysteme kontinuierlich weiter, baut aber andererseits das Weiterbildungsangebot kontinuierlich aus, um die von den Unternehmen geforderten Kompetenzen ihrer Mitarbeiter zu festigen und zu erweitern.

Auch 2013 hat die DGQ Weiterbildung wieder erfolgreich neue Formate und Produkte im Markt platziert:

- > **DGQ-Beauftragter Qualitätssicherung:** fachlich auf Augenhöhe mit dem strategischem QM
- > **DGQ-Energiemanagementbeauftragter**
- > **Labormanager nach ISO/IEC 17025**



Netzwerken untereinander und mit den DGQ-Teams sowie Informationsübermittlung und Erfahrungsaustausch charakterisierten den DGQ-Trainertag 2013.

- > Compliance Management: Compliance-Risiken identifizieren und ein entsprechendes Managementsystem aufbauen und weiterentwickeln
- > **Service Excellence:** was müssen Unternehmen tun, um ihre Kunden wirklich zu begeistern? Besonders interessant auch für Industrieunternehmen
- > Neue Angebote rund um das Thema **Audit**
- > **QM Executive:** zugeschnitten auf angehende und aktive Führungskräfte im Management von Qualität

„Mit Qualität Kunden begeistern“: Ein Leitsatz, der alle Funktionen eines Unternehmens beschäftigen soll, denn nachweislich sind diejenigen Unternehmen am erfolgreichsten, die diese Kultur leben. So ist das Interesse an Weiterbildungsangeboten der DGQ in den letzten Jahren kontinuierlich gewachsen. In dieser Zeit hat die DGQ Weiterbildung konsequent an der Umsetzung ihrer strategischen Ziele gearbeitet. Eine durchgängige Marktorientierung und die enge Zusammenarbeit mit Kunden, Trainern und dem DGQ-Netzwerk sind der Motor für Neuentwicklungen und Produktadaptionen der letzten Jahre.

Auch 2013 konnte die DGQ Weiterbildung wieder eine neue Bestmarke erreichen. Wesentlich zum

Wachstum beigetragen hat einerseits der Bereich „In-house“, der kundenspezifische Trainings für Unternehmen bietet. Andererseits zeugte die starke Nachfrage nach Seminaren und Lehrgängen zum Qualitätsmanagement weiterhin von ihrer großen Bedeutung im Markt der betrieblichen Weiterbildung.

Die DGQ Weiterbildung GmbH zeichnete sich 2013 durch folgende Eckdaten aus:

- > Ein Angebot von zehn Lehrgangsblocken mit über 50 Einzelmodulen mit mehr als 800 Trainings
- > Mehr als 250 Lizenzlehrgänge
- > Mehr als 200 Seminare zu fachspezifischen Themen
- > Mehr als 250 Inhouse-Trainings

Auch 2013 haben wieder mehr als 10.000 Kunden am Weiterbildungsprogramm der DGQ teilgenommen. Weitere Teilnehmer nutzten Lizenz- oder Kooperationsveranstaltungen sowie Fachforen und Kongresse, um sich in Fragen der Weiterbildung zu profilieren.

Personenzertifizierung

Anerkannte Zertifizierungsstelle

Die Personenzertifizierungsstelle (PZ) der DGQ e.V. verzeichnete 2013 wiederum als ein erfolgreiches Jahr. Die Anzahl der Zertifikate hat sich weiterhin positiv entwickelt. So hat die Personenzertifizierungsstelle rund 6.600 DGQ-Zertifikate und 2.100 EOQ-Zertifikate vergeben.

Die Rezertifizierungsverfahren sind weiterhin bedeutend. Hier weisen bereits zertifizierte Personen nach, dass sie ihre Kompetenz auf neuestem Stand gehalten haben – in der Regel durch gezielte Weiterbildung und berufliche Praxis.

In Kooperation mit der DGQ Weiterbildung GmbH hat die PZ fortlaufend neue Zertifizierungsprogramme für Managementfachpersonal weiterentwickelt.

Die Zertifizierungsprogramme für Qualitätsmanagementpersonal wurden parallel zur Weiterentwicklung und Verabschiedung der EOQ-Regelwerke Competence Specification (CoS) und Certification Scheme (CS) 9000 unter Berücksichtigung der neuen DIN EN ISO 19011 aktualisiert. Die neuen Zertifizierungsprogramme für den Bereich Qualitätsmanagement – vom DGQ-Qualitätsmanagementbeauftragten bis zum DGQ-Lead Auditor – sind seit dem 1. Januar 2014 gültig.

Neben den Prüfungs- und Zertifizierungsaktivitäten ist die PZ durch ihren Leiter Thomas Votsmeier weiterhin in diversen nationalen und internationalen Gremien vertreten, um die fachlich-inhaltlichen und formal-normativen Vorgaben und Regeln proaktiv mitzugestalten.

Die PZ hat 2013 ihre Mitarbeit in normativen und regelsetzenden Gremien der Themenfelder Qualitätsmanagement (QM), Umweltmanagement (UM) und Zertifizierungsgrundlagen weiter ausgebaut.



International

European Organization for Quality (EOQ)

Quality Renaissance – Co-creating a Viable Future

Die EOQ ist das größte Qualitätsmanagement-Netzwerk in Europa. Über ihre nationalen Mitgliedsorganisationen verbindet sie in 40 überwiegend europäischen Ländern mehr als 100.000 Experten und Organisationen. In Deutschland wird die EOQ durch die DGQ als Vollmitglied vertreten. Die DGQ gehörte 1956 zu den Gründungsmitgliedern der EOQ und ist maßgeblich am Aufbau und Erfolg dieses Netzwerks beteiligt.

Ziel der EOQ ist es, die Wettbewerbsfähigkeit von Organisationen zu verbessern und eine gemeinschaftliche europäische Vision rund um das Thema Qualität zu schaffen – unabhängig, gemeinnützig und politisch neutral. Dabei liegt ein wesentlicher Schwerpunkt der Arbeit auf der Harmonisierung der Anforderungen an Qualitäts- und Managementfachpersonal in Europa als Basis für die Ausbildung und Zertifizierung nach vergleichbaren Kriterien. Dies geschieht in Kooperation mit European Accreditation, der Dachorganisation der nationalen Akkreditierungsstellen in Europa, mit IPC, der weltweit aktiven International Personnel Certification Association, und dem IAF International Accreditation Forum, dem Dachverband der nationalen Akkreditierungsstellen weltweit.

Die DGQ bietet derzeit 15 Kompetenzprofile aus den Bereichen Qualität, Umwelt, Arbeitssicherheit und Labor an, die durch die EOQ anerkannt sind.

Neben dieser Aufgabe ist es ein wichtiges Anliegen der EOQ, Qualitätsfachleute miteinander zu vernetzen. Denn internationaler und interdisziplinärer Austausch schafft neues Wissen. Mit ihren alljährlich organisierten Qualitätskongressen bietet die EOQ dazu die internationale Austauschplattform. Der 57. EOQ-Kongress fand vom 17. bis 20. Juni in der estnischen Landeshauptstadt Tallinn unter dem Motto „Quality Renaissance – Co-creating a Viable Future“ statt. Gastgeber in diesem Jahr war die Estonian Association for Quality, die gleichzeitig ihr 20-jähriges

Jubiläum beging. Qualitätsexperten aus Europa, den USA und Asien diskutierten die Frage, wie es gelingen kann, mittels bewährter oder innovativ-kreativ adaptierter Methoden, Systeme oder Herangehensweisen des Qualitäts- und Excellence-Gedankenguts eine dynamische und gleichzeitig nachhaltige Zukunft für Menschen und Organisationen zu gestalten.

Dabei standen zwei Themenkreise im Fokus: einerseits die Bedeutung des Kunden, andererseits ein vereinfachtes Managementsystem. Antonio J. Cobo Ruiz, General Motors, Spanien, bezeichnete den Kunden als Ausgangs- und Endpunkt aller Unternehmensaktivitäten, als „the true north pole“ auf dem Kompass eines Unternehmens. Worauf es in einer Kundenbeziehung vor allem ankomme, seien Zuverlässigkeit, Dauerhaftigkeit und die wahrgenommene Qualität eines Produkts oder einer Dienstleistung. „Free from defect“ gelte dabei lediglich als Basis und Minimalforderung. Wan Seon Shin von der Korean Society for Quality forderte darüber hinaus, neben der Markenqualität auch die emotionale Qualität innovativer Produkte zu messen, bevor sie auf den Markt gelangten. Diesen Aspekt unterstrich John Timmermann, Senior Strategist Customer Experience and Innovation bei Gallup, mit dem Hinweis auf die Studie „Behavior economics – how people make decisions“: Danach würden Kaufentscheidungen zu 70 Prozent emotional und nur zu 30 Prozent rational beeinflusst.

Taras Kalyta, Ukrainian Association for Quality, bemängelte die immer wieder anzutreffende Existenz zweier parallel verlaufender Managementsysteme in den Unternehmen: eines zur Erfüllung von Standards und eines für die Managemententscheidungen. Daher seien 50 Prozent der Dokumentationen überflüssig. Um ein Parallelsystem zu vermeiden, müsse sich ein Managementsystem zunächst auf den internen Kunden beziehen und sich in der Konzentration auf den externen Kunden fortsetzen. Prozesse zu messen und sie handhabbar zu gestalten sei hilfreich gegen das Implementieren von Parallelsystemen, meinte Ewa Czyn-Gwiazda von der Universität Krakau.

Der nächste EOQ-Kongress findet vom 11. bis 13. Juni 2014 in Göteborg statt. „Managing Challenges in Quality Leadership“ wird dann im Fokus stehen.

European Foundation for Quality Management (EFQM)

Die EFQM mit Sitz in Brüssel ist die europäische Partnerorganisation der DGQ und Organisatorin des EFQM Excellence Award. Sie steht für die Verbreitung und Weiterentwicklung der Excellence-Philosophie in Europa.

Die Gründung der EFQM im Jahr 1988 erfolgte unter dem Eindruck einer als übermächtig erscheinenden amerikanischen und japanischen Wirtschaft. Vorstände der Gründungsunternehmen der EFQM überlegten gemeinsam mit dem damaligen EU-Kommissionsvorsitzenden Jacques Delors, wie die europäische Wirtschaft im globalen Wettbewerb zu stärken war. Es reifte die Idee einer von den Unternehmen mit Unterstützung der EU gemeinsam getragenen Initiative, die in die Gründung der EFQM mündete. Als Vision der EFQM wurde eine Welt beschrieben, in der europäische Organisationen eine überragende Stellung einnehmen; es ist die Mission, der Auftrag der EFQM, die treibende Kraft für nachhaltige Excellence von europäischen Organisationen zu sein.

Das EFQM Excellence Modell

Um Organisationen bei der Entwicklung in Richtung Excellence zu unterstützen, hat die EFQM das EFQM Excellence Modell entwickelt und den European Excellence Award (EEA), den Europäischen Qualitätspreis, ins Leben gerufen. Das Modell bildet das methodische Fundament zum Erreichen von Excellence. Der EEA soll exzellente Organisationen identifizieren und anerkennen, damit sie anderen als Vorbild dienen und auf diese Weise weitere Organisationen mit der Excellence-Idee erreicht werden.

Auch wenn das Excellence-Modell nach mehr als 20 Jahren Praxis mit rund 30.000 Anwender-Unternehmen noch immer kein Massenphänomen in den Unternehmensstrategien darstellt, wird eine Tendenz deutlich: Immer mehr Organisationen erkennen in seinem Grundgedanken die Klammer, die das eigene Handeln in einer immer komplexeren Welt leitet. So spiegeln die darin formulierten Werte nicht zuletzt auch die europäischen Erfahrungen mit Gesellschaft und Wirtschaft im globalen Wettbewerb wider.



EFQM Excellence Award 2013

Am 5. Dezember 2013 hat die EFQM den European Excellence Award in München vergeben. Als Award Winner durchsetzen konnte sich das Alpenresort Schwarz aus Tirol. Besonders gepunktet habe das „familiengeführte Luxus-Wellness-Refugium“ laut Jury in den Kategorien „Adding Value for Customers“ und „Succeeding through the Talent of People“.

Erfreulich aus deutscher Sicht ist die Platzierung des BMW-Werks Regensburg als Preisträger in den Kategorien „Managing with Agility“ und „Sustaining Outstanding Results“. Der Regensburger Preisträger ist mit etwa 9.000 Mitarbeitern und einer Tagesproduktion von rund 1.100 Einheiten der BMW 1er und 3er-Reihe sowie des Z4 „ein bedeutender Teil innerhalb des BMW Group-Netzwerks weltweit“. Als Voraussetzung für den Preisgewinn bezeichnete Werkleiter Andreas Wendt „klare Ziele, eine gemeinsame Orientierung und das Engagement der Führungskräfte und Mitarbeiter“. Die beiden Preise seien für alle Mitarbeiter und das gesamte Managementteam ein Anreiz, den Excellence-Weg weiterzugehen. Entscheidende Merkmale einer ausgezeichneten Organisation im Wettbewerb seien auch künftig Kundenorientierung und Flexibilität mit dem Zielszenario „Wir begeistern unsere Kunden“.

DGQ Beratung GmbH

Angespanntes Geschäftsjahr

Nach einem erfolgreichen Jahr 2012 war das Geschäftsjahr 2013 für die DGQ Beratung durch eine insgesamt schwierige Marktsituation geprägt.

Obwohl die DGQ Beratung ihre Position in den Geschäftsfeldern Interim-Management und Effizienzsteigerung ausbauen konnte, gab es in weiteren Geschäftsfeldern eine rückläufige Entwicklung.

Stamm- und Neukunden der DGQ Beratung waren 2013 unter anderem: AREVA Wind, 8.2 Consulting, Berkenhoff, Berliner Immobilienmanagement, DGB Bildungswerk, Kawasaki Gasturbine, Kverneland, St Hedwig Kliniken, WISAG.

Wie auch in den Vorjahren setzte die DGQ Beratung bei einem breiten Kundenspektrum Lösungen für Managementsysteme und Organisationsentwicklung um. Dies umfasste unter anderem Beratungsleistungen zur DIN EN ISO 9001, zur ISO/TS 16949, zu VDA 6.3, die Einführung von HACCP-Standards, die Durchführung interner Audits sowie Leistungen zur Verbesserung des Lieferantenstatus und Bewertungen erfolgreich aufgestellter Organisationen mittels der Levels of Excellence der EFQM.

In der Automobilzulieferindustrie, im Maschinen- und Anlagenbau sowie in der Offshore-Windindustrie stellte die DGQ Beratung Interimsmanager in der Funktion als Qualitäts- und Projektmanager. So überbrückten Unternehmen bestehende Personallücken, sicherten mit Unterstützung der DGQ Beratung Rezertifizierungen ab und



profitierten von dem spezifischen Wissen der DGQ-Interimsmanager und von Best-Practice-Beispielen aus anderen Branchen, insbesondere im Engineering, in der Fertigung und im Projektmanagement.

In Industrieunternehmen setzte die DGQ Beratung Lean-Projekte wie 5S oder Projekte zur Optimierung von Rüstzeiten und zur Verbesserung der Produktqualität praxisorientiert um. Dadurch konnten die Beratungskunden in erheblichem Maße Kosten reduzieren und Zeit einsparen.

Im Gesundheitswesen unterstützte die DGQ Beratung Krankenhäuser bzw. Rehaeinrichtungen dabei, QM-Systeme einzuführen, Pflegestandards und spezielle Anforderungen der BAR-Kriterien einzuhalten und damit Anforderungen von Kostenträgern und Gesetzgebern angemessen zu erfüllen.

Insgesamt hat die DGQ Beratung in den vergangenen Jahren mit ihren Aktivitäten einen wesentlichen Beitrag zur Förderung von Qualität und Managementsystemen in Organisationen erbracht, persönliche Mitglieder des DGQ e. V. als DGQ-Experten in Beratungsprojekte eingebunden und das Leistungsangebot der DGQ-Gruppe erweitert.

DQS Holding GmbH

Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen

Gesellschafter: Deutsche Gesellschaft für Qualität – DGQ e. V.
Deutsches Institut für Normung – DIN e. V.
UL Underwriters Laboratories, HDB, Spectaris, VDMA, ZVEI

Geschäftsführer: Stefan Heinloth (Sprecher), Michael Drechsel, Ganesh Rao

Mitarbeiter: Weltweit 2.800, davon rund 2.300 Auditoren/Gutachter

Internationalität: 80 Geschäftsstellen in 64 Ländern (Stand: Januar 2014)

Zertifikate: 53.000+ in mehr als 100 Ländern

Ergebnisse: Die DQS wächst nachhaltig

Im Geschäftsjahr 2013 übertraf die DQS ihre weltweiten Umsatz- und Ergebnisziele. Mit einem Gruppenumsatz von über 100 Millionen Euro behauptet sich die DQS unter den Top 10 der größten international tätigen Zertifizierungsunternehmen für Managementsysteme.

Die DQS Holding GmbH mit Sitz in Frankfurt am Main steuert als Konzernzentrale die weltweite Geschäftsentwicklung mit Büros in 64 Ländern. DQS-UL-Zertifikate werden international hoch geschätzt und nachgefragt. Dabei vertrauen große Konzerne, mittelständische Unternehmen und Kleinbetriebe gleichermaßen auf die anerkannte Qualität der Audits und Zertifizierungen.

Qualität: Die DQS überzeugt durch Kompetenz

Mit 2.300 Auditoren bedient die DQS UL Gruppe Unternehmen in nahezu allen Wirtschaftszweigen. Neben klassischen Audits von Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutzmanagementsystemen bestimmt zunehmend der Themenkomplex „Nachhaltigkeit“ in seinen unterschiedlichen Facetten das Wachstum. Insbesondere die ISO 50001 für Energiemanagementsysteme sowie die aufgrund steuer- und energiepolitischer Gesetze für den deutschen Markt relevante Spitzenausgleich-Verordnung (SpaEfV) belebten zum Jahresende 2013 nochmals die Nachfrage. Insgesamt umfasst die Servicepalette der DQS heute Begutachtungen und Zertifizierungen nach mehr als 200 verschiedenen Regelwerken. Kompetenz, Erfahrung und ein stets aktualisiertes Fachwissen – wichtige Faktoren, die die Kunden bei Auditoren und Mitarbeitern der DQS gleichermaßen schätzen.

Die DQS unterstützt und sichert diese Werte mit einem umfassenden Weiterbildungsprogramm. Neben regelwerks- und auditspezifischen Themen stehen auch Schulungen zum Kommunikationsverhalten, zu Sprachen, Projektmanagement und IT auf der Agenda.

Neues: Die DQS ist innovativ

In ihrer fast 30-jährigen Unternehmensgeschichte nimmt die DQS eine Vorreiterrolle in der Entwicklung wertschöpfender Zertifizierungsdienstleistungen ein. So wurde das 2012 gestartete DQS eSolutions, ein innovatives Online-Tool zur Selbstbewertung und Weiterbildung rund um Managementsysteme und Audits, 2013 mit weiteren Themen deutlich ausgebaut. Die DQS-UL CFS GmbH, Spezialist für Zertifizierungsleistungen rund um die Verbrauchersicherheit, stärkte ihre Position als zugelassener Anbieter von SEDEX-Audits für eine nachhaltige Produktion in der Lieferkette. Zugleich führte die Konzerntochter das GC-Mark ein. Dabei handelt es sich um freiwillige Zertifizierungen von Produkten und Dienstleistungen auf Grundlage etablierter Standards und gemäß den Anforderungen des Global Conformance Mark. Das Siegel zeigt Kunden, Gästen und Verbrauchern, dass die DQS als unabhängiger Dritter nachgewiesen hat, dass Produkte und Dienstleistungen festgelegte Anforderungen erfüllen. Nach der erfolgreichen Markteinführung in Deutschland stieß das GC-Mark auch bei seiner Präsentation in Indien im Dezember 2013 auf großes Interesse. Weitere Märkte werden 2014 folgen.

Im Juni 2013 hat sich die DQS GmbH strategisch neu positioniert. Unter der hierfür kreierten Wort-Bild-Marke

V. l. n. r.: Ganesh Rao, Stefan Heinloth und Michael Drechsel bilden die Geschäftsführung der DQS Holding GmbH.



„DQS. The Audit Company.“ nutzte sie einen umfassenden Relaunch ihrer Internetpräsenz als „Schaufenster“, um das erweiterte Leistungsspektrum vorzustellen. Im Mittelpunkt steht dabei die Nutzung der exzellenten Methodenkompetenz der Auditoren für einen intensiven Erfahrungsaustausch und für Coachings zum Thema Audit. Im Rahmen der Akkreditierungsvorgaben sollen hierbei auch interne Audits oder Lieferantenbewertungen komplett im Auftrag Dritter durchgeführt werden.

Ihre Stärke in der Entwicklung innovativer Auditkonzepte dokumentierte die DQS GmbH mit dem Fairness-Zertifikat für Ratenkredite. Auf der Grundlage von Prüfkriterien, die zuvor durch ein unabhängiges Institut erarbeitet wurden, entwickelte sie für das Audit mess- sowie skalierbare und gewichtete Kriterien, die eine Beurteilung der Fairness und Verantwortung im Konsumentenkreditgeschäft durch Dritte ermöglichen. Zusammen mit Systemkriterien aus internationalen Managementnormen wie der ISO 9001 bildeten sie die Grundlage der DQS-Begutachtung.

Ausblick: Die DQS stärkt ihre Kunden

Nachhaltigkeit

Umweltmanagement – Energiemanagement – Soziale Verantwortung: Ein nachhaltiger Umgang mit Ressourcen und die Einhaltung von Sozialstandards wird für viele Unternehmen zum wichtigen Wettbewerbsfaktor. Die DQS unterstützt ihre Kunden mit ihrer Zulassung für die wichtigsten Standards in diesem Themenkomplex. So setzt beispielsweise die DQS

GmbH mit ihrer Listung in der von multinationalen Chemiekonzernen getragenen Initiative „Together for Sustainability“ einen wichtigen Meilenstein als Partner nachhaltig wirtschaftender Unternehmen in der chemischen Industrie.

Mobilität

In den umsatzstarken Marktsegmenten Automotive, Luft- und Raumfahrt sowie Schienenfahrzeugindustrie steigen die Anforderungen an Leistung und Qualität stetig. Globalisierung der Produktion, steigende Anforderungen an umweltverträglichere Produkte und Sicherheitssysteme erfordern einen weltweit anerkannten und erfahrenen Zertifizierungspartner. Die DQS hat sich hier für die Herausforderungen eines internationalen Wettbewerbs optimal positioniert.

Export

Weltweit werden deutsche Produkte mit hoher Qualität nachgefragt. Die DQS unterstützt ihre Kunden durch Audits und Bewertungen von Lieferanten in über 100 Ländern.

Bildung und Gesundheit:

In Deutschland steigt die Nachfrage nach aussagekräftigen, vertrauenswürdigen Begutachtungen im Bildungs- und Gesundheitssektor. Nationale Regelwerke wie der AZAV in Deutschland, eine revidierte Verordnung für Bildungs- und Arbeitsmarktdienstleister, tragen hier deutlich zum Wachstum der DQS bei.

FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e. V.

Qualitätsrelevante Forschung für die Wirtschaft

Wissen aus der Forschung zu generieren und es für die praktische Anwendung in der deutschen Wirtschaft zur Verfügung zu stellen ist eine der satzungsgemäßen Aufgaben der DGQ. Diese Aufgaben nimmt die DGQ über das Ressort Forschung und ihre Forschungsgemeinschaft Qualität e.V. (FQS) wahr.

Die FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e. V. wurde 1989 von der DGQ gegründet. Ihr Ziel ist es, auf gemeinsamer Grundlagensbasis qualitätsrelevante Forschung im Sinne der Wirtschaft zu fördern und die Forschungsergebnisse in enger Zusammenarbeit mit der DGQ richtungweisend umzusetzen. Die FQS ist ein Netzwerk von Produktions- und Dienstleistungsunternehmen, Institutionen und Personen, die eines gemeinsam haben: das Interesse an der Erforschung neuer Ansätze und Methoden zur Qualitätsverbesserung. Dazu gehören auch 26 Forschungsinstitute, die die bundesweite wissenschaftliche Kompetenz im Qualitätsmanagement repräsentieren und gemeinsam mit der FQS Qualitätsforschung betreiben.

Die Höhe der Fördermittel, die den Forschungsinstituten über die FQS für ihre Projekte zur Verfügung gestellt wurden, belief sich im Jahr 2013 auf 1,3 Millionen Euro. Hieraus wurden auf nationaler Ebene zwölf und auf EU-Ebene drei Projekte finanziert.

Die Ergebnisse der Forschungsprojekte werden als Forschungsbericht in der FQS-DGQ-Schriftenreihe veröffentlicht. Im Berichtszeitraum erschien folgende Veröffentlichung als Erstauflage:

FQS-DGQ-Band 88-08

Leitfaden zur Planung und Durchführung von Sourcingprojekten

Im Rahmen des von der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen (AiF) und der FQS geförderten Projekts „Strategie und Methoden zur qualitäts- und erfolgsoptimalen Planung und Bewertung von Sourcingprojekten in Niedriglohnländern für den Maschinen- und Anlagenbau“ wurden praxisbezogene Methoden und Werkzeuge entwickelt, die zur Planung, Vorbereitung und Bewertung solcher Beschaffungsmaßnahmen dienen. Der Leitfaden unterstützt vor allem kleine und mittlere Unternehmen bei sämtlichen projektrelevanten Schritten von der Ist-Analyse bis hin zur Entscheidung über Lieferanten-Entwicklungsmaßnahmen. Gleichfalls integriert sind Marktdynamiken und Risiken, um dynamisch auf veränderte Umfeldeinflüsse reagieren zu können. Durch die Anwendung des Konzepts strukturieren Unternehmen den Aufwand einer Lieferantenentwicklung und entscheiden nach bestimmten Projektphasen über die Fortführung. Dazu stehen ihnen zwei in MS Excel umgesetzte Softwarefunktionsmuster zur Verfügung, die die Anwendung in der Praxis erleichtern.

Parallel dazu bietet die FQS in einer Workshop-Reihe aktuelle Themen der Qualitätsforschung an, um die Umsetzung der Forschungsergebnisse in die unternehmerische Praxis zu ermöglichen. Folgende Themen wurden im Berichtsjahr 2013 als Workshop oder auch Inhouse-Veranstaltung angeboten:

- > Effektives Risikomanagement für komplexe Produkte
- > Motiviertes Qualitätsmanagement
- > CHANGE Management unter Berücksichtigung der Unternehmenskultur



Wissenschaftlicher Beirat (WIB)

Bei Forschungs- und Entwicklungsvorhaben auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements wird die FQS vom wissenschaftlichen Beirat (WIB) der DGQ unterstützt. Der WIB ist das Verbindungsgremium zur DGQ und personell identisch mit dem Forschungsbeirat der FQS. Aufgabe des WIB ist es, Projektanträge zu evaluieren und Forschungsschwerpunkte im Bereich des Qualitätsmanagements festzulegen. Der WIB trat im Berichtszeitraum zu zwei Sitzungen zusammen und hat insgesamt elf Forschungsanträge geprüft. Für insgesamt sechs davon hat die FQS einen Antrag auf öffentliche Förderung gestellt, von denen bisher zwei Anträge von der AiF befürwortet wurden. Die Fördermittel werden den Forschungsinstitutionen über die FQS und die AiF vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) zur Verfügung gestellt.

Seit 2008 koordiniert die FQS auch Forschungsprojekte aus dem CORNET-Programm. CORNET steht für Collective Research Networking, also die Vernetzung von nationalen und regionalen Programmen der Gemeinschaftsforschung in Europa. Am CORNET-Netzwerk sind bis zu 21 Ministerien und Projektträger aus 17 Ländern und Regionen beteiligt.

Das von der FQS betreute CORNET-Projekt „Conemo – Consumer Evaluation Measurement for Objectified Industrial Use“ wurde auf dem Innovationstag Mittelstand am 16. Mai 2013 im BMWi in Berlin und als Beitrag für den „Science Slam“-Wettbewerb bei der Leistungsshow der Industriellen Gemeinschaftsforschung (IGF) am 12. Juni 2013 präsentiert.

Die Existenz der FQS ist maßgeblich durch die finanzielle Unterstützung der DGQ gesichert. Auf dieser Basis blickt die FQS auf ein erfolgreiches Jahr 2013 zurück und optimistisch in die Zukunft.

Bibliothek

Die DGQ-Bibliothek befindet sich in der Geschäftsstelle in Frankfurt am Main. Sie steht allen Interessierten zur Verfügung. In der DGQ-Bibliothek finden sich Bücher, Zeitschriften, Normen und Neue Medien zu den Sachgebieten Qualitätsmanagement und Statistik, zu angrenzenden Sachgebieten wie Psychologie, Informationswissenschaften und Betriebswirtschaft. Derzeit umfasst der Bestand etwa 3.400 Bücher und 30 Zeitschriftenabonnements.

DGQ Service GmbH

Den Service für die Gruppe optimieren

Erwartungsgemäß nicht ruhiger geworden ist es für die Service GmbH im Geschäftsjahr 2013. „Wir wollen unsere Servicequalität gegenüber unseren Kunden weiter optimieren, und natürlich arbeiten wir daran, die gesamte Gruppe zu unterstützen, bekannter zu werden und erfolgreich in ihren Märkten zu sein. Da sind wir 2013 wieder ein gutes Stück vorangekommen“, so Geschäftsführer Hans-Peter Müller.

Das Projekt Internet-Relaunch/DGQ-Webshop war eins der bestimmenden Themen, an denen die DGQ Service GmbH 2013 federführend beteiligt war. Nach umfassender Anforderungsanalyse und einer Vielzahl von Workshops und Gesprächen stand schließlich die Struktur. Umfangreiche Programmierarbeiten schlossen sich an, der Relaunch-Termin wurde ins Jahr 2014 verschoben, um auch wirklich allen Qualitätsansprüchen gerecht zu werden. Eine ausführliche Praxistestphase sowohl mit Mitarbeitern der DGQ als auch mit externen Probanden gab letzte wichtige Impulse. Somit war die neue DGQ-Homepage bereits im März 2014 online, mit vielen verbesserten Features und einem höheren Informationsgehalt. Der neue Webshop wird im Juni 2014 aktiviert.

Die Abteilung Marketing/Kommunikation hat die Modernisierung des Dienstleistungsportfolios weiter vorangetrieben. Neben bereits im letzten Jahr lancierten Kampagnen wie der kommunikativen Begleitung des Projekts Qualitätsleitbild für Deutschland war der Ausbau der Non-Print-Aktivitäten und der Maßnahmen im Bereich Social Media prägend. Auch 2013 konnte die Zahl der Newsletter-Abonnenten wieder gesteigert werden. Die weiteren Maßnahmen im Bereich E-Marketing ermöglichten Fortschritte sowohl in der Bekanntmachung der Marke DGQ als auch in der verbesserten Bewerbung einzelner Produkte und Themen. Die positiven Ergebnisse der Markenmessung verdeutlichen das eindrucksvoll.

Die IT-/EDV-Abteilung hat 2013 neben der aktiven Mitarbeit am Internet-Relaunch unter anderem einen Schwerpunkt darauf gelegt, das Schnittstellenmanagement weiter zu optimieren. Gerade die verbesserte Verknüpfung der DGQ-Systeme mit der Plattform DGQaktiv hat für die User ein breiteres Spektrum der Nutzbarkeit und Erreichbarkeit bereitgestellt. Steigende Nutzerzahlen zeigen, dass die Teilnehmer diese Maßnahmen annehmen.



Die Abteilung Personal hat 2013 neben den standardmäßigen Prozessen zur Personalbetreuung und Rekrutierung zwei wesentliche Projekte vorangetrieben. Die IT-gestützte Standardisierung der gesamten Personalprozesse wird eine noch sicherere und schnellere Bearbeitung der Anliegen sicherstellen. Darüber hinaus wurde mit einem DGQ-weiten Schulungsprogramm begonnen, das festgelegte Inhalte gesellschaftsübergreifend inhouse umsetzt.

Das Projekt Ökoprofit wird weitergeführt. Auch 2013 hat die DGQ die Kommissionsprüfung erfolgreich absolviert. Für die kommenden Jahre sind diverse Renovierungs- und Energieeffizienzmaßnahmen geplant, die von der DGQ Service GmbH koordiniert werden. Erste Schritte waren die Umstellung auf Ökostrom und die Umstellung der Heizung von Öl auf Gas.

Wie in allen Unternehmen waren auch die Einführung der E-Bilanz sowie die Umstellung des Zahlungsverkehrs auf SEPA ein Thema. Diese Umstellungen wurden fristgerecht umgesetzt, die Systeme laufen seit Beginn des Jahres 2014 fehlerfrei.

Fazit

Die zunehmende Bindung unserer Mitglieder an die DGQ lässt erkennen, dass wir uns mit unserem Ziel, den Verein emotional aufzuladen, auf einem guten Weg befinden.

Die zunehmende Bindung unserer Mitglieder an die DGQ lässt erkennen, dass wir uns mit unserem Ziel, den Verein emotional aufzuladen, auf einem guten Weg befinden. So hat 2013 die Dauer der Mitgliedschaft in der DGQ zugenommen: 48 persönliche und 25 Firmenmitglieder wurden geehrt, die sich seit nunmehr 25 Jahren der Qualität und damit der DGQ verschrieben haben. Für eine 50-jährige Vereinszugehörigkeit wurden ein persönliches und ein Firmenmitglied geehrt.

Die damit verbundene Aktivierung der Vereinsarbeit hat unter anderem zu einer spürbar gestiegenen Bindung unserer Funktionsträger geführt. Parallel dazu bewerten unsere Mitglieder Fragen nach der Zufriedenheit mit dem Verein mit deutlich positiven Noten. Denn was den emotionalen Nutzen betrifft, fühlen sie sich stärker als zuvor in den Verein eingebunden. Dies alles – kombiniert mit der gewachsenen Markenreputation einer kompetenten Fachgesellschaft – hat bewirkt, dass sich immer mehr Mitglieder in einer modernen DGQ zu Hause fühlen.

Das wiederum strahlt auf die ehrenamtliche Arbeit aus. So konnten sich einerseits zahlreiche Regionalkreise vor Ort stärker als Kompetenzträger positionieren und ihre Bekanntheit in den Regionen steigern. Andererseits haben sich diese Aktivitäten stabilisierend auf die Mitgliederbindung ausgewirkt. So haben unsere Regionalkreise 2013 mit mehr als 450 Veranstaltungen rund 9.000 interessierte Teilnehmer angezogen. Insgesamt ist die Zahl der persönlichen und korporativen Mitglieder gegenüber dem Vorjahr erfreulicherweise wieder leicht gestiegen.

Neben der Podiumsdiskussion auf der Hannover Messe, Diskussionsforen in DGQ-Regionalkreisveranstaltungen oder Präsentationen bei anderen interessierten Organisationen und Unternehmen ist es uns ein wichtiges Anliegen, das im November 2014 erwartete Qualitätsleitbild für Deutschland wissenschaftlich zu fundieren. Zu diesem

Zweck haben wir das Institut der deutschen Wirtschaft (IW Köln) mit der Begleitung des Projekts beauftragt. Im Rahmen dieser Arbeiten wurden und werden mehrere Analyseschritte und Befragungen durchgeführt.

Zur Arrondierung des Qualitätsbegriffs führte der IW-Partner rheingold institut zwischen Mai und September 2013 Tiefeninterviews mit ausgewählten Impulsgebern zum Thema Qualität. Die Ergebnisse dieser Interviews bildeten die Basis für zwei großangelegte Befragungen: Bis in das Frühjahr 2014 befragt das IW Köln in unserem Auftrag mehr als 750 Vertreter von Unternehmen und 250 Vertreter aus Organisationen der öffentlichen Verwaltung, von Interessenverbänden, Wohlfahrtsorganisationen, Gewerkschaftsverbänden sowie Kirchen und religiösen Vereinigungen. Die daraus gefilterten Ergebnisse prägen dann das Qualitätsleitbild für Deutschland, das wir im November 2014 der Öffentlichkeit vorstellen wollen.

2013 stand aber auch im Zeichen des Umbaus unserer Gemeinschaftsarbeit von Arbeitsgruppen zu Fachkreisen. In den bisherigen Arbeitsgruppen hatte eine begrenzte Anzahl von Teilnehmern als geschlossene Gruppe in einem festgelegten Zeitraum ihr Wissen in einen DGQ-Band eingebracht. Dieses Modell der Gemeinschaftsarbeit wird nun durch die Arbeit in Fachkreisen ersetzt.

Ein solcher Fachkreis soll den Erfahrungsaustausch und die inhaltliche Arbeit an einem Thema bündeln und organisieren. Er ist als offene Netz-Community aufgebaut, die in ihrem Zentrum ein Leitungsteam hat, um das sich ein Kernteam aktiver Mitglieder und eine Peripherie mit bis zu 100 weiteren Teilnehmern gruppiert, die sich mit wechselndem Engagement an Sitzungen oder in Kleingruppen beteiligen. Durch diese Organisationsform können insgesamt deutlich mehr Personen an der thematischen Arbeit teilhaben. Am Ende einer Arbeit steht immer



ein fertiges Kleinprodukt – etwa in Form eines White Papers, einer Präsentation oder einer Sammlung von Fallbeispielen. Dadurch entstehen für die Mitglieder sehr viel schneller brauchbare Ergebnisse.

Auch 2013 hat unsere Weiterbildung wieder erfolgreich neue Formate und Produkte im Markt platziert, die auf den Nutzen unserer Zielgruppe ausgerichtet sind. Im Einzelnen sind das der DGQ-Beauftragte Qualitätssicherung, der fachlich auf Augenhöhe mit dem strategischen QM steht, der DGQ-Energiemanagementbeauftragte sowie der Labormanager nach ISO/IEC 17025. Neue Trainings zu Compliance Management und Service Excellence haben sich dabei ebenso am Markt etabliert wie neue Angebote rund um das Thema Audit und die Trainingsreihe QM Executive, die auf angehende und aktive Führungskräfte im Management von Qualität zugeschnitten ist.

Die Eckdaten unserer Weiterbildung im Jahr 2013 umfassen insgesamt ein Angebot von zehn Lehrgangsblocken mit über 50 Einzelmodulen, die mehr als 800 Trainings umfassen. Hinzu kommen mehr als 250 Lizenzlehrgänge, mehr als 200 Seminare zu fachspezifischen

Themen und mehr als 250 Inhouse-Trainings. Die Angebote aus unserem Weiterbildungsprogramm haben weit mehr als 10.000 Kunden angenommen. Weitere Teilnehmer nutzten Lizenz- oder Kooperationsveranstaltungen sowie Fachforen und Kongresse, um sich in Fragen der Weiterbildung zu profilieren.

Insgesamt hat unsere Beratung in den vergangenen Jahren mit ihren Aktivitäten einen wesentlichen Beitrag zur Förderung von Qualität und Managementsystemen in Organisationen erbracht, persönliche Mitglieder unseres Vereins als DGQ-Experten in Beratungsprojekte eingebunden und das Leistungsangebot der DGQ-Gruppe erweitert. Auch 2013 hat die DGQ bei einem breiten Kundenspektrum Lösungen für Managementsysteme und Organisationsentwicklung umgesetzt. Dies umfasste unter anderem Beratungsleistungen zur DIN EN ISO 9001, zur ISO/TS 16949, zu VDA 6.3, die Einführung von HACCP-Standards, die Durchführung interner Audits sowie Leistungen zur Verbesserung des Lieferantenstatus und Bewertungen erfolgreich aufgestellter Organisationen mittels der Levels of Excellence der EFQM. Dennoch war – nach einem erfolgreichen Jahr 2012 – das Geschäftsjahr 2013 für unsere Beratung durch eine insgesamt schwierige Marktsituation

geprägt. Obwohl sie ihre Position in den Geschäftsfeldern Interimsmanagement und Effizienzsteigerung ausbauen konnte, gab es in weiteren Geschäftsfeldern eine rückläufige Entwicklung.

Im Vergleich dazu blickt unsere Forschungsgemeinschaft Qualität e. V. (FQS) auf ein erfolgreicherer Jahr zurück. Die Höhe der Fördermittel, die den Forschungsinstituten über die FQS für die Projektdurchführung zur Verfügung gestellt wurden, belief sich im Jahr 2013 auf 1,3 Millionen Euro. Hieraus wurden auf nationaler Ebene zwölf und auf EU-Ebene drei Projekte finanziert.

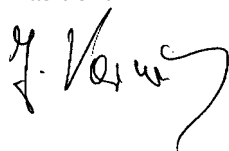
Im Berichtszeitraum wurde der FQS-DGQ-Band 88-08 „Leitfaden zur Planung und Durchführung von Sourcingprojekten als Erstauflage veröffentlicht. Darin wurden praxisbezogene Methoden und Werkzeuge entwickelt, die zur Planung, Vorbereitung und Bewertung von Beschaffungsmaßnahmen in Niedriglohnländern für den Maschinen- und Anlagenbau dienen. Als Umsetzung der FQS-Forschungsergebnisse haben wir 2013 in einer Workshop-Reihe die Themen Effektives Risikomanagement für komplexe Produkte, Motiviertes Qualitätsmanagement und CHANGE Management unter Berücksichtigung der Unternehmenskultur aufgelegt.

Die bisherigen Erfolge der DGQ wären ohne die ehrenamtliche Arbeit vieler Mitglieder – Delegierte, Leiter der Regionalkreise, Vorstandsmitglieder – nicht möglich gewesen. Besonders sind hier die zahlreichen Aktiven in den Organen, Ausschüssen und Regionalkreisen zu nennen. Ihnen allen sei an dieser Stelle für ihren Einsatz gedankt. Nicht zuletzt gilt der Dank den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der DGQ-Geschäftsstelle Frankfurt am Main und in den Landesgeschäftsstellen in Berlin, Frankfurt am Main, Hamburg und Stuttgart, den Dozenten und Referenten der DGQ-Lehrgänge und -Seminare sowie den Prüfern. Sie haben mit ihrem Engagement zur positiven Entwicklung der DGQ und ihrer Anerkennung in Fachkreisen und darüber hinaus im In- und Ausland beigetragen. Gemeinsam wollen wir an einer DGQ arbeiten, die von ihren Mitgliedern getragen wird, sich ihren Kunden verpflichtet fühlt, innovativ, offen und flexibel ist und sich ihrer Verantwortung gegenüber Mitarbeitern und Gesellschaft bewusst ist.

Frankfurt am Main, April 2014
Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V.

Dr. Jürgen Varwig

Präsident



Dr. Wolfgang Kaerkes

Geschäftsführendes Vorstandsmitglied



„Was muss passieren, damit **QUALITÄT** auch in

20 JAHREN noch zentrales

DIFFERENZIERUNGSMERKMAL

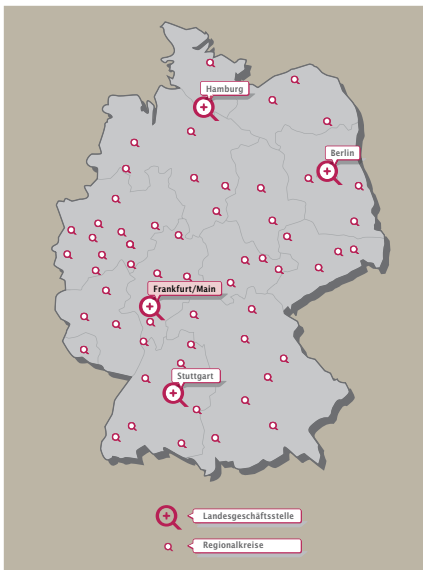
und entscheidendes **ERFOLGSPRINZIP**

der deutschen Wirtschaft am Weltmarkt ist **?“**

Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.

DGQ

Deutsche Gesellschaft
für Qualität



Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V.
 August-Schanz-Straße 21 A
 60433 Frankfurt am Main
 T +49 (0)69-954 24-0
 F +49 (0)69-954 24-133
 info@dgq.de
 www.DGQ.de
 Geschäftsführendes Vorstandsmitglied:
 Dr. Wolfgang Kaerkes

DGQ-Landesgeschäftsstellen

DGQ-Landesgeschäftsstelle Nord

Osterbekstraße 90B (Alster-City)
 22083 Hamburg
 T +49 (0)40-85 33 78-60
 F +49 (0)40-85 40 79-38
 kb@dgq.de
 www.DGQ.de
 Leitung: Dipl.-Volkswirt/Dipl.-Soz.-Ök.
 Kai-Uwe Behrends

DGQ-Landesgeschäftsstelle Mitte

August-Schanz-Straße 21 A
 60433 Frankfurt am Main,
 T +49 (0)69-954 24-181
 F +49 (0)69-954 24-283
 mw@dgq.de
 www.DGQ.de
 Leitung: Dipl.-Ing. (FH) Michael Weubel

DGQ-Landesgeschäftsstelle Süd

Taubenheimstraße 24
 70372 Stuttgart
 T +49 (0)711-9 56 11-61
 F +49 (0)711-9 56 11-62
 mg@dgq.de
 www.DGQ.de
 Leitung: Dipl.-Betw. (FH) Marco Gutöhrlein

DGQ-Landesgeschäftsstelle Ost

Unter den Eichen 128
 12203 Berlin
 T +49 (0)30-84 49 17-40
 F +49 (0)30-84 49 17-42
 fs@dgq.de
 www.DGQ.de
 Leitung: Friederike Samel, M.A

Gesellschaften

Deutsche Gesellschaft für Qualität

DGQ Beratung GmbH
 August-Schanz-Straße 21 A
 60433 Frankfurt am Main
 T +49 (0)69-954 24-110
 F +49 (0)69-954 24-222
 beratung@dgq.de
 www.DGQ.de
 Geschäftsführer: Dr. Stefan Kloos

Deutsche Gesellschaft für Qualität

DGQ Weiterbildung GmbH
 August-Schanz-Straße 21 A
 60433 Frankfurt am Main
 T +49 (0)69-954 24-0
 F +49 (0)69-954 24-133
 weiterbildung@dgq.de
 www.DGQ.de
 Geschäftsführerin: Claudia Welker

Deutsche Gesellschaft für Qualität

DGQ Service GmbH
 August-Schanz-Straße 21 A
 60433 Frankfurt am Main
 T +49 (0)69-954 24-0
 F +49 (0)69-954 24-133
 service@dgq.de
 www.DGQ.de
 Geschäftsführer: Hans-Peter Müller

FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e. V.

August-Schanz-Straße 21 A
 60433 Frankfurt am Main
 T +49 (0)69-954 24-123
 F +49 (0)69-954 24-285
 infofqs@dgq.de
 www.fqs.de
 Geschäftsführer: Dr. Wolfgang Kaerkes