



Qualität neu denken – und handeln

Qualität vereint

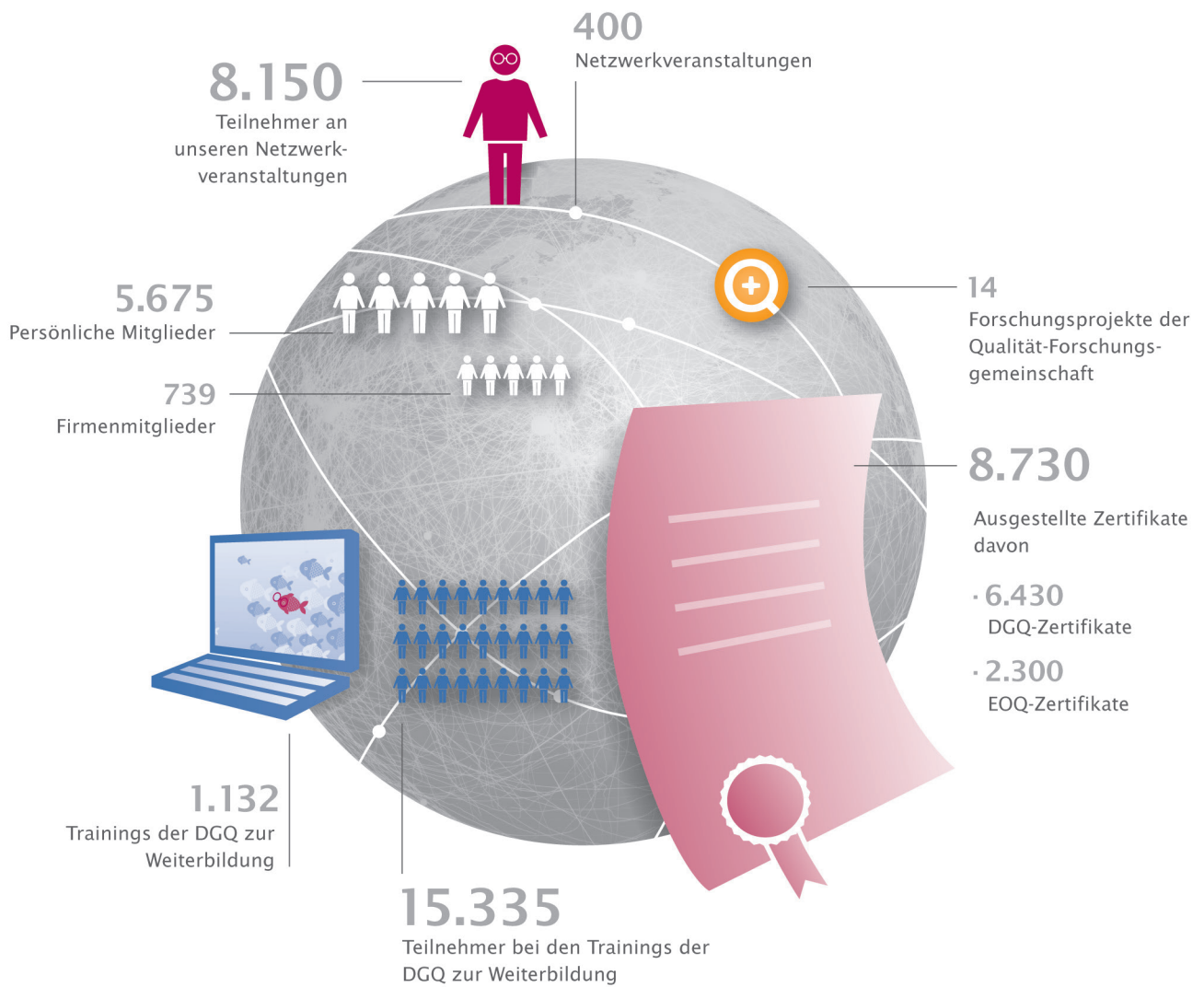
DGQ-Jahresbericht 2019

www.dgq.de

DGQ

Deutsche Gesellschaft
für Qualität

2019



DGQ – Qualitätsgesellschaft in Aktion

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ) ist die zentrale nationale Qualitätsgesellschaft. Sie fungiert in erster Linie als Anlaufstelle und Moderator für die Qualitäts-Community. Die DGQ unterstützt Unternehmen dabei, hochwertige Produkte und Dienstleistungen anzubieten. Sie treibt die Professionalisierung des Qualitätsmanagements von Unternehmen und anderen Organisationen voran.

Verein als Dach der DGQ – Netzwerk von über 6.000 Mitgliedern

Dachorganisation ist der eingetragene gemeinnützige Verein mit seinem einzigartigen Expertennetzwerk: Das Qualitätsfachpersonal in Deutschland nutzt die DGQ mit ihren knapp 740 Firmenmitgliedern und 5.700 persönlichen Mitgliedern vor allem als Austauschplattform. Mit rund 60 Regionalkreisen und fünf Geschäftsstellen bildet der Verein bundesweit ein flächendeckendes Netzwerk von Qualitätsexperten: Jedes Jahr besuchen über 8.000 Teilnehmer die rund 400 Netzwerkveranstaltungen der DGQ. Durch den Dialog mit Vertretern aus Politik und Wirtschaft wirkt die DGQ als Impulsgeber für zentrale wirtschaftliche Erfolgsfaktoren – Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung und Managementsysteme.

Weiterbildung – Professionalisierung von über 15.000 Fach- und Führungskräften jährlich

Eine weitere Kernkompetenz der DGQ liegt in der betrieblichen Weiterbildung. Die DGQ Weiterbildung GmbH führt Lehrgänge, Seminare und Workshops durch. Sie bietet darüber hinaus zahlreiche Inhouse-Trainings an. Zudem vergibt sie Lizenzen im In- und Ausland. Jährlich nehmen rund über 15.000 Fach- und Führungskräfte an den mehr als 1.100 Veranstaltungen vor allem zu den Themen Qualitäts-, Umwelt-, Arbeitssicherheits- und Gesundheitsmanagement teil. Für ihr Angebot kann die hundertprozentige Tochter der DGQ auf ein Team von mehr als 300 erfahrenen und hoch spezialisierten Experten zurückgreifen. Damit professionalisiert die DGQ Weiterbildung GmbH Fach- und Führungskräfte aus Industrie, Dienstleistung und öffentlicher Verwaltung.

Zertifizierungsstelle – national und international anerkannt

Als akkreditierte Zertifizierungsstelle für Management und Qualitätsfachpersonal ist die DGQ national und international

anerkannt. Neben den bindenden Vorgaben der Deutschen Akkreditierungsstelle GmbH (DAkKS) orientieren sich die Inhalte der Zertifizierungen und Prüfungen an aktuellen Marktanforderungen. Jährlich vergibt die DGQ mehr als 9.500 Zertifikate.

Forschungsgemeinschaft – bundesweit Kooperationen mit mehr als 20 Forschungseinrichtungen

Ein wichtiger Satzungszweck der DGQ sieht die Förderung von Forschung vor. Dazu hat sie im Jahr 1989 die FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e. V. (FQS) gegründet. In Zusammenarbeit mit bundesweit mehr als 20 Forschungseinrichtungen setzt sie Projekte im Rahmen der industriellen Gemeinschaftsforschung über die Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen mit finanzieller Förderung durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie um.

Engagement auf nationaler und internationaler Ebene

Die DGQ engagiert sich in nationalen und internationalen Kooperationen, Verbänden und Normungsgremien. Sie setzt sich bei der Entwicklung von Standards und Normen ein und gestaltet dadurch die Rahmenbedingungen für Qualität in Deutschland mit. Sie ist Mitglied und nationale Partnerorganisation der European Foundation for Quality Management (EFQM) und engagiert sich in der European Organization for Quality (EOQ) sowie bei der International Personnel Certification Association (IPC). Zu den Kooperationspartnern der DGQ zählen namhafte Unternehmen und Gesellschaften wie die Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement (DGVM), das Deutsche Institut für Normung (DIN), der Deutsche Verband Technisch-Wissenschaftlicher Vereine (DVT) und der Internationale Controller Verein (ICV). Eine weitere enge Kooperation besteht mit der Shanghai Association for Quality (SAQ) sowie der Chinese Association for Quality (CAQ).

Institution mit langer Tradition – 1952 gegründet

Die DGQ wurde 1952 unter dem Namen „Ausschuss für Technische Statistik im Ausschuss für wirtschaftliche Fertigung (AWF)“ gegründet. Seit 1972 ist sie unter ihrem heutigen Namen rechtlich selbstständig. Eine Beteiligung besteht an der 1985 gegründeten DQS Holding GmbH (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen).

Inhalt

Editorial	5
Qualität vereint – die DGQ-Markenbotschafter	6
Themenfokus der DGQ	8
Digitalisierung: Neue Technologien benötigen neue Kompetenzen	10
Gesundheit und Pflege	12
„Eine neutrale Plattform für den Pflegediskurs“	14
Qualitätsfaktor Nachhaltigkeit	15
Qualitätsmanagement neu denken	16
Vereint im Netzwerk	17
Ansprechpartner in den Regionen	20
Ohne Ehrenamt kein Verein(t)	21
6. DGQ-Qualitätstag vereint Qualitätsbegeisterte	22
International engagiert	24
Normung: Arbeit an der Qualitätsinfrastruktur	26
Innovationen mit Forschung fördern	28
Personenzertifizierung – Marktpräsenz mit neuen Produkten und Kooperationen	31
Weiterbildung – ausgezeichnete Leistung	32
Schlusswort	38

Editorial



Liebe Leserinnen und Leser,

Qualität vereint – unsere Markenbotschafter haben im vergangenen Jahr damit begonnen, diese Kernaussage in die Qualitäts-Community zu tragen. Selbstverständlich hat es sich angeboten, dies auch als Motto für den Jahresbericht 2019 auszuwählen.

Qualität vereint – diese Botschaft bringt für mich sehr gut auf den Punkt, wofür die DGQ mit ihren Mitgliedern, Kunden und Partnern sowie ihrem gesamten Netzwerk steht. Das Motto bedeutet, dass Qualität eine Frage der Überzeugung ist, die uns im Verein zusammenbringt. Denn hier ist die passende Plattform, um sich zu informieren, auszutauschen, zu vernetzen, voneinander zu lernen und gemeinsam das Thema voranzutreiben, das uns bewegt und verbindet.

Die Markenbotschafter begeistern sich für das breite Spektrum der DGQ, innerhalb dessen jeder Qualitätsinteressierte das passende Angebot für sich findet und sich in vielfältiger Weise engagieren kann. Dies gilt sowohl für die schon länger etablierten Veranstaltungen der Regionalkreise und Fachkreise als auch für die noch relativ jungen Netzwerkveranstaltungen der „Frauen im QM“ oder der „QM-Youngsters“.

Genau in diesem Sinne haben wir die DGQ auch im letzten Jahr vorangebracht und weiterentwickelt. Wir haben neue Themen wie „Digitalisierung“ oder „Pflege und Gesundheit“ erschlossen, neue Formate wie den DGQ-Brennpunkt ausprobiert und unsere Internationalisierung vorangetrieben.

Qualität vereint uns deutschlandweit. Darüber hinaus werden wir unserem Vernetzungsgedanken auch durch unsere vielfältigen nationalen und internationalen Kooperationen und unser Engagement in Normungsgremien gerecht. Wir arbeiten unter anderem mit dem Deutschen Institut für Normung (DIN), der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkkS),

der European Qualification Alliance (EQA), der European Foundation for Quality Management (EFQM), der Shanghai Association for Quality (SAQ), der European Organization for Quality (EOQ), der Deutschen Gesellschaft für Projektmanagement (GPM), der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen (AiF) sowie mit weiteren Verbänden und Hochschulen zusammen.

Einen Schwerpunkt unserer internationalen Aktivitäten bildet China. Dies spiegelt sich besonders in unserer langjährigen Kooperation mit der Shanghai Association for Quality wider. Ein Ausdruck dieser Verbundenheit ist das Sino-German Quality Forum, das im jährlichen Wechsel in Shanghai und Deutschland stattfindet. Am 27. November 2019 haben wir diese Veranstaltung mit hochrangigen Wirtschaftsvertretern und Repräsentanten der Qualitätsinfrastruktur beider Länder mit großer Resonanz in Frankfurt durchgeführt.

Neben der Arbeit an den klassischen Themen einer Fachgesellschaft für Qualität weiten wir jedoch unseren Fokus und haben für uns besonders gesellschaftsrelevante Themen identifiziert, die wir zunehmend besetzen wollen. Wir bieten dafür eine neutrale Plattform, auf der sich Vertreter aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Gesellschaft austauschen können. Gleichzeitig möchten wir auch bei diesen Themen der Diskussion einen neuen Impuls geben, indem wir die Brücke zur Qualität schlagen. Wir wollen damit bei gesellschaftlich relevanten Themen stärker wahrnehmbar werden und zur vopolitischen Meinungsbildung beitragen. Auch bei diesem Vorhaben bleibt Qualität also das Element, das ein gemeinsamer Nenner für alle Beteiligten sein kann und immer wieder vereint.

Ihr

Udo Hansen



Qualität vereint – die DGQ-Markenbotschafter

Was macht es so spannend, Mitglied bei der DGQ zu sein? Warum lohnt es sich, ein Teil dieser starken Gemeinschaft zu werden? Warum vereint Qualität? Dass dem so ist, steht außer Frage. Doch wie lässt sich diese Erfahrung auch für Außenstehende am besten erfahrbar machen? Um die zahlreichen Vorteile zu transportieren, hat die DGQ fünf Mitglieder als Markenbotschafter gewonnen. Authentisch vermitteln sie ihre Begeisterung für den Verein aus unterschiedlicher Perspektive. Sie berichten in Statements, Interviews und Videos über das „Mehr“ im Verein.



Ein Gesicht der Kampagne ist die Lead Auditorin Vera Pieper. Sie ist seit 13 Jahren für das Qualitätsmanagement im Unternehmen verantwortlich und moderiert die DGQ-Netzwerkveranstaltung „Frauen im Qualitätsmanagement“. Die Treffen schaffen einen Raum, in dem sich Frauen austauschen und gegenseitig inspirieren können, wie sie Kompetenzen im beruflichen Umfeld effektiv einsetzen. Ziel ist es, Frauen aus dem QM zusammenzubringen, für Berufe im Qualitätswesen zu begeistern – und die positiven weiblichen Aspekte hervorzuheben, die es zu nutzen und zu fördern gilt.

Vera Pieper



Volker Landscheidt

Volker Landscheidt ist gelernter Maschinenbautechniker, seit 25 Jahren im Qualitätsmanagement und der Qualitätssicherung tätig und ebenfalls Markenbotschafter. Er leitet seit neun Jahren den Regionalkreis Elbe-Weser, arbeitet im Führungsteam des DGQ-Fachkreises „Risiko als Chance“ und wurde 2018 zum Delegierten gewählt.



Jörg Rittker

Mit dabei ist auch DGQ-Trainer Jörg Rittker. Er ist seit mehr als 20 Jahren im QM-Bereich verantwortlich tätig, engagiert sich ehrenamtlich im Regionalkreis Süd sowie im DGQ-Fachkreis „Qualität und Projekte“. Die DGQ-Fachkreise bieten ein optimales Forum, um Wissen kontinuierlich zu erweitern. Hier finden Interessierte fachlichen Austausch mit anderen Praktikern und namhaften Experten aus Wissenschaft und Praxis. Sie lernen von- und miteinander, entwickeln neue Positionen, Methoden und QM-Ansätze. Die Ergebnisse stellen die Mitglieder dem Netzwerk zur Verfügung.



Denise Trentin und Frank Sturm

Denise Trentin hat Wirtschaftsingenieurwesen und Internationales Management studiert und ist seit 2015 für ein international integriertes Managementsystem verantwortlich. Frank Sturm studierte Analytische Chemie und Qualitätssicherung und arbeitet als QA-Specialist an der Qualität 4.0. Beide sind seit der ersten Stunde bei den QM-Youngsters mit dabei. Junge Berufseinsteiger, die im Qualitätsmanagement Fuß fassen wollen, finden bei den QM-Youngsters eine Plattform zur Vernetzung und Karriereentwicklung. Teilnehmer haben die Möglichkeit, das Qualitätsmanagement neu und jung zu interpretieren.

Themenfokus der DGQ

Auf die richtigen Themen setzen – dies ist zweifellos eine Kernaufgabe der DGQ. Als zentrale deutsche Qualitätsgesellschaft stiftet die DGQ genau dann Nutzen für ihre Mitglieder, Kunden und Partner, wenn sie sich beständig erneuert und auch neue Handlungsfelder für sich erkennt und besetzt.

Ihre Kernthemen als Fachgesellschaft für Qualitätsmanagement hat die DGQ breit und tief erschlossen. Sie behält dabei wichtige Trends und Entwicklungen für ihre Fachdisziplin im Blick und integriert sie in ihre Arbeit für und mit der DGQ-Community. Die DGQ entwickelt dabei auch neue Netzwerkformate wie beispielsweise „QM-Youngsters“ und „Frauen im QM“ oder den „DGQ-Brennpunkt“.

Kernthemen neu aufladen

Mit diesen Aktivitäten sorgt sie dafür, die bestehenden Fachthemen neu aufzuladen und das Qualitätsmanagement insgesamt auf die Zukunft auszurichten. Als Fachgesellschaft adaptiert die DGQ aktuelle Strömungen für den Bereich des Qualitätsmanagements und kreiert auch selbst

neue Ansätze. Als Beispiele sind hier „Agiles Qualitätsmanagement“ oder „Anders auditieren“ zu nennen. Auch wenn sich noch nicht alle Qualitätsfachleute als von den neuen Entwicklungen unmittelbar betroffen ansehen, ist es der DGQ dennoch wichtig, ihnen neue Ansätze und innovative Themen aufzuzeigen.

Neutrale Plattform – integrierte Sicht der Qualität

Über diesen Fokus als Fachgesellschaft hinaus erweitert die DGQ ihr Spektrum um Themen, die sie für sich als zukünftige Handlungsfelder identifiziert hat. Dies bedeutet in erster Linie, dass sich die DGQ stärker zu gesellschaftsrelevanten Themen engagieren und bei der vorpolitischen Meinungsbildung mitwirken möchte. Auch wenn der Bezug zu diesen





Punkten nicht immer direkt ersichtlich ist, schlägt die DGQ dabei stets die Brücke zur Qualität. Dies ist ihr Beitrag, hier fügt sie bestehenden gesellschaftlichen Diskursen eine neue Sichtweise hinzu. Mit diesem Schritt über die angestammten Fachgebiete des Qualitätsmanagements und der Qualitätssicherung hinaus wird sie ihrem Auftrag gerecht, den Qualitätsgedanken zu fördern und zu verbreiten. Dies wird gerade in Zeiten des Umbruchs immer wichtiger. Megatrends wie Digitalisierung und demographischer Wandel oder steigende Kundenwünsche nach mehr Nachhaltigkeit fordern die DGQ dazu auf, sich auf neue Art und in neuen Bereichen mit grundlegenden Fragen der Wirtschaft und auch der Gesellschaft auseinanderzusetzen: Was kann die integrierte Sicht der Qualität dazu beitragen, um wichtige gesellschaftliche Fragen zu klären? Wie kann die DGQ dabei zugleich den bereits engagierten Akteuren eine neutrale Plattform bieten?

DGQ-Fokus auf Gesellschaftsthemen

Zu den Zukunftsthemen, die die DGQ für sich als bedeutend und wichtig definiert hat, gehören unter anderem „Digitalisierung“, „Gesundheit und Pflege“ und „Nachhaltigkeit“. In einem ersten Schritt identifizieren übergreifende Arbeitsgruppen in der DGQ mögliche Know-how-Träger im DGQ-Netzwerk und suchen nach Experten sowie möglichen Kooperationspartnern. Nach und nach möchte die DGQ die genannten Felder im öffentlichen Diskurs immer stärker besetzen. Indem sie den Nutzen und den Beitrag der Qualität zur Beantwortung gesellschaftsrelevanter Fragestellungen auch über die Fach-Community hinaus verdeutlicht, fördert sie zugleich die Sichtbarkeit und Wirksamkeit der angestammten Kernthemen des Qualitätsmanagements.

Digitalisierung: Neue Technologien benötigen neue Kompetenzen

Digitalisierung ist der Megatrend, der die größten Auswirkungen auf alle gesellschaftlichen Bereiche hat. Das gilt für die Berufswelt genauso wie für den privaten Bereich. Digitalisierung ist ein Thema, mit dem sich jede Organisation auseinandersetzen muss.

Die digitalen Potenziale sinnvoll zu nutzen – mit diesem Ziel prüft die DGQ kontinuierlich, welche neuen Angebote sie Mitgliedern, Kunden und Partnern unterbreiten kann. Für verschiedene Zielgruppen werden neue Services und Formate wie beispielsweise Webinare entwickelt.

Renommierete Partner für die DGQ-Weiterbildung

In der Weiterbildung bietet die DGQ darüber hinaus bereits E-Learnings und eine Lern-App oder Trainings an. Sie setzt dabei auch auf die Kooperation mit renommierten Partnern. So hat sie bereits 2018 gemeinsam mit dem Fraunhofer-Institut für Optronik, Systemtechnik und Bildauswertung IOSB in Karlsruhe ein spezielles Weiterbildungsprogramm für Cyber Security in der Industrie 4.0 entwickelt. Der Bedarf an dem Know-how wächst, aber das entsprechende Schulungsangebot war zuvor nicht vorhanden. Durch die Kooperation mit dem Fraunhofer IOSB konnte die DGQ diese für die deutsche Wirtschaft kritische Lücke für vernetzte Produktionsanlagen schließen.

Gemeinsam mit der Stuttgarter Produktionsakademie (SPA) bietet die DGQ Trainings zu den drei Themen „Shopfloor Smartification“, „Digitalisierung und Vernetzung – Neue Geschäftsmodelle“ und „Digitale Produktionssteuerung“ an. Die SPA ist innerhalb des größten Standorts für Produktionsforschung in Europa angesiedelt und kooperiert unter anderem mit dem Fraunhofer-Institut für Produktionstechnik und Automatisierung (IPA) in Stuttgart. Zudem hat die DGQ im

vergangenen Jahr mit großem Erfolg eine Reihe von zehn Webinaren organisiert, die jeweils einen bestimmten Aspekt von Industrie 4.0 beleuchteten. Die Webinare sind kostenlos auf der Website der DGQ abrufbar.

Digitalisierung qualitätsrelevant

Die DGQ hat Digitalisierung zu einem ihrer strategischen Gesellschaftsthemen erklärt, die sie kontinuierlich besetzen wird. Deshalb trat sie 2018 der Allianz für Cybersicherheit des BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) bei. Aus Sicht der DGQ ist die Allianz eine hervorragende Plattform für den lösungsorientierten Austausch zwischen Politik, Industrie, Wissenschaft und Gesellschaft über den stetig wichtiger werdenden Bereich der Cyber Security.

Auch der Megatrend „Digitalisierung“ umfasst ein weites Feld mit zahlreichen Facetten. So sind beispielsweise nicht nur Produkte und Services von ihr betroffen, sondern auch Prozesse und gesamte Organisationen mit ihren Geschäftsmodellen. Teilweise geht es um rein technische Fragen, teilweise aber auch darum, inwieweit der Mensch mit den Anforderungen der neuen Technologien umgehen soll. Um dieses komplexe Feld zu strukturieren, konzentriert sich die DGQ als zentrale Qualitätsgesellschaft in Deutschland auf die Qualitätsrelevanz dieses strategischen Gesellschaftsthemas.

Internationale Studie zu Quality 4.0

So hat die DGQ beispielsweise im ersten Quartal 2019 gemeinsam mit der Boston Consulting Group (BCG) und der American Association for Quality (ASQ) eine internationale Studie zum Thema Quality 4.0 durchgeführt. Die Erhebung befragte Führungskräfte aus 221 Unternehmen und 18 Industriesektoren wie Konsumgüter und Industriegüter oder aus der Gesundheitsbranche zum Thema Quality 4.0. Dabei ging es um die Anwendung von Industrie-4.0-Applikationen zur Verbesserung des Qualitätsmanagements. Die meisten Teilnehmer kamen aus Deutschland oder den USA. Die übrigen Befragten stammten aus 14 anderen europäischen Staaten, China oder Japan. Das Ergebnis: Den hohen Stellenwert von Industrie 4.0 für das Qualitätsmanagement über die gesamte Wertschöpfungskette haben viele Unternehmen bereits erkannt. Dennoch fehlt es ihnen häufig an einer ausgearbeiteten Strategie oder einem konkreten Umsetzungsplan. Eine weitere wichtige Erkenntnis: Technologie ist nur ein Aspekt unter anderen, um die Transformation zur Quality 4.0 meistern zu können. Genauso wichtig ist es, den Blick auf Menschen und Kompetenzen zu richten. Denn Soft Skills kommen nach Ansicht der Befragten eine ähnlich hohe Bedeutung zu wie den fachlichen Fähigkeiten hinsichtlich Analytics und Big Data.

DGQ-Kompetenzmodell Digitalisierung

Kompetenzen sind demnach ein wichtiger Faktor, wenn die Potenziale neuer Technologien ausgenutzt werden sollen. Die Realität in den Organisationen ist teilweise ernüchternd. Schnell zeigt sich, dass sich die Digitalisierung in einem

viel höheren Tempo entwickelt als die dazugehörigen Fähigkeiten. Gerade vor dem Hintergrund des wachsenden Fachkräftemangels gilt: Digitale Kompetenzen werden immer mehr zu einem strategischen Thema der Personalentwicklung, wenn es darum geht, Organisationen zukunftsfähig aufzustellen. Zugleich wird immer deutlicher, dass sich die Digitalisierung immer stärker auch auf Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung auswirkt. Denn einerseits stellt sie neue Anforderungen an beide Bereiche. Produkte mit digitalen Komponenten werden beispielsweise immer komplexer und sind teilweise noch nicht völlig ausgereift, bevor sie an den Kunden ausgeliefert werden. Andererseits bieten digitale Werkzeuge auch neue Möglichkeiten für Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung. Die DGQ hat deshalb 2019 damit begonnen, das DGQ-Kompetenzmodell Digitalisierung zu entwickeln. Es wird dem Fachpersonal in Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung verdeutlichen, wo sein Aufgabenbereich einen Bezug zur Digitalisierung aufweist und welche Kompetenzen dafür erforderlich sind. Auch Spezialisten und Führungskräfte aus anderen Bereichen werden das DGQ-Kompetenzmodell Digitalisierung nutzen können, um sich hinsichtlich der neuen Anforderungen zu orientieren. Diesen engen Bezug zur Qualität wird die DGQ auch künftig herstellen, wenn es darum geht, das strategische Gesellschaftsthema „Digitalisierung“ zu besetzen und weiterzuentwickeln.



Gesundheit und Pflege

Zu den Bereichen, die zukünftig eine große Bedeutung für die breite Öffentlichkeit haben werden, gehört zweifellos das Feld „Gesundheit und Pflege“. Aus diesem Grund hat es der Vorstand als eines der strategischen Themen der DGQ definiert.

Das Thema „Gesundheit und Pflege“ ist facettenreich und umfasst unterschiedliche Bereiche im Sozialwesen, die spezielle Anforderungen an die Qualität stellen. Vor allem die Pflege befindet sich in Deutschland derzeit in einer kritischen Situation. Gleichzeitig zeigt die aktuelle öffentliche Debatte, dass hier neue Impulse gefragt sind. Gerade deshalb ist es aus Sicht der DGQ vielversprechend, sich diesem Megathema zu nähern und die Brücke zur Qualität zu schlagen.

Pflegebedürftige Menschen und ihre Zugehörigen sind ein Maßstab für die Qualität der Pflege und die erbrachten Leistungen. Ende 2019 wurde für Pflegeheime ein neues Qualitätsbeurteilungssystem verbindlich eingeführt und damit einhergehend der sogenannte Pflege-TÜV abgeschafft, der über viele Jahre in der Kritik stand. Jetzt rücken die Pflegeergebnisse in den Mittelpunkt, das pflegerische Fachgespräch ist Teil der Prüfungen, die Darstellung der Qualität wird valider. Den Verbesserungen steht jedoch unter anderem Kritik seitens der Patienten- und Angehörigenverbände gegenüber, weil sie ihre Bedarfe und Bedürfnisse nicht ausreichend berücksichtigt finden. Gleichzeitig haben die Pflegeanbieter ganz andere Sorgen: Die Lücke zwischen der zunehmenden Zahl alter pflegebedürftiger Menschen und dem verfügbaren Personal klafft immer weiter auseinander. Der Mangel betrifft schon jetzt nicht nur Fachkräfte, sondern alle Tätigkeitsfelder im Pflegebereich. Die Qualität droht bei den Maßnahmen und Initiativen, die von vielen Seiten eingebracht werden, auf der Strecke zu bleiben.

Unterschiedliche Aktivitäten gestartet

Die DGQ kann bereits auf einige Aktivitäten im Pflegebereich zurückblicken. Schon seit Jahren unterstützt sie die Initiative „Deutsche Meisterschaft der Pflege“ (zuvor „Bester

Schüler der Alten- und Krankenpflege“), die 2020 ihr zehnjähriges Jubiläum feiern wird. Der Nachwuchs ist ein wichtiger Faktor bei der Bewältigung der durch demographischen Wandel und Digitalisierung verursachten Herausforderungen. Die Vorstellung der Siegerin des Wettbewerbs von 2019 war Anlass für ein Treffen im Bundesgesundheitsministerium mit dem Minister Jens Spahn im Oktober des vergangenen Jahres. Der Minister übernimmt neben der DGQ seit Jahren die Schirmherrschaft für den Wettbewerb. Im Oktober 2018 hatte die DGQ eine bevölkerungsrepräsentative Online-Umfrage zum Thema Service- und Pflegequalität beauftragt. Befragt wurden 1.010 Frauen und Männer im Alter zwischen 18 und 69 Jahren, wohnhaft in Deutschland. Die Ergebnisse der Studie, in der es um eine allgemeine Einschätzung der Bundesbürger zur Pflegequalität ging, hat die DGQ 2019 stufenweise veröffentlicht.

DGQ-Brennpunkt thematisiert Pflegequalität

Am 3. Dezember 2019 hat die DGQ Pflegeexperten nach Berlin zu einem DGQ-Brennpunkt mit dem Titel „Pflege im Umbruch – bleibt die Qualität auf der Strecke?“ eingeladen. Anlass war die neue Prüf- und Darstellungs-Methodik für Pflegequalität in der Langzeitpflege. Das sogenannte Indikatorenmodell löst den viel kritisierten Pflege-TÜV ab. Prof. Klaus Wingenfeld, der das Modell erarbeitet hat und an der bundesweiten Implementierung maßgeblich beteiligt ist, widmete seinen Vortrag einer Bestandsaufnahme der Entwicklung der Qualitätserfassung in der Langzeitpflege. Darüber hinaus gab er Hinweise darauf, wie die neue Systematik in den Pflegeeinrichtungen umgesetzt werden kann, und warb für eine Stärkung des internen Qualitätsmanagements. Einen ganz anderen Standpunkt nahm der Vorstand des Pflegeschutzbundes „BIVA“, Dr. Manfred Stegger, ein. Pflegebedürftige Menschen und ihre Zugehörigen

seien nicht hinreichend am Diskurs zur Qualität in der Pflege beteiligt, obwohl sie doch eigentlich Ausgangspunkt und Adressaten der Pflegeleistungen seien. In Workshops wurden diese Themen anschließend vertieft. Die Ergebnisse wurden weiterbearbeitet und dienen unter anderem als Input für die Arbeit des DGQ-Fachausschusses. Seit Januar 2020 unterstützt das Gremium die DGQ bei dem Ziel, zur etablierten Plattform im bundesweiten Diskurs über die Pflegequalität zu werden. Es ist mit Experten besetzt, die unterschiedliche Perspektiven zur Pflege einbringen und entsprechend Impulse für strategische und politische Fragestellungen liefern können. Das zweite Treffen befindet sich bereits in der Vorbereitung und wird in der Jahresmitte 2020 stattfinden.

Fachkreisangebot erweitert

Auch in den Fachkreisen findet sich das verstärkte Engagement der DGQ bei ihrem strategischen Gesellschaftsthema „Gesundheit und Pflege“ wieder. Der Fachkreis „QM in der sozialen Dienstleistung“ existiert schon länger und vereint unter seinem Dach Mitglieder aus dem Sozialbereich. Dazu gehören neben der Langzeitpflege unter anderem die Kinder- und Jugendhilfe und die Teilhabe. Für Mitglieder aus dem Bereich Pflege, die vor allem Leistungen nach dem SGB V erbringen, soll 2020 ein angemessenes Format

gefunden werden. Dazu gehören vor allem die klinische Pflege, aber auch die Pflege von Menschen am Lebensende oder mit stark lebensverkürzenden Erkrankungen.

Fachreferent Pflege gewonnen

Um alle Aktivitäten fachlich begleiten zu können, hat die DGQ mit Holger Dudel im August 2019 einen hauptamtlichen Mitarbeiter gewinnen können. Als Fachreferent Pflege bringt er sein Know-how ein, um dieses strategische Gesellschaftsthema der DGQ kontinuierlich zu entwickeln. Es mangelt in Deutschland nicht an Initiativen, um der kritischen Situation in der Pflege zu begegnen. Auch der Gesetzgeber hat das erkannt und führt den Kanon der Änderungen aus den letzten beiden Legislaturperioden weiter. Es wird dabei deutlich, dass das Thema Pflegequalität hochaktuell ist. Die DGQ bringt sich in den gesellschaftlichen Diskurs zur Pflege ein und bietet gleichzeitig den Mitgliedern mehr Spielraum und Anknüpfungspunkte. Das dient dem dringend benötigten fachlichen Austausch über die Qualität in der Pflege, der 2020 mit zusätzlichen DGQ-Initiativen weiter gefördert wird.



„Eine neutrale Plattform für den Pflegediskurs“



Im August 2019 hat Holger Dudel seine Tätigkeit als Fachreferent Pflege aufgenommen. Damit stärkt die DGQ ihr Know-how im Bereich „Gesundheit und Pflege“. Doch wie versteht er seine Aufgabe und was sind die Besonderheiten von Pflegequalität? Im Interview gibt Dudel Antworten auf diese und weitere Fragen.

Was ist Ihr Aufgabenfeld als DGQ-Fachreferent Pflege?

Es gibt zwei Hauptperspektiven. Intern steht die Stärkung dieses strategischen Themas im DGQ-Netzwerk im Vordergrund. Dazu gehören die Fachkreisarbeit, die Unterstützung von regionalen Initiativen und auch die Bearbeitung von Themen an der Schnittstelle zu Verein und Weiterbildung der DGQ. Von außen soll die DGQ als neutrale Plattform für den Pflegediskurs wahrgenommen werden, welche als zentrale Qualitätsgesellschaft die integrierte Sicht der Qualität mit in die Diskussion eines gesellschaftsrelevanten Themas einbringt.

Was sind derzeit aus Ihrer Sicht die drängendsten Themen im Bereich Pflege?

Die Pflege befindet sich – so war ja auch der Titel des DGQ-Brennpunktes im Dezember – im Umbruch. Das betrifft alle Sektoren, vom Krankenhaus über das Heim und das Hospiz bis zur ambulanten Versorgung. Überall brennt es. Zurzeit ist der stationäre Bereich mit dem neuen Indikatorenmodell beschäftigt, das den Pflege-TÜV abgelöst hat. Die ambulante Pflege wird in diesem Jahr folgen. Im April startet die neue Pflegeausbildung. Da gibt es noch viel bei Trägern, in Schulen und auf Länderebene zu tun. All das soll auf das drängendste Thema einzahlen: den fortschreitende Personalmangel!

Welche Rolle spielt Qualität in der Pflege?

Eine einheitliche Rolle der Qualität in der Pflege gibt es nicht, da die Sichtweisen in den Sektoren sehr unterschiedlich sind. Eine Gemeinsamkeit haben diese Perspektiven nach meiner Einschätzung aber, dass nämlich formale und fachliche Kriterien vor den Bedarfen der pflegebedürftigen Menschen stehen.

Welche Besonderheiten weist die Pflege im Bereich Qualitätsmanagement auf?

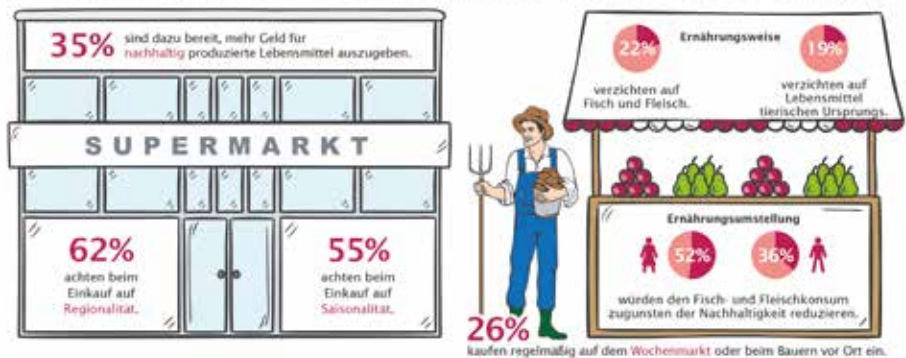
Qualität ist per Definition unteilbar. Aber in der Pflege hat sie zumindest einen unterschiedlichen Stellenwert in den jeweiligen Sektoren. Das hat viele Gründe, unter anderem bedingt durch die unterschiedliche Stellung in den Sozialgesetzbüchern. Auffällig ist, dass sich in der Langzeitpflege ein Wandel von der Prozess- zur Ergebnisqualität vollzieht. Insgesamt ist dort der Regelungsgrad extrem hoch und Qualitätsmanagement ein belastetes Thema.

Ein Trend wird zum Lebensstil:

71%



der Deutschen legen bei der Ernährung und beim Lebensmitteleinkauf Wert auf Nachhaltigkeit.



Die bevölkerungsrepräsentative Online-Umfrage zum Thema Nachhaltigkeit als Qualitätsfaktor wurde von INNOFACT im Auftrag der DGQ im September 2019 durchgeführt. Befragte wurden 1.038 Frauen und Männer im Alter zwischen 18 und 69 Jahren, wohnhaft in Deutschland.

Qualitätsfaktor Nachhaltigkeit

Neu ist das Thema nicht, erst recht nicht für die DGQ. Aber Nachhaltigkeit ist seit Kurzem wieder stärker in den Fokus der Öffentlichkeit getreten und gehört zu den gesellschaftsrelevanten Feldern, welche die DGQ für sich als Schwerpunkt definiert hat.

Immer dringlicher wird für die Menschen der Wunsch, auch nachfolgenden Generationen eine lebenswerte Zukunft zu ermöglichen. Faire Produktionsbedingungen und nachhaltiges Wirtschaften stehen dabei ebenfalls hoch im Kurs. Dies zeigt auch eine Umfrage, welche die DGQ im September 2019 anlässlich des Weltqualitätstages unter gut 1.000 Bundesbürgern durchgeführt hat. Für 85 Prozent der Deutschen ist Nachhaltigkeit ein klares Qualitätskriterium von Produkten und Services.

Qualität und Nachhaltigkeit eng verbunden

Für die DGQ besteht ein enger Zusammenhang zwischen Nachhaltigkeit und Qualität. Claudia Welker, geschäftsführendes Vorstandsmitglied der DGQ, erklärt dazu: „Qualität und Nachhaltigkeit stehen mehr denn je in einer engen Verbindung. Beides erfordert ein verantwortungsvolles unternehmerisches Handeln zum Wohle aller. Und beides benötigt auch anerkannte Regeln und Standards, um messbar und über eine bloße Imagefunktion hinaus wirksam zu sein. Wer nach Qualitätsgrundsätzen handeln möchte, agiert automatisch nachhaltig: Er reduziert beispielweise Ausschuss, schont Ressourcen und erfüllt Kundenanforderungen.“ Die International Organization for Standardization (ISO) betont den Beitrag, den Normen zur Nachhaltigkeit leisten können. Auf ihrer

Webseite hat die ISO den 17 Nachhaltigkeitszielen, welche die Vereinten Nationen 2015 verabschiedet haben, die jeweils darauf einzahlenden ISO-Standards zugeordnet.

DGQ mit langjährigem Engagement

Das Thema „Nachhaltigkeit“ besetzt die DGQ schon länger. So hat sie bereits vor vielen Jahren im Rahmen von Entwicklungsprojekten dabei mitgeholfen, Qualitätsinfrastrukturen in anderen Ländern auf- oder auszubauen. Aber auch in ihrem Weiterbildungsprogramm spiegelte sich dieses Thema wider. Die DGQ bietet schon seit längerer Zeit Trainings zum Thema Arbeitssicherheit und Gesundheitsmanagement sowie zum Umweltmanagement an.

Zukunftsthema Nachhaltigkeit

Auch „Nachhaltigkeit“ ist für die DGQ ein Zukunftsthema, das sie künftig noch stärker besetzen wird. Dazu erschließt sie systematisch relevante Aspekte und plant mögliche Maßnahmen, um dieses gesellschaftsrelevante Thema unter der Perspektive von Qualität voranzutreiben. Als Orientierungspunkte für diese Aktivitäten werden künftig ausgewählte Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen dienen

Qualitätsmanagement neu denken

Bewährtes Wissen zu hinterfragen, anerkannte Methoden und Prozesse zu überdenken und zur Diskussion zu stellen – auch dies ist die Aufgabe einer Fachgesellschaft.

Um akzeptiert und wirksam zu bleiben, muss das Qualitätsmanagement auch aktuelle Entwicklungen und Ansätze aus anderen Bereichen berücksichtigen. Es muss sich beständig erneuern – dann bleibt es relevant. Dies betrifft auch Kernbereiche, die Impulse oder auch einmal einen ungewohnten Perspektivwechsel benötigen, um sich weiterzuentwickeln. Als Fachgesellschaft für Qualitätsmanagement prüft die DGQ diese Entwicklungen und Ansätze. Sie schätzt mögliche Konsequenzen ein und identifiziert – auch im Austausch mit ihren Mitgliedern und Partnern – denkbare Anwendungsfälle oder findet bereits Lösungen. Die Resonanz auf die Fachthemen, die die DGQ auf ihre Agenda gesetzt und bearbeitet hat, ist groß und 2019 weiter gewachsen. Zwei besonders gute Beispiele dafür sind „Agiles Qualitätsmanagement“ und „Anders auditieren“. Diese beiden Themen haben im vergangenen Jahr zahlreiche Rückmeldungen ausgelöst, die sich in Anfragen wegen Fachdiskussionen und Referenten für Vorträge oder den Erfahrungs- und Praxisaustausch in Unternehmen und Verbänden niederschlugen. Auch viele DGQ-Fach- und Regionalkreise haben diese Themen bearbeitet.

Agiles Qualitätsmanagement

2015 hat die DGQ das Thema „Agiles Qualitätsmanagement“ gesetzt, dazu erste Positionen sowie Inhalte erarbeitet und sie veröffentlicht. Seitdem ist sie ein führender Impulsgeber. Einen Meilenstein stellte das 2016 veröffentlichte Manifest für agiles Qualitätsmanagement dar. 2019 bildeten der DGQ-Brennpunkt „Agiles QM“, eine Veröffentlichung „Agiles QM“ in der Pocket-Power-Reihe des Hanser Verlags sowie der Start einer Serie von DGQ-PraxisWorkstätten zum Thema „Agiles Qualitätsmanagement“ Höhepunkte dieser Themenarbeit. Auch in die vorbereitenden Überlegungen der zuständigen Normungsgremien zur nächsten Revision der ISO 9001 bringt die DGQ ihr Wissen und ihre Erfahrungen zum Thema Agilität aktiv ein. Mittlerweile beschäftigt sich auch der überwiegende Teil

der Fachkreise mit agilen Ansätzen und Methoden und wendet sie kontinuierlich an. Darüber hinaus erkundet die DGQ bei dem für einen Verein wichtigen Thema „Ehrenamt“ die Chancen agiler Ansätze. Die „Agile Ehrenamtlichkeit“ ist sicherlich ein Alleinstellungsmerkmal der DGQ und eine echte Chance für die Teilnehmer, sich in diesen Methoden und Instrumenten unter fachlicher Perspektive zu erproben. Mit dem DGQ-Brennpunkt hat die DGQ 2019 ein neues Veranstaltungsformat begründet. In seinem Rahmen lädt sie zu aktuellen, „brennenden“ Themen Experten und Interessierte ein. Der Titel des ersten DGQ-Brennpunkts: Agiles Qualitätsmanagement.

Anders auditieren

Mit über 50 inhaltsstarken Kommentaren löste ein Beitrag im DGQ-Blog von Benedikt Sommerhoff, Leiter Themenmanagement, mit dem Titel „Anders auditieren“ die bisher stärkste Resonanz auf diesem Kanal aus. Darin hat die DGQ Erfahrungen aus dem 2018 gestarteten Pionierprojekt mit ihrem Mitglied Vorwerk zu neuen Erkenntnissen über die Wirksamkeit von Audits zusammengefasst. Zu diesem Thema wurden daraufhin weitere Veröffentlichungen erstellt und Workshops in Regionalkreisen und auf Anfrage auch bei externen Veranstaltern durchgeführt. Zudem hat die DGQ-Weiterbildung eine DGQ-PraxisWorkstatt „Anders auditieren – Audit-Rituale durchbrechen, Wirksamkeit steigern“ gelauncht, die sehr gut als offenes Training und als Inhouse-Veranstaltung angenommen wurde. Beide Themen werden auch 2020 weiterbearbeitet. Sie sind Teilaspekte des strategischen Feldes „QM im Wandel“. Nach wie vor beschäftigt sich die DGQ intensiv mit diesem Wandel und benennt die aktuellen Herausforderungen sowie die Paradigmenwechsel im Fachgebiet. Das ist auch mit intensiven fachlichen Kontroversen und intensiven Auseinandersetzungen verbunden – ein typischer Change-Prozess eben.

Vereint im Netzwerk

Was wäre ein Verein ohne Mitglieder, Ehrenamtliche, Unterstützer, Multiplikatoren und Mitarbeiter? Wo sonst erlebt man das Wir-Gefühl, das Miteinander so deutlich? Zusammen etwas zu erreichen, das Gemeinschaftliche zu stärken, das Fachliche mit dem Persönlichen zu verbinden – das macht das DGQ-Netzwerk, das macht den Verein aus.

Sich für die Sache zu engagieren und diese Leidenschaft miteinander zu teilen, das eint die DGQ-Community. Und auch deswegen trägt die multimediale Markenbotschafterkampagne, die im Januar 2019 startete, den treffenden Slogan „Qualität vereint“.

Themen vereinen

Aktuelle Fachvorträge, Workshops oder Werksbesichtigungen bieten einen hochwertigen Mix aus Wissenschaft und Praxis im Bereich Qualitätsmanagement – Netzwerkpflge

inbegriffen. Fast 300 Veranstaltungen mit 6.152 Teilnehmern – so lautet die Bilanz 2019 für die mehr als 60 DGQ-Regionalkreise, die ehrenamtlich geführt werden. In der Mehrheit bestehen die Leitungsteams aus einem Zweiergespann – Regionalkreisleitung und Stellvertretung. Mehr und mehr vergrößern sich die Teams, um die ehrenamtliche Arbeit auf mehrere Schultern zu verteilen. Die Arbeit der Regionalkreise wird inhaltlich und organisatorisch durch die Geschäftsstellen unterstützt. Um die eigene Jahresplanung zu erleichtern, stimmen sich Regionalkreisteams, deren Einsatzgebiet nahe beieinanderliegt, vermehrt untereinander ab.



Die DGQ trägt ihre Kernthemen aktiv in die Regionen und verankert sie fest im jeweiligen Veranstaltungsjahr. Der Themenschwerpunkt lag 2019 in den Regionen auf den klassischen Qualitätsmanagement-Themen und auf Normen-Reihen wie DIN EN ISO 19011 oder DIN EN ISO 45001. Die DGQ berücksichtigt immer auch aktuelle Entwicklungen und neue Ansätze aus anderen Bereichen. So spielen auch Themen wie „Agiles Qualitätsmanagement“ und „Anders auditieren“ eine immer wichtigere Rolle. Auch die gesellschaftsrelevanten Themen der DGQ wie beispielsweise „Digitalisierung“ oder „Gesundheit und Pflege“ wurden in den Regionalkreisen zahlreich bedient.

Netzwerkformate vereinen

2019 haben die Geschäftsstellen insgesamt 106 Netzwerkveranstaltungen mit 2.190 Teilnehmern durchgeführt. Diese Formate vernetzen Menschen, die alle der Qualitätsgedanke verbindet. Wobei unterschiedliche Blickwinkel spannend und bereichernd sind. Das bestätigte sich auch in diesem Jahr wieder bei den 49 zielgruppenspezifischen Veranstaltungen innerhalb der Netzwerkveranstaltungen „Frauen im QM“, „Qualitätsleiterkreis“ und „QM-Youngsters“, an denen 825 Personen teilnahmen. Sie werden inhaltlich und organisatorisch sowohl von den Geschäftsstellen, aktiven Netzwerkpartnern und Ehrenamtlichen als auch teilweise vom Team Community Management der DGQ getragen. Durch die Veranstaltungen holt die DGQ unterschiedliche Zielgruppen da ab, wo Unterstützung benötigt wird. Zudem sind sie eine gute Möglichkeit zur Mitgliedergewinnung und -bindung. Dies gilt vor allem, weil Vertreter der Geschäftsstellen die Veranstaltungen langfristig begleiten, daran teilnehmen oder sie sogar moderieren. Aus diesen persönlichen Kontakten ergeben sich dann wiederum neue Möglichkeiten für das Netzwerk.

Neue Wege vereinen

Aufgrund der positiven Erfahrungen mit den kostenlosen Veranstaltungen im Netzwerk „Frauen im QM“ hat die DGQ einen neuen Kommunikations-Workshop exklusiv für Frauen als Weiterbildungsangebot konzipiert. Im Zeitraum Oktober 2019 bis Juli 2020 werden fünf Workshops durchgeführt, jeweils einer in jeder Geschäftsstelle. Dort findet Referentin Susanne Völker, die seit 1999 für die DGQ als Autorin und Trainerin für sozial-kommunikative Themen in verschiedenen Lehrgangsböcken tätig ist, organisatorische Unterstützung. Der Nutzen des Workshops geht über den Erfahrungsaustausch weit hinaus: Die Teilnehmerinnen können kommunikative Tools einsetzen, um ihre Interessen und Anliegen im QM wirksamer durchzusetzen. Dabei helfen die theoretischen Grundlagen, die vielen praxisbezogenen Beispiele, aber auch Übungen zur Selbstreflexion. Das bestätigten die Teilnehmerinnen, die die Workshops in Berlin und Frankfurt bereits 2019 besucht haben.

Kooperationen vereinen

Die Erhöhung der Wirksamkeit als Fachgesellschaft gelingt auch durch den Auf- und Ausbau von Kooperationen mit anderen Organisationen. So ergab und vertiefte sich 2019

die Zusammenarbeit mit dem Bundesverband für Einkauf und Materialwirtschaft und Logistik e.V., der KPMG, dem Kompetenzzentrum Mittelstand (bundesweit mehr als 20 Standorte), dem Verein der Ingenieure (VDI) und verschiedenen Industrie- und Handelskammern.

Im Auftrag des Qualitätsmanagements waren Mitarbeiter der Geschäftsstellen und Vertreter der DGQ Weiterbildung zusammen mit dem Stuttgarter Firmenmitglied N5 GmbH in ganz Deutschland für 16 Veranstaltungen mit rund 600 Teilnehmern unterwegs. Im Gepäck: Ausreichend Kaffee, feinstes Gebäck und jede Menge interessante Vorträge zum Thema „Der Weg zum prozessorientierten Unternehmen“. Das Besondere an der Tour war, dass die Veranstaltungen jeweils um 7:30 Uhr morgens begannen und um 11:30 Uhr endeten. So ließen sie sich gut mit dem eigenen Arbeitsalltag vereinbaren. Eine Tatsache, die sich in der Beteiligung niederschlug: Auch viele Vertreter aus Mitgliedsfirmen konnte die DGQ bei dieser Veranstaltungsreihe begrüßen. 2020 wird die Tour fortgesetzt.

Fachlicher Austausch von Praktikern für Praktiker aus der Region – dies bot am 4. Juni 2019 der Norddeutsche Qualitätstag in Hamburg. Bereits zum vierten Mal führte die Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V. (DGQ) in Kooperation mit der ConSense GmbH, der Deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (DQS GmbH), der Hochschule für Angewandte Wissenschaft Hamburg (HAW) und der Zeitschrift „Qualität und Zuverlässigkeit“ dieses Praxisforum für Qualitätsinteressierte aus Norddeutschland durch. Die Teilnehmerzahlen sind über die Jahre kontinuierlich gestiegen und so konnten die Organisatoren 2019 rund 100 Teilnehmer in den Räumlichkeiten der HAW willkommen heißen. Vorträge aus der Praxis setzten die Impulse am Vormittag. Bei den interaktiven Workshops am Nachmittag war dann das Engagement der Teilnehmer gefragt.

Auch digital vereint

Im vergangenen Jahr hat die DGQ zwei Videoreihen produziert und online zunächst mitgliederekklusiv zur Verfügung gestellt. Bei beiden Serien ging es darum, klassische Themen des Qualitätsmanagements unter einer neuen Perspektive darzustellen und so neue Impulse zu setzen. Die Videoreihe „Anders auditieren“ geht der Frage nach, wie es gelingt, Audit-Rituale zu durchbrechen, die es erschweren oder sogar verhindern, dass Auditierete wirkliche Verbesserungspotenziale zeigen. Antworten liefern in den einzelnen Folgen Dr. Benedikt Sommerhoff, Leiter Themenmanagement, Thomas Votsmeier, Leiter Normung/Internationale Kooperationen, und DGQ-Trainer Mathias Wernicke.

Zum Thema „Agiles Qualitätsmanagement“ hat die DGQ ebenfalls eine Videoreihe produziert. Die heutige Innovations- und Marktdynamik macht es für Unternehmen notwendig, sich zunehmend mit Agilität zu befassen. Denn agile Ansätze und Methoden verändern die Produktentstehungsprozesse und erfassen weite Bereiche der Organisa-

tion – auch das Qualitätsmanagement. Die DGQ hat die Diskussion um agiles Qualitätsmanagement gestartet und geprägt. Einen guten Einstieg in das Themengebiet Agilität, agile Prinzipien und agiles Qualitätsmanagement bietet die neue Videoreihe. Hier erklärt Benedikt Sommerhoff, was eigentlich Agilität ist und wie sich agile Prinzipien auch für das Qualitätsmanagement nutzen lassen.

Qualität vereint – auch Neumitglieder

Der Neumitglieder-Begrüßungstag hat sich mittlerweile als fester Termin im Kalender der DGQ etabliert. Am 11. September 2019 fand die Veranstaltung in den Räumen der DGQ Frankfurt bereits zum achten Mal statt. Claudia Welker, geschäftsführendes Vorstandsmitglied der DGQ, begrüßte die Gäste. Im Anschluss lieferte Dr. Benedikt Sommerhoff mit seinem Vortrag zum Thema „Perspektiven des Qualitätsmanagements“, die Grundlage für die weitere Diskussion. Nach der Mittagspause konnten sich die Neumitglieder auf dem DGQ-Markplatz einen noch umfassenderen Eindruck verschaffen. DGQ-Mitarbeiter aus verschiedenen Abteilungen des Hauses stellten sich mit vorbereiteten Stellwänden, Plakaten und Auslagematerialien den Fragen der neuen Mitglieder.

Innovationen vereinen

Im November 2019 hat die DGQ zum 17. Mal den Walter-Masing-Preis für Innovationen im Qualitätsmanagement ausgeschrieben. Die einzige Auszeichnung, die in Deutschland für personenbezogene Spitzenleistungen zu Qualitätsthemen vergeben wird, ist mit 10.000 Euro dotiert. Der Förderpreis für Qualitätsmanagement richtet sich an den akademischen Nachwuchs (Diplomanden bzw. Master-Studierende), Doktoranden sowie Fach- und Führungskräfte aus Organisationen, die sich fachlich neuen Themen widmen. Die Verleihung wird während des DGQ-Qualitätstags im November 2020 stattfinden.

Der Preis ist nach dem verstorbenen DGQ-Ehrenvorsitzenden Walter Masing benannt, der die Geschichte des Qualitätsmanagements in Deutschland maßgeblich geprägt hat. Mit dieser Auszeichnung motiviert die DGQ die Teilnehmer dazu, sich mit innovativen Ideen und Erkenntnissen aus dem Qualitätsmanagement in Theorie und Praxis auseinanderzusetzen und erworbenes Wissen der Allgemeinheit zugutekommen zu lassen.



Ansprechpartner in den Regionen



Auch in Zeiten zunehmender Digitalisierung auf allen Ebenen gibt es Herausforderungen, Fragen und Themen, die sich am besten im persönlichen Gespräch klären lassen. Die DGQ ist mit fünf Geschäftsstellen in der Fläche präsent. Dies bedeutet kurze Wege zur DGQ.

Die Niederlassungen fungieren als kompetente Ansprechpartner rund um das Thema Qualität in der Region. Sie gestalten das Netzwerk vor Ort und vereinen die starke Gemeinschaft aus Mitgliedern, Unternehmen, Multiplikatoren, Ehrenamtlichen sowie Verbänden. Oft sind die Geschäftsstellen der erste Kontakt- und Anlaufpunkt für alle Qualitätsinteressierten.

Das Tätigkeitsfeld der Geschäftsstellen ist sehr vielfältig. Es umfasst die Betreuung und Gewinnung von Mitgliedern. Dies gelingt unter anderem durch Besuche bei Firmenmitgliedern, die Mitwirkung an neuen Vereinsangeboten, die Organisation und Durchführung von mitgliederexklusiven Veranstaltungen wie dem Berliner Club der Qualität, dem Neujahrsempfang in Berlin, dem Kaminabend in Stuttgart und vielen weiteren Aktivitäten in den Regionen. Auch die vertrauensvolle Zusammenarbeit und Unterstützung der Ehrenamtlichen, beispielsweise bei der Organisation der zahlreichen Regionalkreistreffen, gehört zu den Hauptaufgaben der Geschäftsstellen.

Neue Geschäftsstelle für Rhein-Ruhr

Am 20. März 2019 eröffnete die DGQ eine neue Geschäftsstelle in Düsseldorf. Nach Frankfurt, Stuttgart, Hamburg und Berlin ist sie nun auch in der Region Rhein-Ruhr direkt vor Ort vertreten, um Unternehmen und Mitglieder in allen Qualitätsfragen noch besser unterstützen zu können. Zur Eröffnungsfeier waren rund 100 Gäste der Einladung der DGQ in die Räumlichkeiten der Industrie- und Handelskammer zu Düsseldorf gefolgt. Hochrangige Vertreter aus Politik und Wirtschaft sorgten für ein abwechslungsreiches Vortragsprogramm. Die Redner zeigten, dass Qualität ein

wichtiger Baustein für den wirtschaftlichen Erfolg des Standorts ist und eine hohe gesellschaftliche Relevanz aufweist. Zu den hochkarätigen Referenten gehörten Hendrik Wüst, Minister für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen, Thomas Geisel, Oberbürgermeister von Düsseldorf, und Gregor Berghausen, Hauptgeschäftsführer der Industrie- und Handelskammer zu Düsseldorf.

Mit zahlreichen Aktivitäten wie persönlichen Besuchen von potenziellen und bestehenden Mitgliedsunternehmen, zielgruppen- und themenspezifischen Veranstaltungen sowie Kooperationsgesprächen hat die Geschäftsstelle Düsseldorf den Aktionsgrad der DGQ in dieser Region deutlich erhöht. Auch die Unterstützung der Ehrenamtlichen zeigt bereits Wirkung, wenn es um Nachbesetzungen und Generationenwechsel geht.

QLAB für Geschäftsstelle Stuttgart

Nach dem großen Erfolg in Frankfurt hat die DGQ nun auch in der Geschäftsstelle Stuttgart ein QLAB eingerichtet. Der neue Raum schafft eine Atmosphäre der Kreativität, die den Blick für ungewohnte Herangehensweisen, konsequente Perspektivwechsel und innovative Lösungsansätze öffnet. Das QLAB eignet sich hervorragend, um methodische Ansätze auszuprobieren, die sich von den Gepflogenheiten traditioneller Meetings deutlich unterscheiden. Die DGQ-Formate „Frauen im QM“ und die „QM-Youngsters“ haben das neue Angebot bereits erfolgreich getestet. Firmenmitglieder können dieses QLAB ebenfalls exklusiv nutzen.



Ohne Ehrenamt kein Verein(t)

Jeder Verein braucht Ehrenamtliche. Sie sind die tragende Säule, bilden das Rückgrat gemeinnütziger Organisationen. In der DGQ zeigen rund 400 Ehrenamtliche ihre Begeisterung für das Thema „Qualität“ und engagieren sich im Verein.

Nur dank der Ehrenamtlichen kann die DGQ eine Plattform für alle Qualitätsinteressierten sein und ihren Auftrag als Akteur in der deutschen Qualitätsinfrastruktur erfüllen. Nur durch die Unterstützung dieser freiwilligen Helfer kann die DGQ ihr Netzwerk aufrechterhalten. Nur so kann sie ihre große Bandbreite an Angeboten und Veranstaltungen den Mitgliedern, Kunden und Partnern zur Verfügung stellen. Die Ehrenamtlichen stehen mit ihrem Engagement und ihrer Überzeugung für eine aktive Mitgliedschaft, die es lohnt mitzugestalten. Sie sorgen für ein lebendiges Netzwerk und damit für einen vitalen Verein. Rund 400 Ehrenamtliche engagieren sich in der DGQ. Das Spektrum der ehrenamtlichen Tätigkeiten ist breit gefächert. Es beginnt bei Regionalkreis- und Fachkreisleitungen und reicht über Beiräte, Vertreter in Normungsgremien und Delegierte bis zum Vorstand. Auch der Präsident übt ein Ehrenamt aus. Alle Ehrenamtlichen eint der Gedanke, dass sich der Einsatz für eine Organisation wie die DGQ auch ohne Entlohnung auszahlt. Sie alle wollen etwas bewegen, den Verein aktiv mitgestalten, Themen vorantreiben und ihr Netzwerk erweitern. Der gesamten DGQ ist ein wertschätzender Umgang mit den Ehrenamtlichen sehr wichtig.

Intensive Unterstützung für Ehrenamtliche

Die DGQ unterstützt ihre Ehrenamtlichen, wo immer es möglich ist. Wichtig ist dabei, die notwendige Hilfestellung zu geben, aber gleichzeitig auch die erforderlichen Freiräume zu lassen. Auf diese Weise möchte die DGQ sowohl Engagement als auch Eigeninitiative ihrer Ehrenamtlichen bestmöglich fördern. Dies zeigt sich exemplarisch an der

Unterstützung für die Ehrenamtlichen in den Regionen. Neben der Mitgliedergewinnung und -bindung ist die Betreuung und Koordination zahlreicher Ehrenamtlicher eine wichtige Aufgabe der Geschäftsstellen. So unterstützen beispielsweise die Mitarbeiter der Geschäftsstellen die Regionalkreise in ihrer Arbeit. Sie helfen auch bei der Referenten- und Themensuche für Veranstaltungen. Um die Ehrenamtlichen für ihre regionale Arbeit weiter zu qualifizieren, finden jedes Jahr kostenlose Workshops statt. 2019 lag der Schwerpunkt auf der agilen Arbeit in den Communities. Und auch hier unterstützen die Geschäftsstellen. In den vergangenen Jahren fanden alle Qualifizierungsmaßnahmen in Frankfurt statt. Um den Reiseaufwand für die Ehrenamtlichen gering zu halten und zudem ein regionales Angebot zu schaffen, fanden 2019 die Workshops in den Geschäftsstellen statt.

Dank am Tag des Ehrenamts

Ein guter Anlass, um allen Ehrenamtlichen einmal „Danke“ zu sagen, ist der Tag des Ehrenamts am 5. Dezember. 2019 hat sich die DGQ etwas Besonderes einfallen lassen und eigens ein Video produziert, das über die DGQ-Webseite abrufbar ist. In einem kurzen Film kommen Präsident Udo Hansen, das geschäftsführende Vorstandsmitglied Claudia Welker sowie weitere Vorstände und Mitarbeiter der DGQ zu Wort, um ihren Dank und ihren Respekt für die Arbeit der Ehrenamtlichen zum Ausdruck zu bringen.

6. DGQ-Qualitätstag vereint Qualitätsbegeisterte

Er ist der zentrale Treff der Qualitäts-Community im deutschsprachigen Raum. Jährlich vereint der DGQ-Qualitätstag Hunderte Qualitätsbegeisterte.



Am 28. November 2019 fand der 6. DGQ-Qualitätstag unter dem Motto „Qualitätsmanagement neu denken!“ im House of Logistics and Mobility (HOLM) am Frankfurter Flughafen statt. Wie gut sich das Format bereits etabliert hat, zeigt der neue Besucherrekord: Über 450 Besucher nahmen am DGQ-Qualitätstag teil und erlebten einen Tag voller Themen, Trends, Networking und Diskussionen.

Die Veranstaltung stand zudem ganz im Zeichen aktueller Entwicklungen in den Bereichen Qualität und Qualitätsmanagement, wie beispielsweise der weiter voranschreitenden Digitalisierung des Industrie- und Dienstleistungsumfelds oder dem Wandel der „klassischen“ QM-Profession im Kontext rasanter unternehmerischer und gesellschaftlicher Entwicklungen.

Fünf Leitthemen strukturieren Programm

Zum ersten Mal setzte der DGQ-Qualitätstag auf fünf zentrale Leitthemen, die das Event inhaltlich strukturierten. Sie lauteten „Agiles QM“, „Karriere“, „Audit“, „Digitalisierung/ Industrie 4.0“ sowie „Innovation & Transformation“. Alle Beiträge und Workshops wurden dabei jeweils einem der Leitthemen zugeordnet. Für jeden Teilnehmer war damit klar, unter welche Themenrubrik das jeweilige Angebot fiel. So ließ sich ein Plan nach den eigenen inhaltlichen Wünschen zusammenstellen.

In 21 Workshops, Vorträgen und Podiumsdiskussionen mit über 90 Moderatoren und Referenten erhielten die Teilnehmer die wichtigsten Informationen zu drängenden Fragen rund um das Qualitätsmanagement und konnten dabei – das ist einer der Kerngedanken des DGQ-Qualitätstags – auch ihr eigenes Wissen und ihre Erfahrungen aktiv mit einbringen.

Insbesondere in den Workshops erlebten die Teilnehmer darüber hinaus, was es heißt, mit agilen Methoden konkrete Fragestellungen zu bearbeiten und so innovative Lösungskonzepte zu entwickeln. Auch in diesem Jahr legten die Organisatoren großen Wert auf die Partizipation der Teilnehmer. Kurze Impulsvorträge luden zur kontroversen Diskussion ein und machten damit die Vernetzung von Wissen und Erfahrung für alle Anwesenden erlebbar.

Vernetzung im Vordergrund

Sowohl beim traditionellen „Get-together“ am Vorabend des Qualitätstags, als auch während der Veranstaltung selbst wurde für die Teilnehmer das Netzwerk der DGQ in allen seinen Facetten erfahrbar. Egal ob Industrie oder Dienstleistung, egal ob Automotive oder Pflege – als zentrale Plattform für Qualitätsinteressierte in Deutschland bot die Veranstaltung auch in diesem Jahr zahlreiche Möglichkeiten, das eigene Netzwerk zu erweitern und neue Horizonte des eigenen Qualitäts- und QM-Verständnisses zu erkunden. Ein besonderes Highlight dabei: der Themen-Marktplatz. Hier stellten Experten aus den DGQ-Fachkreisen und dem DGQ-Netzwerk ihre aktuellen Ergebnisse vor und standen den Teilnehmern für Fragen, Diskussion und Feedback zur Verfügung.

Der nächste DGQ-Qualitätstag soll am 20. Oktober 2020 stattfinden. Auch wenn momentan unklar ist, was das neue Jahr für das QM bringen wird, ist eines gewiss: Wer sich über diese Veränderungen und Trends informieren will, der muss beim 7. DGQ-Qualitätstag dabei sein.



International engagiert

Die DGQ bringt sich auch bei international bedeutenden Qualitätsgesellschaften sowie ihren regionalen Dachorganisationen ein. Im Vordergrund stehen dabei der Erfahrungsaustausch zur Generierung von Wissen und Ideen sowie die Mitwirkung an der strategischen Ausrichtung und die Einbindung in operative Tätigkeiten und Projekte der europäischen und internationalen maßgeblichen Qualitätsgesellschaften.

Einen Schwerpunkt ihrer Aktivitäten legte die DGQ 2019 auf die Begleitung der European Organization for Quality (EOQ) bei der strategischen und strukturellen Weiterentwicklung, der Entwicklung von EOQ-Zertifizierungsprogrammen für Personenzertifizierungsstellen und der aktiven Unterstützung des EOQ Kongresses in Lissabon. DGQ-Vertreter nahmen an den Sitzungen des Vorstands, der Mitgliederversammlung sowie den Treffen der Gremien der Personenzertifizierung teil. In seiner Funktion als EOQ Recognition Auditor führte Thomas Votsmeier Audits bei den EOQ-Mitgliedern in Rumänien (ARC), Kasachstan (KOQIM) und Finnland (FQA) durch. Die Vertretung der EOQ in ISO-Gremien sowie die Teilnahmen an Kooperationsgesprächen mit IQNET und EFQM ergänzten das Spektrum der DGQ-Aktivitäten bei der EOQ.

European Foundation for Quality Management (EFQM)

Die DGQ ist nationaler Partner der European Foundation for Quality Management (EFQM). DGQ-Vertreter waren bei EFQM-Sitzungen präsent und führten diverse Gespräche über die Weiterentwicklung dieser Organisation. Die DGQ begleitete die Weiterentwicklung des EFQM-Modells und entwickelte – basierend auf dem im Herbst 2019 veröffentlichten Ansatz – ein aktualisiertes Bildungs- und Beratungsangebot.

Shanghai Association for Quality (SAQ)

Das Memorandum of Understanding zwischen DGQ und der Shanghai Association for Quality (SAQ) haben beide Partner mit verschiedenen Aktivitäten umgesetzt. Die DGQ hat gemeinsam mit der SAQ das vierte Sino-German Quality Forum organisiert. DGQ-Präsident Udo Hansen begrüßte im November 2019 rund 120 Gäste in Frankfurt. Acht deut-

sche und internationale Vortragende referierten unter dem diesjährigen Veranstaltungsmotto „Qualitätskultur in Deutschland und China“. Ergänzend dazu organisierte die DGQ mehrere fachspezifische Delegationsbesuche für Vertreter von chinesischen Behörden und Wirtschaftsunternehmen.

Chinese Association for Quality (CAQ)

Ihre langjährigen Kontakte zur Chinese Association for Quality (CAQ) hat die DGQ durch Kooperationsgespräche intensiviert und einen Letter of Intent zur Durchführung gemeinsamer zukünftiger Aktivitäten in Peking unterzeichnet. DGQ-Präsident Udo Hansen nahm an der Jahrestagung zum 40-jährigen Bestehen der CAQ teil. Verschiedene Bildungsveranstaltungen wurden zum Zweck des Erfahrungsaustausches in Peking durchgeführt.

China Certification & Accreditation Association (CCAA)

Im Rahmen eines Delegationsbesuchs in Deutschland tauschten Vertreter der chinesischen Behörde für Zertifizierung und Akkreditierung (CCAA) sowie der DGQ und der DQS Erfahrungen aus. Dabei ging es auch um die unterschiedlichen Vorgehensweisen der Zertifizierungsstellen in Deutschland und China. Dieser Austausch wird 2020 fortgeführt.

Akkreditierungs- und Zertifizierungssysteme

Die DGQ ist als ein zentraler Akteur der deutschen Qualitätsinfrastruktur kontinuierlich mit Expertise in den entsprechenden deutschen und internationalen Gremien vertreten. Auch hier zielt das Engagement der DGQ darauf ab,

nationale und internationale Akkreditierungsregeln (AKB, DAkKS, EA, IAF) mitzugestalten. Zudem ist die DGQ Mitglied in Dachorganisationen von (Personen-) Zertifizierungsstellen (VAZ, EOQ PRU, IPC) und wirkt bei der Entwicklung von Strategien, an Regelsetzungsverfahren sowie an der Entwicklung und Abstimmung von Personenzertifizierungsprogrammen (EOQ, IPC Certification Schemes) mit. 2019 nahm Thomas Votsmeier, Leiter Normung/Internationale Kooperationen, als DGQ-Vertreter verschiedene Aufgaben wahr. Er fungierte als Mitglied und Experte im FB 6 des Akkreditierungsbeirats (AKB). Dabei wirkte er an der Erstellung und Aktualisierung von nationalen Akkreditierungsregeln, der Erarbeitung von Stellungnahmen zu aktuellen Vorhaben und an der Meinungsbildung über akkreditierungs- und zertifizierungsrelevante Sachverhalte mit. Zudem war Votsmeier ein Mitglied des Sektorkomitees Personenzertifizierung bei der DAkKS und im Vorstand des Verbands der akkreditierten Zertifizierungsstellen e.V. (VAZ). Im VAZ haben sich deutsche Zertifizierungsgesellschaften aus den Bereichen Zertifizierung von Managementsystemen, Personen und Produkten zusammengeschlossen, um die Weiterentwicklung der akkreditierten Zertifizierung zu fördern und gemeinsam ihre Interessen sowohl national als auch international zu vertreten. 2019 wurde unter anderem ein

Erfahrungsaustausch im Rahmen der Jahrestagung durchgeführt. Außerdem fanden zwei Vorstandssitzungen statt. Zudem war Votsmeier als Vorstandsmitglied in der International Personnel Certification Association IPC aktiv. Die Revision des IPC-Auditorenzertifizierungsprogramms zur Anpassung an die ISO 19011 2018 wurde weitergeführt. Die DGQ-Zertifizierung für Auditor und Leadauditor Qualität ist kompatibel mit den international anerkannten Vorgaben. Abstimmungen mit IAF und Teilnahme an IAF-Sitzungen erfolgten durch IPC-Mitglieder.

Einbeziehung von Forschungsaktivitäten

2019 begleitete das Team Normung/Internationale Kooperationen die Forschungsarbeit eines Master-Studenten. Dabei wurden Wünsche und Erwartungen an die inhaltliche Weiterentwicklung der Norm ISO 9001 erforscht und mit den „Future Concepts“ für die Norm ISO 9001:2015 sowie für die nächste Revision der Norm ISO 9001 verglichen. Diese Ergebnisse wurden im DIN Normenausschuss 147 vorgestellt und diskutiert. Auf diese Weise unterstützte die DGQ auch die akademische Herangehensweise an das Thema Normung im QM. Die Masterarbeit wurde im Herbst 2019 veröffentlicht.



Normung: Arbeit an der Qualitätsinfrastruktur

Normen und Standards sind wichtige Bestandteile der Qualitätsinfrastruktur. Schon seit vielen Jahren ist die DGQ in verschiedenen Normungsgremien auf nationaler und internationaler Ebene vertreten.

Die DGQ sieht es als ihren Auftrag an, maßgeblich die nationale und internationale Normung in den Feldern Qualität, Managementsysteme, Akkreditierung und Zertifizierung mitzugestalten. Als zentrale deutsche Qualitätsgesellschaft wird sie als Vertreterin deutscher Qualitätsinteressen wahrgenommen.

Dafür hat die DGQ neben dem Team Normung/Internationale Kooperationen einen Expertenkreis aufgebaut, dem neben drei DGQ-Mitarbeitern derzeit noch sieben weitere Fachleute angehören. Durch den internen und externen Erfahrungsaustausch sowie die strukturierte Vernetzung und Zusammenarbeit mit Organisationen ähnlicher Zielsetzung erreicht die Arbeit der DGQ einen hohen Wirkungsgrad. Ein

weiterer Vorteil besteht für Mitglieder darin, dass sie frühzeitig über Entwicklungen und Neuerungen im Normungsbereich informiert werden. So hat das Team Normung/Internationale Kooperationen auch 2019 mehrere Beiträge für verschiedene interne und externe Kommunikationskanäle der DGQ verfasst. Ein Highlight 2019 bildete dabei der Bericht von Ergebnissen aus der Normungsarbeit zum Thema „Audit Leitfaden ISO 19011“. Über 20 DGQ-Regionalkreistreffen sowie diverse Sonderveranstaltungen zeigten das große Interesse an Informationen aus erster Hand. Auch Weiterbildungskunden profitieren von der Normungsarbeit. So kann die DGQ – beispielsweise bei Normenrevisionen – schnell Lehrinhalte anpassen oder neue Trainings entwickeln.



ENGAGEMENT IN DEN RELEVANTEN GREMIEN BEI DIN, DKE, VDI UND ISO

- DIN NA 147 Beirat
- DIN NA 147-00-01 AA Qualitätsmanagement
 - ISO 9000er 10000er Reihe
- DIN NA 147-00-02 AA Angewandte Statistik
- DIN NA 147-00-03 AA Grundlagen zur Konformitätsbewertung – Schwerpunkt ISO 17000er Reihe
- DIN NA 147-00-03-21 AK Zertifizierung von Managementsystemen
- DIN NA 147-00-03-46 AK Validierung und Verifizierung
- DIN NA 147-00-02 AA Angewandte Statistik
- DIN NA 147-00-03-49 AK Überarbeitung von ISO/IEC 17000 und QS-CAS PROC 33
- DIN NA 152-03-02 AA CEN/ISO Geometrische Produktspezifikation und –prüfung
- DIN NA 159-01-22 AA Service Excellence
- DIN NA 172-00-02 AA Umweltmanagement/ Umweltaudit
- DIN NA 172 BR-04 SO Umweltmanagement
 - Terminologie
- DIN NA 175 Beirat Organisationsprozesse
- DIN NA 175-00-02 AA Management für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit
- DKE/AK 801.0.9 Telemonitoring und Assistenzruffleistung
- VDI/Richtlinie 4055 Betriebssicherheitsmanagement
- VDI/Richtlinie 4056 Kennzahlen und Indikatoren im Arbeits- und Gesundheitsschutz
- VDI/Richtlinie 4063 Fremdfirmenmanagement
- ISO TC 176 Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung
- ISO TC 176/TF 04 Future concepts in quality management
- ISO TC 176/SC 1 Begriffe
- ISO/TC 176/SC 1/WG 1 Entwicklung von ISO 9000
- ISO TC 176/SC 2 Qualitätsmanagementsysteme
- ISO/TC 176/SC 2/TG 1 Eingabe für die ISO/TMB/TAG13-JTCG
- ISO TC 176/SC3 Unterstützende Techniken
- ISO/TC 176/SC 3/JWG 20 Gemeinsame Arbeitsgruppe ISO/TC 176/SC 3 - ISO/TC 260: Überarbeitung der ISO 10015
- ISO/TC 176/SC 3/JWG 21 Gemeinsame Arbeitsgruppe ISO/TC 176/SC 3 - ISO/TC 260: Überarbeitung der ISO 10018
- ISO/TC 207/SC 1 Umweltmanagementsysteme
- ISO/TC 207/SC 1/AHG 2 Arbeitskreis Zukünftige Herausforderungen
- ISO/TC 207/SC 1/WG 11 Anwendung des ISO 14001 Rahmens auf Umweltaspekte nach Themenbereichen
- ISO/TC 207/SC 2/AHG 1 Umweltprüfung
- ISO/TMBG/JTCG-TF 14 Guidance to help standard writers use Annex SL Appendix 2 and 3
- ISO CASCO WG 23 Überarbeitung der gemeinsamen Elemente der CASCO-Normen

Koordinierung der DGQ-Experten

Das Team Normung/Internationale Kooperationen steuert die interne Abstimmung der DGQ-Experten und die Besetzung von Gremien, die Schwerpunkte der Mitwirkung und die Berichterstattung. Dazu wird sukzessive die Community von Normungsexperten unter Einbeziehung des DGQ-Netzwerks weiterentwickelt. 2019 konnten zwei neue DGQ-Vertreter für die Mitarbeit in regelsetzenden Gremien gewonnen werden. Stephan Köchling, Leiter der DGQ-Geschäftsstelle in Düsseldorf, engagiert sich im DIN/NA 095 Sicherheitstechnische Grundsätze, im DIN/NA 159 Dienstleistungen und im DIN/NA 175 Organisationsprozesse sowie in den Gremien des VDI zur Richtlinie 4055 Betriebssicherheitsmanagement, zur Richtlinie 4056 Kennzahlen und Indikatoren im Arbeits- und Gesundheitsschutz und zur Richtlinie 4063 Fremdfirmenmanagement. Holger Dudel, Fachreferent Pflege bei der DGQ, engagiert sich im DKE/AK 801 System Komitee Ambient Assisted Living.

Die DGQ stellt auch Obleute und Vorsitzende für festgelegte Gremien. Thomas Votsmeier ist seit Juni 2016 Obmann im DIN NA 147 00 01 AA Qualitätsmanagement. Leo Stühler ist stellvertretender Obmann im DIN NA 147 00 01 AA Qualitätsmanagement und im NA 175 BR-02 SO. Stephan Köchling ist Vorsitzender der Gremien des VDI für

die Richtlinie 4055 und die Richtlinie 4063, stellvertretender Vorsitzender des Gremiums für die VDI-Richtlinie 4056 und Fachbeirat für das Betriebliche Sicherheitsmanagement in der Gesellschaft für Energie und Umwelt beim VDI.

Input zur nächsten Revision der ISO 9001

Die inhaltlichen Schwerpunkte der Mitwirkung im Normungswesen umfassen aktuell die Kernnormen der Normenreihen zu Qualität und Konformitätsbewertung. 2019 setzte die DGQ den inhaltlichen Fokus auf die Mitwirkung an den Vorbereitungsarbeiten zur Revision der Normen des TC 176 – insbesondere der ISO 9001. Dafür wurden DGQ-Mitglieder zu ihren Erfahrungen mit der Managementsystemnorm ISO 9001:2015 sowie zu ihren Erwartungen an die inhaltliche Weiterentwicklung befragt. Ergänzend interviewte die DGQ Experten aus ihrem Netzwerk. Zudem veranstaltete sie gemeinsam mit dem VDMA einen Workshop zur Identifikation von Verbesserungspotenzialen. Die Ergebnisse wurden in insgesamt acht „Future Concepts“ beim entsprechenden Normungsgremium ISO/TC 176/TF 4 eingebracht.

Innovationen mit Forschung fördern

Qualität vereint – dies gilt auch in der Forschung. 1989 hat die DGQ die FQS Forschungsgemeinschaft Qualität e. V. gegründet, um Innovationen in Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement sowie in benachbarten Themengebieten zu initiieren und zu fördern.

Die FQS begleitet Forschungsprojekte – von der Idee bis zur Umsetzung. In Zusammenarbeit mit bundesweit mehr als 20 Forschungseinrichtungen realisiert sie Projekte im Rahmen der industriellen Gemeinschaftsforschung über die Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen (AiF) mit finanzieller Förderung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi).

Vor allem mittelständisch geprägten Firmen bietet die FQS die Möglichkeit, sich an ihren Vorhaben zu beteiligen und von neu entwickelten Methoden und Strategien zu profitieren. Derzeit begleitet sie über 30 Forschungsprojekte.

2019 hat das BMWi über die FQS Fördermittel in Höhe von über einer Million Euro für 14 Forschungsprojekte zur Verfügung gestellt.

Wissenschaftlicher Beirat unterstützt bei Projektauswahl

Der wissenschaftliche Beirat (WIB) der DGQ unterstützt die FQS bei Forschungsvorhaben auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements. Der WIB ist das Verbindungsgremium zur DGQ und personell genauso besetzt wie der Forschungs-





berat der FQS. Seine Aufgabe ist es, Forschungsideen auszuwählen, zu prüfen und Hinweise zur Ausarbeitung von Forschungsanträgen zu geben. In dieser Schlüsselfunktion entscheidet er, ob für ein Vorhaben eine öffentliche Förderung beantragt wird. Der WIB trat 2019 zu zwei Sitzungen zusammen und begutachtete insgesamt zehn Anträge für Forschungsprojekte, von denen sieben bis zur Einreichungsreife begleitet wurden. Zusätzlich wurden insgesamt 15 Projektskizzen begutachtet, von denen 14 für eine Vorlage von vollen Projektanträgen zur Begutachtung empfohlen wurden.

Im Jahr 2019 wurden fünf Projekte abgeschlossen und fünf neue Projekte begonnen, so dass zurzeit 14 Projekte im Projektportfolio der FQS laufen.

Beispiele für abgeschlossene Forschungsprojekte 2019:

Der Einsatz nutzerorientierter „Go to Gemba“-Strategien für KMU zur Erhöhung der Kundenorientierung in der Produktentwicklung und -verbesserung in Industriegütermärkten

Produktneu- oder -weiterentwicklungen erfolgreich am Markt zu etablieren, ist für Unternehmen oft schwierig. Die Gefahr des Scheiterns ist hoch und die (finanziellen) Risiken sind erheblich. Untersuchungen zeigen eine hohe Flop-Rate auch im Industriegütergeschäft (B2B). Der Schaden, der dadurch für die Wirtschaft entsteht, beläuft sich jährlich auf mehrere Milliarden Euro. Die Hauptursachen für das Scheitern werden dabei in der fehlenden Orientierung an den Kundenbedürfnissen und in technischen Schwierigkeiten gesehen.

Im Industriegütermarkt ist der Kundenbegriff differenziert zu betrachten und nicht dem Anwenderbegriff gleichzusetzen. Tatsächlich zeigt sich, dass sich vor allem bei kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) die Beziehungen von Anbietern zu ihren Kunden oft auf Kontakte zwischen höherrangigen Vertretern beider Seiten beschränken. Die operative Ebene (Nutzer und Anwender) wird dabei aber nicht systematisch einbezogen.

Zentrales Ziel des Projekts war die Entwicklung eines speziell auf die Bedürfnisse von KMU angepassten Software-gestützten Instrumentariums, das auf der „Go to Gemba“-Herangehensweise an Problemlösungen aus der japanischen

Managementtradition beruht. Ergänzt wurde der gewählte Ansatz durch ethnografische Customer-Insight-Verfahren aus der Konsumgüterforschung. Die Idee bestand darin, dass eine strukturierte Analyse von Verwendungs- bzw. Einsatzsituationen von Industrieprodukten als eine wesentliche Quelle für Produktverbesserungen und -neuentwicklungen dienen kann. Ausgehend von den Ergebnissen der „Go to Gemba“-Analysen entwickelten die Projektbeteiligten einen für KMU angepassten Prozess, der die Überführung der Kundenuntersuchungen direkt in die Weiter- bzw. Neuentwicklung ermöglicht. Hierzu wurde eine Systematik entwickelt, mit der sich die Kundenwünsche und -bedürfnisse derart strukturieren, erheben und systematisieren lassen, wie dies für die bei den in KMU eingesetzten Methoden und Techniken zur Produktentwicklung erforderlich ist.

Softwaregestützte Gruppierung ähnlicher Merkmale für die Prozesslenkung bei kleinen Stückzahlen

Forschungsziel war es, ein System zu entwickeln, um KMU die Anwendung der Statistischen Prozesslenkung (SPC) für kleine Stückzahlen zu ermöglichen. Aus einem Vorläuferprojekt lagen Ergebnisse vor. Die Idee bestand darin, Algorithmen für das Gruppieren von Qualitätsmerkmalen, die Stabilitätsüberwachung und die Verwirklichung von Fähigkeitsindizes für die Fertigungssteuerung unter Berücksichtigung industrieller Anforderungen weiter zu entwickeln und zu validieren. Das Kernproblem bei der Anwendung von SPC auf kleine Stückzahlen liegt in der geringen Zahl von Daten. Insbesondere kleinen und mittelgroßen Unternehmen fehlt oft die Datenbasis, um sicherheits- und qualitätsrelevante Entscheidungen treffen zu können. Um Daten signifikant auszuwerten, muss die Stichprobe groß sein. Oft wird nur ein Qualitätsmerkmal eines Produkts betrachtet, wenn SPC angewendet wird. Um die Stichprobe zu vergrößern, weicht der Blick vom Produkt auf den Prozess aus. Es werden alle ähnlichen Qualitätsmerkmale, die von unterschiedlichen Produkten stammen, zu Prozessmerkmalen gruppiert. Um Aussagen treffen zu können, muss die Ähnlichkeit der Prozessmerkmale gewährleistet sein. Das Projektteam integrierte für das Gruppieren multivariate Verfahren, entwickelte für die Stabilitätsüberwachung ein Verfahren zur Auswahl von Regelkarten und prüfte für die Kennwerte Konzepte auf ihre Aussagefähigkeit. Die Ergebnisse umfassen ein Verfahren zur Gruppierung von Produkt- zu Prozessmerkmalen, Verfahrensanweisungen zur Auswahl von Qualitätsregelkarten, Fähigkeitsindizes und ein lizenzfreies Software-Tool. Dieses Programm unterstützt den Anwender bei der Implementierung, ohne dass er über Vorwissen verfügen muss. Das Software-Tool soll den Personalaufwand insbesondere für KMU reduzieren. Geprüft wird auch, die entwickelten Methoden in die Normung einfließen zu lassen. Die entwickelte Software ermöglicht es, Fertigungsprozesse zu überwachen, die Prozessfähigkeit gegenüber dem Kunden zu dokumentieren, die Ressourceneffizienz sicherzustellen und ein tiefes Prozesswissen aufzubauen.

Modellbasierte Qualitätsregelung zur fehlerfreien Bauteilproduktion und Anwendung im Thermoformprozess

Das Ziel des Vorhabens lag in der Entwicklung einer drei-Ebenen Qualitätsregelung mit lernfähigen Modulen, die durch die Kombination geeigneter Sensoren und datenbankbasierter Erfahrungswerte eine flexible „Null-Fehler“-Fertigung im Bereich der Thermoformtechnik ermöglicht.

Die Idee war, als Regelgröße die Bauteilqualität zu betrachten. Dabei werden die innere Bauteilqualität nachgelagert und die geometrischen Qualitätsparameter in-Situ geregelt. In diesem System kompensiert die Qualitätsregelung auftretende Abweichungen durch Parameterkorrekturen, sodass die Qualitäten der gefertigten Bauteile innerhalb der geforderten Toleranzen bleiben. Sensoren erfassen die Prozessparameter während des Prozesses und die ermittelten Daten werden simultan im laufenden Prozess analysiert, um eine „In-process“-Regelung zu realisieren. Durch einen Führungsgrößengeber, Qualitätsregler und Sensordaten wird die drei-Ebenen Prozessanpassung in ein System integriert, das reproduzierbare und hohe Bauteilqualitäten erwirkt. Gleichzeitig wird die Ausschussrate bei der Umstellung der Fertigung auf andere Geometrievarianten reduziert. Die Funktionsweise des modellbasierten Qualitätsreglers ist es, Vorhersagen darüber zu treffen, wie sich die Prozessführung auf die Bauteilqualität auswirkt und bei Toleranzüberschreitungen automatisiert die Prozessparameter zu korrigieren.

Die Umsetzung und Demonstration des Ziels erfolgte am Beispiel eines Thermoformprozesses für die Fertigung thermoplastischer Faserverbundbauteile, wie sie beispielsweise in der Luft- und Raumfahrtindustrie eingesetzt werden. Deren komplexes Materialverhalten erfordert eine exakte Einhaltung der Prozessparameter.

Für kleine und mittelgroße Unternehmen bedeutet die Anwendung des Qualitätsregelungssystems in der Produktion eine Verkürzung der Prozesseinlaufphasen sowie eine Reduzierung der Ausschussquoten. Dadurch wird die Material- und Zeiteffizienz von Fertigungsverfahren gesteigert.



Kooperationen und Transfer

Im April ist die FQS der AiF-Forschungsallianz Medizintechnik beigetreten. Hintergrund ist die Entscheidung der DGQ, für sich drei Fokusthemen zu definieren. Dazu gehört auch „Gesundheit und Pflege“. Die FQS erhöht daher ebenfalls ihre Aktivitäten in diesem Bereich. Dies schlägt sich in der Stärkung der Medizintechnik im Förderportfolio der FQS nieder. Die AiF-Forschungsallianz Medizintechnik ist ein Zusammenschluss mehrerer industrieller Forschungsvereinigungen unterschiedlicher Branchen mit dem Ziel, durch verstärkte Kooperation Innovationsimpulse für den Standort Deutschland zu geben und gezielt eine Projektroadmap mit Fokus auf die direkte Umsetzbarkeit insbesondere für kleine und mittelgroße Unternehmen zu entwickeln.

Daneben fand auf dem DGQ-Qualitätstag 2019 zum Thema „Qualitätsmanagement und Produkthaftungsvermeidung“ ein Workshop statt.

Personenzertifizierung – Marktpräsenz mit neuen Produkten und Kooperationen

Die Personenzertifizierungsstelle (PZ) der DGQ hat im Geschäftsjahr 2019 insgesamt 8.730 Zertifikate erteilt. Diese Zertifikate sind den Themenbereichen Qualitätsmanagement (33%), Qualitätssicherung (26%), Audit (22%), Automotive (16%) und weiteren 15 Themenbereichen zugeordnet.

Die relativen Anteile der DGQ-Erstzertifizierungen in den Themen Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung liegen mit jeweils 26 Prozent auf gleichem, hohem Anteilsniveau. Die Themen Qualitätsmanagement und Audit beinhalten Zertifizierungen, welche durch die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) akkreditiert sind. Neben den DGQ-Zertifikaten werden in diesen Themen auch Zertifikate der European Organization for Quality (EOQ) erteilt. Die DGQ vergibt als einziger nationaler Partner EOQ-Zertifikate in Deutschland. Sie basieren auf europaweit harmonisierten Zertifizierungsschemata und gelten deshalb auch im europäischen Ausland als anerkannter Kompetenznachweis. 2019 hat die PZ rund 2.300 EOQ-Zertifikate erteilt.

Auf Basis einer Neuentwicklung von DGQ Weiterbildung und PZ hat die DGQ 2019 erstmals Lehrgänge und Zertifizierungen zum Thema Medizinprodukte angeboten. Es erfolgte die Markteinführung der Zertifikate „DGQ-Qualitätsbeauftragter Medizinprodukte“ und „DGQ-Interner Auditor Medizinprodukte nach ISO 13485“. Weitere realisierte Neuentwicklungen mit Pilotveranstaltungen im vergangenen Jahr befassen sich mit Werkzeugen und Methoden, wie beispielweise der Lehrgang und die Zertifizierung zum „DGQ-Automotive Core Tools Expert“.

Um den veränderten Anforderungen in Unternehmen infolge der Digitalisierung gerecht zu werden, hat die DGQ neue Lehrgänge und Zertifizierungen zum Thema „Applied Data

Analytics: Statistische Methoden für Industrie und Dienstleistung“ entwickelt und 2019 ebenfalls erstmals angeboten.

Das 2017 eingeführte neue Weiterbildungs- und Zertifizierungsangebot im Themenbereich Qualitätssicherung hat die DGQ 2019 auf Basis einer Kooperation mit dem südafrikanischen Weiterbildungsanbieter ENCONAcademy erstmals auch international realisiert. Dort wurden Training und Prüfung zur „DGQ-Fachkraft Qualitätsprüfung“ erfolgreich durchgeführt.

Ebenfalls 2019 vereinbarte die PZ eine Kooperation mit der Wismar International Graduation Services GmbH (WINGS), die Bildungsinhalte der Hochschule Wismar als Fernstudium anbietet. Absolventen des Master-Fernstudiengangs Qualitätsmanagement können die Prüfung zur Zertifizierung „DGQ-Qualitätsbeauftragter und interner Auditor“ absolvieren.

Anerkannte, akkreditierte Zertifizierungsstelle

Als Zertifizierungsstelle für Management- und QM-Fachpersonal ist die DGQ national und international bekannt und anerkannt. Sie ist nach DIN EN ISO 9001 durch die Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (DQS) zertifiziert. Darüber hinaus ist die PZ nach DIN EN ISO 17024 durch die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) akkreditiert. 2019 absolvierte die PZ erfolgreich ein DAkkS-Reakkreditierungsaudit und ein DQS-Überwachungsaudit nach ISO 9001:2015 (DGQ-übergreifendes Audit).



Weiterbildung – ausgezeichnete Leistung

Bestnote für die DGQ Weiterbildung GmbH: Das renommierte Printmagazin FOCUS Business zählt die hundertprozentige Tochter der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) zu den TOP-Weiterbildungsanbietern 2020 in Deutschland – eine Bestätigung für das hervorragende Trainingsangebot der DGQ.

In der Kategorie „Berufliche Weiterbildung“ erhielt die DGQ Weiterbildung GmbH in einer Erhebung von FOCUS Business als eine von fünfzehn Organisationen die Note „exzellent“. Im Bereich „Qualitätsmanagement“ und „Qualitätssicherung“ ist die DGQ Weiterbildung GmbH sogar der einzige Anbieter mit dieser Bestnote. FOCUS Business hat das Ranking der 92 TOP-Weiterbildungsanbieter auf Basis einer umfangreichen Online-Analyse von 20.000 Weiterbildungsanbietern erstellt. Das Besondere an der Studie: FOCUS Business setzte bei der Erhebung auf Social Media Listening. Dabei werden Chats und soziale Netzwerke hinsichtlich positiver und negativer Äußerungen zu Unternehmen und ihren Angeboten analysiert. Das Ergebnis zeigt, dass die Weiterbildung der DGQ den Teilnehmern mit ihren vielfältigen Trainingsformaten, Trainern und Prüfern einen spürbaren Mehrwert liefert. Die Trainings vermitteln über reines Wissen hinaus auch die notwendige Anwendungs- und Umsetzungskompetenz. Die DGQ Weiterbildung GmbH profitiert dabei auch vom einzigartigen Netzwerk der DGQ. Die Anregungen zur marktgerechten Gestaltung der Produkte stammen dabei unter anderem aus der Normungsarbeit, den Fachkreisen, aus Forschungsvorhaben, die von der FQS gefördert werden, sowie aus den Unternehmen selbst. Um das Angebot auf dem neuesten Stand zu halten, beobachtet die DGQ Weiterbildung kontinuierlich den Markt und reagiert aktiv auf sich wandelnde Kundenbedürfnisse.

Qualitätsmanagement – gute Teilnehmerbewertungen

Die Auszeichnung durch FOCUS Business spiegelt sich auch in den positiven Teilnehmerbewertungen wider. Die DGQ holt bei allen ihren Trainings Kunden-Feedbacks ein. Die

Rücklaufquote liegt bei 99 Prozent. Gerade bei der am häufigsten durchgeführten Veranstaltung „Qualitätsmanagement I – Grundlagen“ erzielt die DGQ sehr erfreuliche Beurteilungen. Unabhängig von der Branche und der jeweiligen Berufserfahrung bietet das Training einen passenden Einstieg in das Thema Qualitätsmanagement. Die Auswertung der Feedbackbögen aus 2019 zeigt: Teilnehmer bewerten die DGQ-Trainer im Durchschnitt mit 1,10. Ein beträchtlicher Teil der Teilnehmer kommt aufgrund persönlicher Empfehlung. Ebenso erfreulich ist, dass die DGQ mit ihren branchenübergreifenden Inhalten und sehr heterogenen Teilnehmergruppen eine Weiterempfehlungsquote von rund 95 Prozent erreicht.

Neues zweitägiges QM-Grundlagenseminar

Ein Highlight für den Kernbereich „Qualitätsmanagement“ war im vergangenen Jahr der Start des neuen zweitägigen Seminars „Einführung in Qualitätsmanagement und ISO 9001“. Dieses Training vermittelt den Teilnehmern praxisnah die Grundlagen und den Nutzen prozessorientierter Qualitätsmanagementsysteme und gibt einen ersten Überblick über die Norm DIN EN ISO 9001. Die Teilnehmer lernen das Konzept eines dynamischen Qualitätsmanagementsystems mit seinen Grundsätzen, Tätigkeiten und Verantwortlichkeiten kennen. Anhand von Gruppenübungen trainieren sie, mit der Norm umzugehen. Sie lernen typische Begriffe sowie ausgewählte Vorgehensweisen und Methoden des Qualitätsmanagements kennen. Nach dem Besuch des Seminars können sich die Teilnehmer mit Qualitätsmanagern und internen Auditoren auf Augenhöhe unterhalten.

DGQ-PraxisWerkstatt: Agiles Qualitätsmanagement

Neben klassischen Lehrinhalten zum Thema Qualitätsmanagement berücksichtigt die DGQ in ihrem Trainingsangebot auch neue Ansätze und Methoden aus anderen Bereichen. Dies gilt auch beim Thema „Agilität“. Die heutige Innovations- und Marktdynamik macht es auch für Unternehmen notwendig, sich zunehmend mit diesem Ansatz zu befassen. Agile Methoden verändern die Produktentstehungsprozesse und erfassen weite Bereiche der Organisation. Das Qualitätsmanagement profitiert dadurch selbst von der agilen Denk- und Arbeitsweise.

Aus diesem Grund bot die DGQ im vergangenen Jahr eine spezielle DGQ-PraxisWerkstatt zum Thema „Agiles Qualitätsmanagement“ an. Die Teilnehmer lernen hier, wie sie agile Methoden zur Verbesserung der Reaktions- und Leistungsfähigkeit des Qualitätsmanagements einsetzen können. Dazu bedarf es eines eingehenden Verständnisses agiler Prinzipien und der Kenntnis, die richtigen agilen Methoden und Werkzeuge zur Zielerreichung auszuwählen. Hierzu nutzen die Teilnehmer eigene „Use Cases“, um den praxisnahen Einsatz von agilen Methoden zu üben. Sie verstehen aus Sicht von Qualitätsverantwortlichen das Thema Agilität und die Kernelemente agiler Methoden. Dieses erste Trainingsangebot der DGQ zum Thema „Agiles Qualitätsmanagement“ wurde gut gebucht, so dass weitere Termine nachgeplant wurden.

Audit – einmal anders

Ein klassisches Thema einmal aus einer neuen Perspektive zu betrachten – das bietet die DGQ auch für den Bereich „Audit“ an. So hat sie eine neue DGQ-PraxisWerkstatt entwickelt. Ende August 2019 trafen in der ersten DGQ-PraxisWerkstatt mit dem Titel „Anders Auditieren – Audit-Rituale durchbrechen, Wirksamkeit steigern“ ein Dutzend erfahrene Auditoren aufeinander, um sich auszutauschen. Am ersten Tag wurde nach und nach deutlich, wie festgefahrene Vorgehensweisen das Audit in der Praxis zu einer Pflichtveranstaltung werden lassen können. Die Teilnehmer schätzten besonders die Erkenntnis, dass sie es zum Teil mit informellen Ausweichbewegungen im Unternehmen zu tun haben, die schwer einzufangen sind. Gleichzeitig setzten viele voraus, dass das Audit eine Pflichtmethode im Rahmen der Zertifizierung oder der Kundenanforderung ist und vor diesem Hintergrund nur wenige Gestaltungsoptionen bereithält.

Der zweite Tag war dementsprechend gefüllt davon, Ideen und Strategien zu entwickeln, um mittels Audits mehr Chancen und Nutzen für das Unternehmen zu identifizieren. Insbesondere schilderten die Teilnehmer, dass Audits von Mitarbeitern durchaus gerne genutzt werden, um Verbesserungsmöglichkeiten frei zu äußern. Eine wichtige Erkenntnis: Audits sollten nicht mit zu vielen Zielen gleichzeitig überladen werden.

DGQ-Kundenfeedback zum DGQ-Training Qualitätsmanagement I

Zahlen - Daten - Fakten



Audit: Revision ISO 19011:2018

Doch auch ansonsten hat sich beim Thema Audit einiges getan. So entfaltete die im Herbst 2018 veröffentlichte Revision des Audit-Leitfadens ISO 19011:2018 im vergangenen Jahr ihre volle Wirkung. Für die DGQ galt es, alle Audit-Lehrgänge und -Seminare auf die neue Version umzustellen. Dazu wird auch eine „DGQ-PraxisWerkstatt: Revision ISO 19011 – Risiko- und leistungsorientiert auditieren“ angeboten. Die Veranstaltung hat sich – insbesondere durch die Rezertifizierung und die Nachfrage von Automotive-Auditoren – als erfolgreiches Produkt etabliert. Zahlreiche sehr gut gebuchte offene Veranstaltung und Inhouse-Veranstaltungen zeigen dies deutlich. Zudem hat die DGQ ihren Leitfaden „Willkommen in der Welt des Audits“ überarbeitet und ergänzt.



Neue Lehrgänge: Statistik wird zu Data Analytics

Die Statistik ist als wichtiges Instrument der Qualitätssicherung ebenfalls ein klassisches Kerngebiet der DGQ. Doch auch in diesem angestammten Bereich gilt es, aktuelle Entwicklungen zu berücksichtigen: Große Datenmengen smart zu analysieren und aufzubereiten – in Zeiten der digitalen Transformation wird diese Fähigkeit immer wichtiger. Statistische Methoden und Modelle bilden hier die Grundlage, um valide Erkenntnisse zu gewinnen. Damit Mitarbeiter auch in Zukunft mit den aktuellen Herausforderungen im Bereich Data Analytics in Produktion und Dienstleistung umgehen können, hat die DGQ ihre Statistik-Trainings überarbeitet und erweitert. Seit Mitte 2019 werden die neuen Lehrgänge und Zertifikate mit unterschiedlichen thematischen Schwerpunkten angeboten. In sechs Lehrgängen verbindet sich die jahrzehntelange Erfahrung der DGQ mit neu entwickelten Lösungen für die aktuellen Anforderungen an die professionelle Analyse von Daten.

Cyber Security und Digitalisierung

Die DGQ führt auch Trainings speziell zu verschiedenen Digitalisierungsthemen durch. Hierfür hat sie namhafte Kooperationspartner gewonnen. Bereits seit 2018 arbeitet

sie mit dem Fraunhofer-Institut für Optronik, Systemtechnik und Bildauswertung IOSB bei Veranstaltungen zum Thema „Cyber Security in der Industrie 4.0“ zusammen. 2019 ist eine Kooperation mit der Stuttgarter Produktionsakademie (SPA) hinzugekommen. Gemeinsam bieten beide Partner Seminare zu den Themen „Digitalisierung und Vernetzung – Neue Geschäftsmodelle“, „Industrie 4.0 – Shopfloor Smartification“ und „Industrie 4.0 – Digitale Produktionssteuerung“ an. Die SPA ist innerhalb des größten Standorts für Produktionsforschung in Europa angesiedelt und kooperiert mit dem Fraunhofer-Institut für Produktionstechnik und Automatisierung IPA sowie verschiedenen Universitätsinstituten.

Datenschutz integriert

Die Umsetzung der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) bedeutet für die Unternehmen nach wie vor einen hohen Aufwand und erhebliche Risiken. Zur Integration der EU-DSGVO in ein bestehendes ISO-Managementsystem hat die DGQ 2019 erstmals ein spezielles Training angeboten. Im zweitägigen Seminar „Professionelle Integration von Datenschutz nach EU-DSGVO in ISO-Managementsysteme“ erfahren Teilnehmer, wie eine solche Harmonisierung am besten umgesetzt werden sollte und welche Synergien sich dabei nutzen lassen.

Qualitätssicherung international

Die Qualitätssicherung gehört ebenfalls zu den zentralen Bereichen der DGQ Weiterbildung. Im vergangenen Jahr hat die DGQ die beiden Seminare „Prüfprozesseignung und Messunsicherheit“ sowie „Prüfmittelmanagement“ überarbeitet. Das Thema „Qualitätssicherung“ spielt auch international eine Rolle: Für die Kooperation mit dem südafrikanischen Anbieter ENCONAcademy wurde 2019 der Lehrgang „Qualitätssicherung im Produktionsumfeld – Grundlagen“ ins Englische übersetzt. Erste Veranstaltungen dazu haben in Südafrika stattgefunden.

FMEA: Harmonisierung VDA und AIAG

Eine Methode der Qualitätssicherung ist die Fehlermöglichkeits- und -einflussanalyse (FMEA). Die FMEA wird dann eingesetzt, wenn es darum geht, fehlerfreie Produkte zu entwickeln, herzustellen und eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen.

In der Automobilindustrie ist die FMEA eine der am häufigsten eingesetzten Methoden. Die unterschiedlichen FMEA-Vorgehensweisen der beiden großen Verbände Verband der Automobilindustrie (VDA) und der nordamerikanischen Automotive Industry Action Group (AIAG) führten jedoch immer wieder zu erhöhten Aufwendungen bei Lieferanten, die ihre Produkte an europäische und nordamerikanische Hersteller liefern. Mit Spannung wurde deshalb das gemeinsame Handbuch zur harmonisierten Vorgehensweise erwartet. Das AIAG & VDA FMEA-Handbuch wurde Anfang Juni 2019 veröffentlicht. Damit gibt es nun einen einheitlichen Standard für die Durchführung der FMEA in der Automobilbranche. Ein großer Vorteil, denn zukünftig wird bei neuen FMEA der bisherige Mehraufwand zweier unter-

schiedlicher Vorgehensweisen entfallen. Auch bei diesem Thema profitierten die Weiterbildungskunden von der schnellen Umsetzung der DGQ.

Die FMEA-Trainingsreihe wurde durch eine neue Grundlagentraining zur harmonisierten AIAG-VDA FMEA erweitert. Dieses Training bietet die DGQ in Lizenz des VDA QMC an. Die Teilnehmer trainieren hier die 7 Schritt-Vorgehensweise nach dem AIAG-VDA FMEA Handbuch.

Zudem wurde die DGQ-PraxisWerkstatt „FMEA – Harmonisierung VDA und AIAG“ entwickelt. Die Zielgruppe dieser Veranstaltung sind erfahrene FMEA-Anwender, die sich über das Delta der neuen Vorgehensweisen nach dem AIAG & VDA FMEA-Handbuch zu der bekannten 5-Schritt-FMEA-Methode kompakt in einem Tag informieren möchten.

Produktportfolio Automotive erweitert

Die DGQ hat 2019 ihr Weiterbildungsportfolio zum Bereich Automotive deutlich erweitert. Dies umfasst beispielsweise verschiedene DGQ-PraxisWerkstätten zur Unterstützung bei der Umsetzung der IATF 16949-Anforderungen, „Beauftragter für Produktsicherheit und -konformität“ sowie „Audits in der Automobilindustrie“. Zum Thema TISAX-Assessment, einem von der Automobilindustrie definierten Standard zur Bewertung des Informationssicherheitsmanagementsystems, hat die DGQ als erster landesweiter Weiterbildungsanbieter ein Seminar in das Programm aufgenommen.

Neues EFQM-Modell veröffentlicht

Die Automobilindustrie befindet sich im Wandel. Für eine solche Change-Situation passt das neue EFQM-Modell, welches die European Foundation for Quality Management (EFQM) im Oktober 2019 in Helsinki vorgestellt hat. Bei der neuen Version handelt es sich um die umfassendste Überarbeitung seit Einführung des Modells. Übergeordnetes Ziel der Revision war es, das Modell zeitgemäßer zu machen und ihm damit wieder zu mehr Relevanz zu verhelfen. Es hat sich vom reinen Assessment-Verfahren zu einem Managementmodell weiterentwickelt. Das Modell stellt in den Mittelpunkt, was der Zweck und die Strategie eines Unternehmens sind, wie es diese Ausrichtung umsetzt und schlussendlich Ergebnisse erzielt. Es soll die Management-Agenda setzen „für jede Organisation, die eine langfristige, nachhaltige Zukunft wünscht“. Die DGQ hat als führender deutscher Partner der EFQM die „DGQ-PraxisWerkstatt: EFQM Modell 2020 – Update für Anwender“ konzipiert, um Anwender des bisherigen Modells frühzeitig über die Neuerungen zu informieren.

Arbeitsschutz und Umweltmanagement

Auch bei den Themen „Arbeitssicherheit und Gesundheitsmanagement“ sowie „Umweltmanagement und Nachhaltigkeit“ gab es Neuerungen. Um den Wissensbedarf der Kunden nach den Änderungen der ISO 45001 zu bedienen, hat die DGQ den Arbeitsschutzrefresher (ARA) als neues Seminar etabliert. Das Training „Umweltrecht – juristische Grundlagen für Beauftragte und Auditoren“ ist ebenfalls 2019 erstmals durchgeführt worden. Das Seminar gibt einen Einblick in das deutsche und europäische Umwelt-

recht. Die Teilnehmer erfahren, wie sie umweltrechtliche Bestimmungen für betriebliche Tätigkeiten und Funktionen ermitteln. Dieses Wissen leistet einen wichtigen Beitrag zur Rechtssicherheit im Unternehmen.

Medizinprodukte und Labormanagement



Die DGQ hat 2019 das Angebot im Bereich Medizinprodukte um einen Lehrgang und eine PraxisWerkstatt erweitert. Der Lehrgang „DIN EN ISO 13485 – Qualitätsmanagement für Medizinprodukte“ ersetzt das bisherige gleichnamige Seminar und bietet den Kunden die Zertifizierung zum „Qualitätsbeauftragter Medizinprodukte“. Das Training vermittelt den Teilnehmern umfangreiches Wissen zu einem Managementsystem nach DIN EN ISO 13485:2016. Sie sind auf dem aktuellen Stand der nationalen und europäischen Gesetzgebung und lernen die zusätzlichen Anforderungen von DIN EN ISO 13485 gegenüber DIN EN ISO 9001 kennen. Diese beziehen sich insbesondere auf die Dokumentation, die Entwicklung und Beobachtung von Medizinprodukten sowie die Rückverfolgbarkeit und Validierung von Prozessen. Außerdem befassen sich die Teilnehmer mit den grundlegenden Anforderungen an das Risikomanagement. Wer sein Qualitätsmanagement gemäß der DIN EN ISO 13485 aufstellt, verfügt damit zugleich über ein sehr gutes Fundament, um die Anforderungen der neuen Medical Device Regulation zu erfüllen. Die Übergangsfrist für diese EU-Verordnung endet im Mai 2020. Zu den Anforderungen der Medical Device Regulation hat die DGQ zudem seit dem vergangenen Jahr eine DGQ-PraxisWerkstatt im Angebot. Die Trainings zum Labormanagement waren ebenfalls gut nachgefragt. Eine Rolle spielt dabei, dass die ISO/IEC 17025 im Jahr 2018 revidiert wurde. Die Übergangsfrist endet hier im November 2020. Labore benötigen ein Managementsystem nach ISO/IEC 17025, um sich von der DAkkS akkreditieren zu lassen. Mit einer Akkreditierung können sie ihre von einer unabhängigen Stelle bestätigten Kompetenzen gegenüber Dritten dokumentieren.

Digitale Elemente eines Blended Learning

Die DGQ prüft permanent den Einsatz digitaler Techniken und Formate als Ergänzung zu den Präsenzveranstaltungen. Dabei muss sie stets die Balance halten zwischen den Vorteilen der Digitalisierung einerseits und Kundenbedürfnissen sowie Anforderungen von Akkreditierungsstellen ander-

rerseits. In den vergangenen Jahren hat die DGQ ihr Digitalangebot sukzessive ausgebaut. Bereits 2018 hat die DGQ ein E-Learning zum internen Audit veröffentlicht. 2019 wurde dieses Training umfassend überarbeitet. Dabei flossen auch Erkenntnisse aus dem Fachkreis Audit und Assessment ein. Im Sinne eines Blended Learning wurde dieses E-Learning auch für Inhouse-Trainings genutzt.

Zudem hat die DGQ im Jahr 2019 eine zehnteilige DGQ-Webinar-Reihe im Themenfeld Industrie 4.0 umgesetzt. Die Nutzer konnten sich kostenfrei über konkrete Anwendungen neuer Technologien informieren und erfahren, wie Unternehmen diese bereits erfolgreich umsetzen. Experten und kreative Gestalter aus der Praxis berichteten von ihren Erfahrungen mit dem Einsatz neuer Technologien in der Produktion, dem Qualitätsmanagement, der Nutzung und Sicherung von Daten und der Entwicklung neuer Geschäftsmodelle.

Ob lehrgangsbegleitend oder im Nachgang – mit der DGQ-Lern-App können die Teilnehmer von Trainingsveranstaltungen seit dem vergangenen Jahr erlerntes Wissen vertiefen oder sich noch besser auf Prüfungen vorbereiten. Die App enthält auch Gamification-Elemente. So können die Nutzer andere Anwender – beispielsweise den Trainer – zu einer Quiz-Challenge herausfordern. Intelligente digitale Karteikarten unterstützen die Nutzer beim Lernen und beim Selbsttest. Die Lern-App ist optional und kostenlos für QM-Lehrgangsteilnehmer. Mit diesem Angebot differenziert sich die DGQ auch von anderen Weiterbildungsanbietern. Die hohe Nutzungsrate bestätigt dabei die Entwickler. Mittlerweile integrieren sogar verschiedene Trainer die App in ihre Schulungen.

Kostenfreie Online Tutorials vermitteln Wissen kompakt

2019 hat die DGQ ein kostenfreies QM-Online Tutorial veröffentlicht. In vier Lektionen können alle an Qualitätsmanagement Interessierten kompakt in die Materie einsteigen. Im ersten Schritt lernen die Teilnehmer die Grundsätze des QM kennen. Sie erfahren, was es mit dem PDCA-Zyklus auf sich hat und erhalten einen Überblick über die wichtigsten Normen und Standards. Der zweite Teil des Tutorials führt in das Thema Prozessmanagement ein. Hier erhalten Teilnehmer erste Impulse, um die Prozesse in ihrer Organisation nachhaltig zu verbessern. Auch zum

Thema „Audit“ liefert das QM-Online Tutorial hilfreiche Informationen. Es zeigt auf, welche unterschiedlichen Audit-Arten es gibt, welche Ziele ein Audit verfolgt und was es zu beachten gilt. Zusätzlich können Teilnehmer ihr Wissen in zwei E-Learning-Modulen erweitern. Qualitätsbeauftragte und Qualitätsmanager benötigen passende Werkzeuge und Methoden, um ihre Aufgaben effektiv und effizient zu erledigen. Darum geht es im vierten Kapitel, das die Grundwerkzeuge des Qualitätsmanagements aufgreift oder die Vorgehensweise der FMEA beschreibt.

Anlässlich des European Cyber Security Month im Oktober 2019 hat die DGQ ein weiteres kostenfreies Online Tutorial veröffentlicht. Die Nutzer erfahren, welche Bedeutung Cyber Security für Unternehmen hat. Sie lernen, wie wichtig das Bewusstsein für die Gefahren und Risiken für vernetzte Produktionsanlagen ist und was beim Thema Cyber Security in der Industrie 4.0 besonders zu beachten ist.

Neben der Digitalisierung von Bildungsformaten hat die DGQ auch ihre digitalen Medien weiterentwickelt. Dies betrifft vor allem die Videoproduktion. So setzt die DGQ verstärkt auf Erklär- oder Infovideos, welche DGQ-Mitarbeiter teilweise gemeinsam mit Trainern erstellen.

Erfolgreiches Geschäft bei Consulting und Inhouse

Die DGQ-Experten für Consulting-Leistungen verbinden hohe Methodenkompetenz mit einer innovativen Vorgehensweise. Im Fokus stehen hierbei die Themenfelder Implementierung von Managementsystemen und integrierten Managementsystemen, Zertifizierungsvorbereitungen, Business Excellence (insbesondere EFQM), Transfer-Coaching sowie der Bereich Interims-Management.

Die Branchenschwerpunkte 2019 waren hierbei Anlagen-/Maschinenbau, Automotive sowie Dienstleistungen und Non-Profit-Organisationen. Auch wurde 2019 der Ausbau in Richtung kleine und mittelständische Unternehmen (KMUs) mit Fokus Organisationsentwicklung gestartet.

Die erfolgreichsten Themengruppen im Bereich der Inhouse-Trainings waren 2019 Automotive- und Auditthemen sowie die Ausbildungslehrgänge zum Qualitätsmanagement-Beauftragten.

Mit über 1.500 verkauften Tagen im Geschäftsbereich Inhouse-Training & Consulting konnte 2019 das Geschäftsniveau trotz teilweise schwieriger Marktgegebenheiten weitgehend stabil gehalten werden.



Weiterbildung international

Auch international hat die DGQ 2019 ihr Schulungsangebot ausgebaut. Neben China bildet Südafrika einen Schwerpunkt. Am Kap besteht schon seit einigen Jahren eine Kooperation mit dem Weiterbildungsanbieter ENCONAcademy. 2018 beschlossen beide Partner als Ergebnis strategischer Gespräche, die Zusammenarbeit weiter auszubauen. Dabei geht es vor allem um Trainings im Bereich Qualitätssicherung, zu verschiedenen Themen der Automotive Supply Chain sowie zu den Managementsystemen

Energie, Umwelt und Arbeitssicherheit. Im Februar 2019 fand in Lizenz der erste Lehrgang zur Qualitätssicherung im Produktionsumfeld mit Prüfung zur „DGQ-Fachkraft Qualitätsprüfung“ in Südafrika statt. Zudem führten beide Partner am 12. Juni 2019 einen Kundentag in Port Elizabeth, Südafrika, durch, bei dem sowohl Encona als auch die DGQ südafrikanischen Unternehmen – hauptsächlich aus der Automotive-Industrie – das gemeinsame Weiterbildungskonzept und das Angebotsportfolio von DGQ und ENCONAcademy näherbrachten.

Schlusswort

Liebe Leserinnen und Leser,

jeder redet darüber – die wachsende Bedeutung sozialer Netzwerke. Dabei ist immer schon klar, dass damit digitale Plattformen gemeint sind. Dabei vergessen wir schnell – auch der Verein ist ein soziales Netzwerk, das großen Nutzen für die Mitglieder bringen und gleichzeitig eine große Wirksamkeit entfalten kann. Als gemeinnütziger Verein hat sich die DGQ dem Thema „Qualität“ verschrieben und folgt dieser Mission seit 60 Jahren. Sie bedient dieses Thema aus zahlreichen Perspektiven über vielfältige analoge und digitale Formate und Kanäle hinweg. Schnell wird deutlich: Ein Verein als soziales Netzwerk bietet zahlreiche Vorteile. Einer davon ist, dass der Verein gerade in den unübersichtlichen Zeiten des Umbruchs und des Wandels ein verlässlicher Hafen ist, den man anlaufen kann. Hier lassen sich – noch besser, als dies digitale Netzwerke ermöglichen – Herausforderungen, Sorgen und auch Befürchtungen im persönlichen Kontakt mit Gleichgesinnten besprechen. Es geht hierbei wohlgerne nicht darum, das eine gegen das andere auszuspielen, sondern die Stärken beider Seiten zu kombinieren.

Die Frage stellt sich gar nicht: Auch wir als Verein müssen uns weiterentwickeln, um für unsere Mitglieder künftig relevant zu bleiben. Auch wir müssen uns als Organisation wandeln, erneuern und verändern. Eines der wichtigsten Themen ist dabei natürlich die digitale Transformation und die Frage, inwieweit sie uns als Organisation und als Netzwerk betrifft.

Die DGQ hat 2018 verschiedene Weichenstellungen für den Verein, für die Weiterbildung und auch die FQS Forschungsgemeinschaft Qualität vorgenommen. Sie hat sowohl für ihr angestammtes Gebiet als Fachgesellschaft als auch für neue gesellschaftsrelevante Handlungsfelder konkrete Schwerpunkte definiert. Diese Weichenstellungen haben wir 2019 weiter konkretisiert. Wir wollen Brückenbauer sein bei

der Frage, was Qualität mit Digitalisierung, Nachhaltigkeit oder Gesundheit und Pflege zu tun hat.

Natürlich werden wir auch das Thema „Qualität“ insgesamt auf den Prüfstand stellen. Wir müssen unsere Sicht auf und unseren Begriff von Qualität weiterentwickeln. Ein „Weiter so“ oder ein „Mehr davon“ des Bisherigen wird nicht ausreichen. Vielleicht müssen wir uns einfach von dem Konzept einer 100-prozentigen Fehlerfreiheit verabschieden. Vielleicht brauchen wir eine „Minimum Viable Quality“, die nicht perfekt oder umfassend ist, aber genügt, um Produkte, Services und Prozesse in ausreichendem Maße funktionieren zu lassen. Wir müssen eine Lust auf Neues entwickeln. Wir müssen Eco-Systeme bilden, die bewusst nicht immer gleich eine Lösung für das Problem parat haben, aber die beteiligten Stakeholder mit unterschiedlicher Perspektive und auf Augenhöhe für die Mission „Qualität“ vereinen.

Ja, wir leben in unsicheren Zeiten, die jedem Einzelnen von uns noch einiges abverlangen werden. Ich bin aber auch überzeugt, dass wir diese Herausforderung an vielen Stellen auch durch ein gemeinschaftliches Engagement bewältigen können. Vertrauen und Solidarität sind dabei unsere wichtigsten Werte. Darauf bauen wir.

Ich freue mich, mit unseren Mitgliedern, Kunden und Kooperationspartnern diesen Weg zu gehen und dabei immer ein gutes Stück Ungewissheit zu wagen, aber auch die Chance in jedem Risiko zu sehen. Bleiben Sie gesund.

Herzliche Grüße

Ihre



Claudia Welker



Impressum

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:

Claudia Welker

Satz/Layout:

Elisa Kuzio www.mehrkuizio.de

Bildnachweis:

S. 5 Christian Lietzmann

S. 6, 7, 17, 22, 23, 28, 34, 35, 38 Bernd Euring

S. 8, 9, 21, 29 Hinrich Stoldt

S. 11 iStock.com/metamorworks

S. 13 factory-7

S. 19 BME

S. 25 Dirk Beichert BusinessPhoto

S. 26 Thomas Votsmeier

S. 30 IPH - Institut für Integrierte Produktion Hannover gGmbH

Verstehen.

Verbessern.

Verantworten.

August-Schanz-Str. 21A
60433 Frankfurt am Main
T 069 95424-0
F 069 95424-133
info@dgq.de
www.dgq.de



Deutsche Gesellschaft
für Qualität