

1. Begriffe / Definitionen

Qualität ist die Erfüllung von Anforderungen. Der Begriff bezieht sich dabei insbesondere auf den Grad oder das Ausmaß dieser Erfüllung.

Qualitätssicherung

betrifft im engeren Sinne die prozessbegleitende Prüfung eines Produktes oder einer Dienstleistung. Im deutschen Sprachgebrauch wurde später unter diesen Begriff auch die Qualitätsplanung und Qualitätslenkung subsumiert, bevor sich 1994 der Oberbegriff Qualitätsmanagement durchsetzte. Nach der gültigen Definition ist die Qualitätssicherung der Teil eines QM-Systems, der sich auf die Erzeugung des Vertrauens richtet, Qualitätsanforderungen zu erfüllen.

Der Oberbegriff ist nunmehr das **Qualitätsmanagement**, und bezieht sich auf die Tätigkeiten des Leitens und Lenkens einer Organisation bezüglich der Qualität.

Das Qualitätsmanagement umfasst dabei im Rahmen des QM-Systems die Qualitätspolitik, das Festlegen von Zielen und Verantwortlichkeiten sowie das Umsetzen dieser Dinge mit den Mitteln der Qualitätsplanung, Qualitätslenkung, Qualitätssicherung, Qualitätsdarlegung und Qualitätsverbesserung.

Zertifizierung ist ein Verfahren, nachdem eine dritte Stelle schriftlich bestätigt, dass ein Produkt, ein Prozess oder eine Dienstleistung mit festgelegten Anforderungen konform ist.

Akkreditierung ist ein Verfahren, in dem eine autorisierte Stelle die formelle Anerkennung erteilt, dass eine Stelle oder Person kompetent ist, bestimmte Aufgaben auszuführen.

Akkreditierung ist demnach nicht die Zertifizierung eines Zertifizierers, sondern bildet eine eigene Klasse der Konformitätsbewertung.

2. Qualitätsmanagement und Akkreditierung im Bereich der Begutachtungsstellen für Fahreignung des DEKRA e.V. Dresden

DEKRA betreibt 18 Begutachtungsstellen in 6 Bundesländern mit einem Auftragsvolumen von ca. 10.000 jährlichen Gutachten im amtlichen Bereich.

Das Unternehmen war vor Einführung der FeV nach ISO 9001 zertifiziert.

Eine einfache Übernahme der bestehenden Zertifizierung hätte jedoch aufgrund der fachspezifischen Besonderheiten, die in den "Anforderungen an zu akkreditierende Träger" (§72 FeV) der bast niedergelegt sind, nicht ausgereicht, die Akkreditierung erfolgreich abzuschließen zu können.

- Wir haben daher ein eigenes QM-Handbuch mit den notwendigen Verfahrens- und Arbeitsanweisungen eigens für den akkreditierten Bereich zu erstellt und eingeführt. Der Zeitaufwand für einen solchen Prozess beträgt ca.2 Jahre, wobei der Schwerpunkt der Arbeit weniger in der Niederlegung eines solchen Systems, als vielmehr in der Umsetzung in den einzelnen Organisationseinheiten und in der notwendigen Schulung des Personals liegt

Grundlage unserer QM-Darlegung war neben der vom Verordnungsgeber benannten EN 45013 und den gültigen Anforderungen an zu akkreditierende Träger (der bast) insbesondere auch die ISO 9001 von 1994.

Die Grundaussagen der Kernelemente dieser Norm finden sich übrigens in den Anforderungen an zu akkreditierende Träger wieder.

Während der Einführung des QM-Systems zeigte sich, dass die Strategie unseres Hauses, Begutachtungsstellen ausschließlich mit festangestellten Mitarbeiter zu betreiben, die Umsetzung des Qualitätsmanagements ganz erheblich erleichterte und unterstützte.

Im Rahmen dieses QM-Systems wird nun quartalsweise eine Stichprobe von Gutachten jeder einzelnen Begutachtungsstelle von internen Auditoren überprüft und den jeweiligen Begutachtungsstellen zurückgemeldet.

Darüber hinaus wird jährlich in der Hälfte der Begutachtungsstellen anhand eines internen Systemaudits die Funktionstüchtigkeit des QM-Systems unter Beweis gestellt.

Auch die Ergebnisse dieser Audits werden regelmäßig der betreffenden Organisationseinheit, und der obersten Leitung des Trägers zur Kenntnis gegeben, so dass sich in der Summe ein selbsteinspeisender Kreislauf von Information über alle Ebenen der Organisation etablierte. Hierdurch werden auch ggf. notwendigen Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahme veranlasst.

Die Akkreditierung zeigte im Wesentlichen, dass sich die objektive Fremdwahrnehmung unseres Systems mit der Eigenwahrnehmung deckte, wobei wir eine weitere Verbesserung unseres QM-Systems und damit unserer Leistungsfähigkeit stetig verfolgen.

Insofern kann man sicher feststellen, dass die Akkreditierung die Qualität der verkehrspsychologischen Dienstleistung nicht nur sichert, sondern auch kontinuierlich zu steigern hilft.

Eine gesonderte oder zusätzliche Zertifizierung würde jedoch nach meiner Überzeugung neben zusätzlichen Zertifizierungskosten keinen zusätzlichen Nutzen bringen, da die Akkreditierungsanforderungen bereits auf den Grundvoraussetzungen aufbauen, die für eine Zertifizierung notwendig wären.

Zu den Bereichen, die derzeit aus unserer Sicht noch in Bewegung sind zählt die Handhabung personenbezogener Daten, die uns als Träger von Begutachtungsstellen für Fahreignung im Spannungsfeld von Bundes- und Landesdatenschutzgesetzen, der strafgesetzlich verankerten beruflichen Schweigepflicht und den Anforderungen an zu akkreditierende Träger zu der Praxis veranlasst, dem Akkreditierer ausschließlich pseudoanonymisierte Daten (wie z.B. Gutachten) zukommen zu lassen.

Ungeklärt ist nach unserer Kenntnis auch der Bestand verwaltungsrechtlicher Entscheidungen im Erteilungsverfahren einer Fahrerlaubnis, auf Grundlage eines werkvertraglich erstellten medizinisch-psychologischen Gutachtens, wenn im Nachgang dieses Gutachten durch eine vom Verordnungsgeber geforderte Akkreditierungstätigkeit einer weiteren Prüfung durch eine dritte Instanz unterzogen wird und diese Prüfung für das Gutachten ungünstig ausfällt..

Im Rahmen dieser Probleme wäre es keine gute Lösung unsere Kunden vertraglich von ihren Rechten bezüglich des Datenschutzes und der Schweigepflicht Abstand nehmen zu lassen oder unsere Sachverständigen - etwa qua Änderungskündigung - ihrerseits zu ähnlichem Verhalten bewegen zu wollen.

Ein weiteres wichtiges Feld ist die ständige Weiterentwicklung der normativen Grundlagen.

So wurde die internationale QM-Normenreihe ISO-9000ff im Jahr 2000 einer grundlegenden Revision unterzogen, die sich wesentlich stärker an den Prozessen einer Organisation orientiert als die Vorgängerversion.

Darüber hinaus werden die in der Fahrerlaubnisverordnung im § 72 benannten Normen EN 45010 (für den Akkreditierer) und EN 45013 (für die Träger von Begutachtungsstellen) derzeit durch die EN 17011 und 17024 abgelöst. Die beiden letztgenannten Normen fordern übrigens ein "Management-System" und sprechen weniger von einem "Qualitätsmanagement-System", was auch auf die zukünftige Entwicklungen in diesem Bereich hinweisen dürfte.

DEKRA ist gemäß seinem Leitbild der Internationalisierung bestrebt, dass seine Anerkennungen, Zertifikate u.s.w. wenn immer möglich die internationalen Standards und gegenseitigen Anerkennungen erfüllen.

Im Bereich der Akkreditierung ist die EA (European co-operation for Accreditation) - der Zusammenschluss von Akkreditierungsstellen in Europa, während weltweit das IAF (International Accreditation Forum, Inc.) den Zusammenschluss der Akkreditierungsstellen für Zertifizierungsstellen (Zertifizierungsstellen für Produkte, Managementsysteme, Personal, Umweltmanagementsysteme) bildet.

Eine Integration der Akkreditierung von Trägern von Begutachtungsstellen für Fahreignung in dieses international bestehende System gegenseitiger Anerkennungen ist unser Ausblick auf die Zukunft.

Literatur:

DIN Taschenbuch 223: Qualitätsmanagement und Statistik - Begriffe. Beuth-Verlag 2001.

DIN Taschenbuch 226: Qualitätsmanagement. Beuth-Verlag 2001.

DIN Deutsches Institut für Normung, e.V. (Hg); Wloka; M.: Konformitätsbewertung. Beuth-Verlag 2001

Masing, (Hg): Handbuch Qualitätsmanagement. Carl-Hanser-Verlag 1999.

Zollondz (Hg): Lexikon Qualitätsmanagement. R. Oldenbourg Verlag. 2001.