

BFI Österreich erfolgreich auf neue ISO 9001 umgestiegen

Als eine der allerersten Erwachsenenbildungseinrichtungen wendet das BFI Österreich in seinem Qualitätsmanagementsystem die ISO 9001:2015 an.

Bei Rezertifizierung Umstieg



Geschäftsführer und Qualitätsmanagerin freuen sich über das neue ISO-Zertifikat
Foto: BFI Österreich

Das BFI Österreich ist nach ISO 9001 qualitätszertifiziert. Grundlage war bisher die Ausgabe der ISO 9001 aus dem Jahr 2008. 2015 erschien eine neue Version der internationalen Norm. Die deutschsprachige Ausgabe liegt seit 15. November 2015 vor. Für den Umstieg ist bis September 2018 Zeit. Da am BFI Österreich im März 2016 ohnehin ein Rezertifizierungsaudit anstand, entschied man sich, damit auch gleich den Umstieg auf den revidierten Standard zu verbinden. Ein Muss ist das nicht, nach der neuen Norm zertifizieren lassen kann man sich auch unabhängig von einer Rezertifizierung. In der Praxis bedeutete der Entschluss zum frühen Umstieg, das Qualitätsmanagementsystem zügig umzubauen, an die geänderten Erfordernisse des neuen Regelwerks anzupassen und die neuen Vorgaben auch tatsächlich zu leben.

Chancen und Risiken berücksichtigen

Hielt die ISO 9001 bisher zu Vorbeugungsmaßnahmen an, fordert sie nun einen systematischen Umgang mit Risiken, aber auch Chancen. Zur Vorbereitung auf die neuen Bestimmungen stand bereits im Sommer 2015 das interne Audit am BFI Österreich im Zeichen risikobasierten Denkens. Geschäftsführung und Mitarbeiterinnen identifizierten gemeinsam mit der Auditorin potenzielle Gefahren für das Unternehmen. Aus einer anschließenden Gewichtung mittels Punktebewertung ergaben sich Prioritäten für die Behandlung des ermittelten Risikopotenzials. Die Umsetzung geeigneter Maßnahmen zur Verhinderung bzw. Verminderung unerwünschter Auswirkungen erfolgte entsprechend zeitnah.

Auch das Umfeld mit einbeziehen

Eine weitere Neuerung betrifft den Kontext, in den ein Unternehmen eingebettet ist. Dieser ist nun zu definieren und in Folge Gegenstand eines Monitorings. Damit trägt die ISO 9001:2015 dem Umstand Rechnung, dass diverse interne und externe Faktoren ein Qualitätsmanagementsystem, seine Ziele und Ergebnisse beeinflussen können. Dazu zählen etwa gesetzliche, gesellschaftliche und wirtschaftliche Rahmenbedingungen, die eigenen KundInnen und der Wettbewerb ebenso wie Unternehmensgröße und Unternehmenskultur, die Komplexität von Prozessen und Dienstleistungen und das vorhandene Wissen.

Erweiterung des klassischen KundInnenbegriffs

Genügte es bislang, die Qualitätsziele eines Unternehmens am Nutzen seiner KundInnen auszurichten, ist jetzt ein breiterer Ansatz gefragt. Auch andere relevante interessierte Parteien gehören neuerdings einbezogen, samt ihren Erwartungen. Das können beispielsweise MitarbeiterInnen und externe DienstleisterInnen sein, KooperationspartnerInnen und FördergeberInnen.

Wissen managen

Erstmals berücksichtigt die ISO 9001 seit ihrer Revision 2015 das Wissen einer Organisation – als Ressource des Qualitätsmanagements. Dieses organisationspezifische Wissen ergänzt die Kompetenz der MitarbeiterInnen, ist zumeist erfahrungsbasiert und informell erworben. Es kann sich durch Lernen aus Fehlern und Erfolgen ergeben oder aufgrund durchgeführter Verbesserungen. Auch der Austausch nicht dokumentierten Wissens der MitarbeiterInnen trägt zum Wissen einer Organisation bei. Wesentlich ist jedenfalls: Eine Organisation muss nicht nur festlegen, welches Wissen sie benötigt, sondern auch sicherstellen, dass es tatsächlich vorhanden ist, es sich ändernden Gegebenheiten anpassen und aktualisieren. „Für das BFI Österreich als lernende Organisation ist das existenziell. Wissensmanagement in unserem Qualitätsmanagementsystem zu verankern ist daher ein konsequenter Schritt zur Weiterentwicklung und um uns für künftige Herausforderungen zu wappnen“, bringt es Michael Sturm, Geschäftsführer am BFI Österreich, auf den Punkt.

Was sich bewährt hat

Aus der Erfahrung mit dem Umstieg auf die neue Zertifizierungsgrundlage empfiehlt die Autorin, TQM-Managerin und Auditorin am BFI Österreich, sich frühzeitig mit den bevorstehenden Änderungen zu befassen und diese auch intern zu kommunizieren. Sind die MitarbeiterInnen eingebunden, vermittelt das Sicherheit und schafft Akzeptanz. Auch die Führung profitiert, weil sie sich rechtzeitig auf neue Verantwortlichkeiten einstellen kann. Und für die Aufgaben der Qualitätsmanagerin oder des Qualitätsmanagers ist es ebenso hilfreich, sich beizeiten mit den künftigen Anforderungen vertraut zu machen und davon ausgehend den eigenen Handlungsbedarf abzustecken.

Externes Audit bestätigt Konformität



Das Rezertifizierungsaudit des BFI Österreich fand am 10. März 2016 statt. Mit der Durchführung war die TÜV SÜD Landesgesellschaft Österreich GmbH beauftragt. Auditziel war es, zu überprüfen, ob das Qualitätsmanagementsystem des BFI Österreich die Anforderungen der ISO 9001:2015 sowie interne Vorgaben erfüllt. Im Verlauf des gut fünfstündigen Audits konnte sich der Lead-Auditor der Zertifizierungsstelle, Christof Böwing, von der vollständigen Konformität überzeugen. Er stellte weder Abweichungen fest noch gab er Empfehlungen für Verbesserungen ab. Dafür merkte er im Auditbericht eine „hervorzuhebende Umsetzung des Managementsystems“ an und betonte in der zusammenfassenden Bewertung, dass das „Unternehmen über ein sehr gut funktionierendes und wirksames Qualitätsmanagementsystem verfügt“. Der Geschäftsführung attestierte er zudem: „Die oberste Leitung fördert und unterstützt die Weiterentwicklung des Managementsystems.“

Das neue Zertifikat gilt bis April 2019
Foto: BFI Österreich

Links

[BFI Österreich](#)

[TÜV SÜD Landesgesellschaft Österreich GmbH](#)