

A photograph of a business meeting in a modern office. A man in a light blue shirt and tie stands at the front, holding papers and pointing towards a whiteboard. Two other people are seated at a long table in the foreground, looking towards the speaker. The scene is brightly lit with large windows in the background. Three blue thought bubbles with orange text are overlaid on the image. The first bubble on the left contains the text 'Wie? Nur neuen?'. The second bubble on the right contains 'Nur externen?'. The third bubble, positioned lower on the right, contains 'Klar! Die meinen die Pflege des Rechtskatasters!'.

Wie?
Nur neuen?

Nur externen?

Klar!
Die meinen die Pflege
des Rechtskatasters!

Qualitätsmanagement nach ISO 9001:

Lösungsansätze zum Umgang mit externen und neuen gesetzlichen Anforderungen

Auditor (seit 2005)

*„Ich habe einen Traumjob! Mindestens wöchentlich
„Sesamstraße“ für Insider – nicht für Touristen ;-).“*

Physiker, Projektentwicklerin im Großanlagenbau
...Berater (seit 1996), Dozentin/ IRCA-Ausbilder (seit 2010)

*„Analysen! Die Dinge auf den Punkt bringen, sichtbar machen und
aussagefähig halten - Je komplexer die Strukturen, umso lieber.“*

GF der DEnBAG GmbH (seit 2014)

*„Wir brauchen öffentlich verfügbaren, validierten und
komprimierten Content (Knowhow), wenn wir Optimierung von
Energieeffizienz nicht nur als Greenwashing betreiben wollen.“*



Die Erfüllung von Anforderungen ist Kern der Norm

(Qualitätsbegriff aus dem Einladungs-Email): *„Qualität ist der Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale eines Objekts Anforderungen erfüllt“* (ISO 9000:2015).

Das ist „normisch“!

Auf Deutsch würde man sagen:

„Qualität ist der Grad, in dem Anforderungen erfüllt werden!“ (egal durch welche Merkmale)

In der Einleitung zur Norm findet man als Vorteile aus der Umsetzung der ISO 90001

... *„die Fähigkeit, beständig Produkte und Dienstleistungen zu liefern, die die Kundenanforderungen und zutreffende gesetzliche und behördliche Anforderungen erfüllen; “* (ISO 9000:2015).

und

... *„Verstehen der Anforderungen und deren fortlaufende Einhaltung; “* (ISO 9000:2015).

4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien (ISO 9000:2015/ 4.2).

„Aufgrund ihrer Auswirkungauf die Fähigkeit der Organisation zur beständigen Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen,

die die Anforderungen der Kunden und die zutreffenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen erfüllen, muss die Organisation

b) die für ihr Qualitätsmanagementsystem relevanten Anforderungen dieser interessierten Parteien “ bestimmen deren relevanten Anforderungen überwachen und überprüfen.

4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems (ISO 9000:2015).

... „Bei der Festlegung dieses Anwendungsbereichs muss die Organisation

b) die unter 4.2 genannten Anforderungen der relevanten interessierten Parteien, ...berücksichtigen. “

4.4.1 f)

„f) die in Übereinstimmung mit den Anforderungen nach 6.1 bestimmten Risiken und Chancen behandeln; “

5.1.2 Kundenorientierung (ISO 9000:2015/ 4.2).

*„Die oberste Leitung muss im Hinblick auf die Kundenorientierung Führung und Verpflichtung zeigen,
indem sie sicherstellt, dass:*

beweisen

a) die Anforderungen der Kunden und

*zutreffende gesetzliche sowie behördliche Anforderungen
bestimmt,*

verstanden und

beständig erfüllt werden;

... Anforderungen der relevanten interessierten Parteien

**Das ist wieder normisch!
...oder schlecht übersetzt ...**

*zutreffende gesetzliche sowie behördliche
Anforderungen
bestimmt,
verstanden und
beständig erfüllt werden;*

Wenn man diese Norm-Anforderung(-en) nun auditiert ...

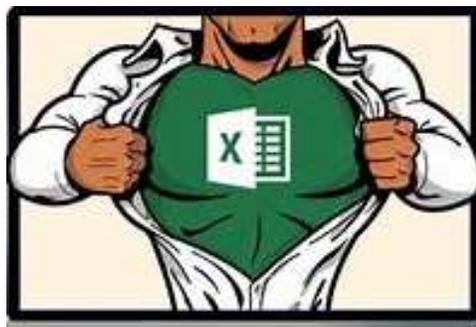
Was findet man?



zutreffende gesetzliche sowie behördliche Anforderungen bestimmt, verstanden und beständig erfüllt werden;

Was findet man ...

Rechtskaster !



LINK - Version 1



LINK - Version 2



Hinweis des RA-Büros



LINK - Version 3



Fehlt was ?

Was findet man ...

zutreffende gesetzliche sowie behördliche Anforderungen bestimmt, verstanden und beständig erfüllt werden;

Das kommt davon, wenn man vereinfachend den Normtext mit „**Rechtskataster**“ übersetzt!
Besser ist „**Anforderungs-Kataster!**“



Behördliche ...?

Genehmigungsauflagen
Kommunale Satzungen
...

Fehlt was ?

Wenn man diese Norm-Anforderung(-en) nun auditiert ...

*zutreffende gesetzliche sowie behördliche
Anforderungen
bestimmt,
verstanden und
beständig erfüllt werden;*

**Die Erfüllung von Anforderungen ist
Kern der Norm**

*relevanten Anforderungen dieser interessierten Parteien “
bestimmen,..überwachen und überprüfen.*

Was **sucht** man?



Warum wird das überhaupt gefordert? Welchen Zweck hat das?

*zutreffende gesetzliche sowie behördliche
Anforderungen
bestimmt,
verstanden und
beständig erfüllt werden;*

**Die Erfüllung von Anforderungen ist
Kern der Norm**

*relevanten Anforderungen dieser interessierten Parteien “
bestimmen,..überwachen und überprüfen.*

Was **sucht** man?





Behördliche
auch!

Was denn noch!?

interessierte
Parteien auch in's
Rechtskataster?

Warum wird das überhaupt gefordert?
Welchen Zweck hat das?

Wieso schreibt eine Zusammenschluss von Firmen (die ISO) sich so etwas „in´s Stammbuch“?

Wozu dienen die Management-System-Normen ???

Deutsch – nicht normisch!

System = viele Einzelteile, die miteinander einem Zweck dienen

Viele Einzelteile, die den Betrieb managen

Viele Einzelteile, die den Betrieb steuern



Die Betriebsorganisation!

= **Aufbau-Organisation + Ablauforganisation + Infrastruktur**

Warum nun die Orientierung auf Anforderungen???

Es geht auch um

... kann ich mit dieser Firma Geschäfts machen, ohne dass ich Sorge haben muss, dass (die haben eine ISO 9001-Zertifizierung!

Ich habe nicht fahrlässig einer fremden Firma den Auftrag gegeben.)

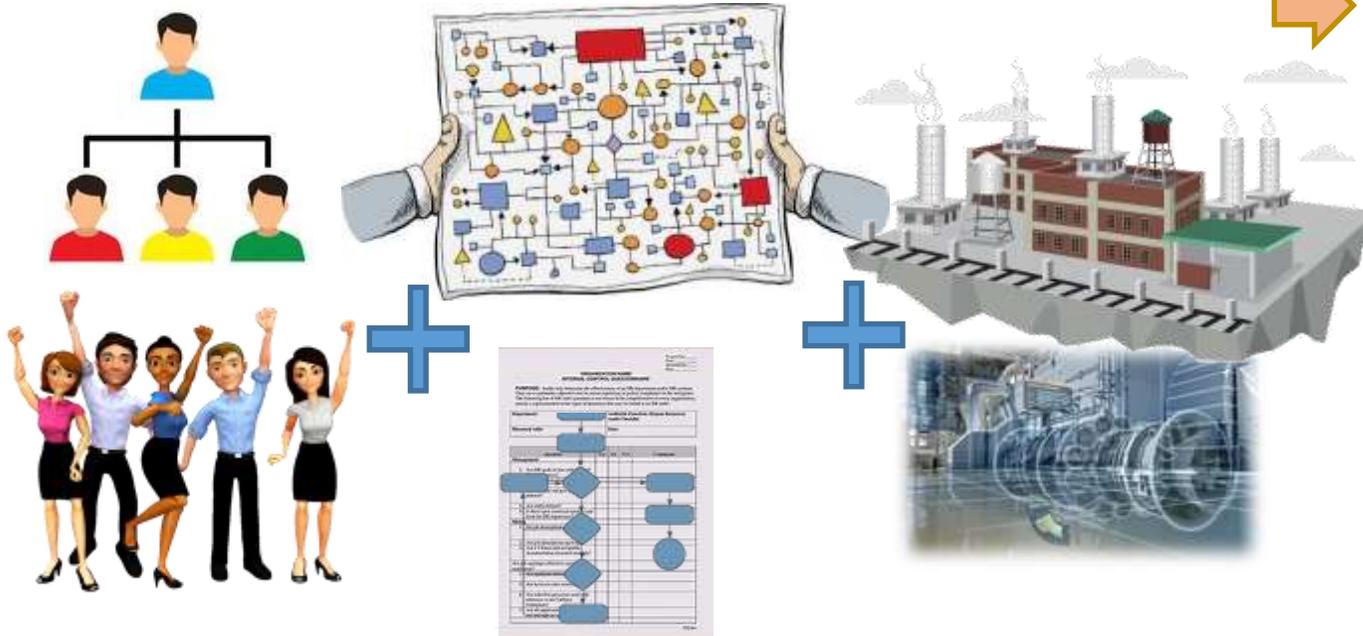
... Behandlung von reale Anforderungen aus gesetzlichen und anderen verbindlichen Regelungen (Rechtspflichten) und um

... Haftungshintergründe

Managementsysteme und Anforderungen: warum?

Was ist ein Managementsystem?

Managementsystem = die Betriebsorganisation



Aufbau-Orga
Ressourcen

Ablauf-Orga

Ressourcen
Infrastruktur

Was ist die oberste Aufgabe einer Unternehmensleitung?

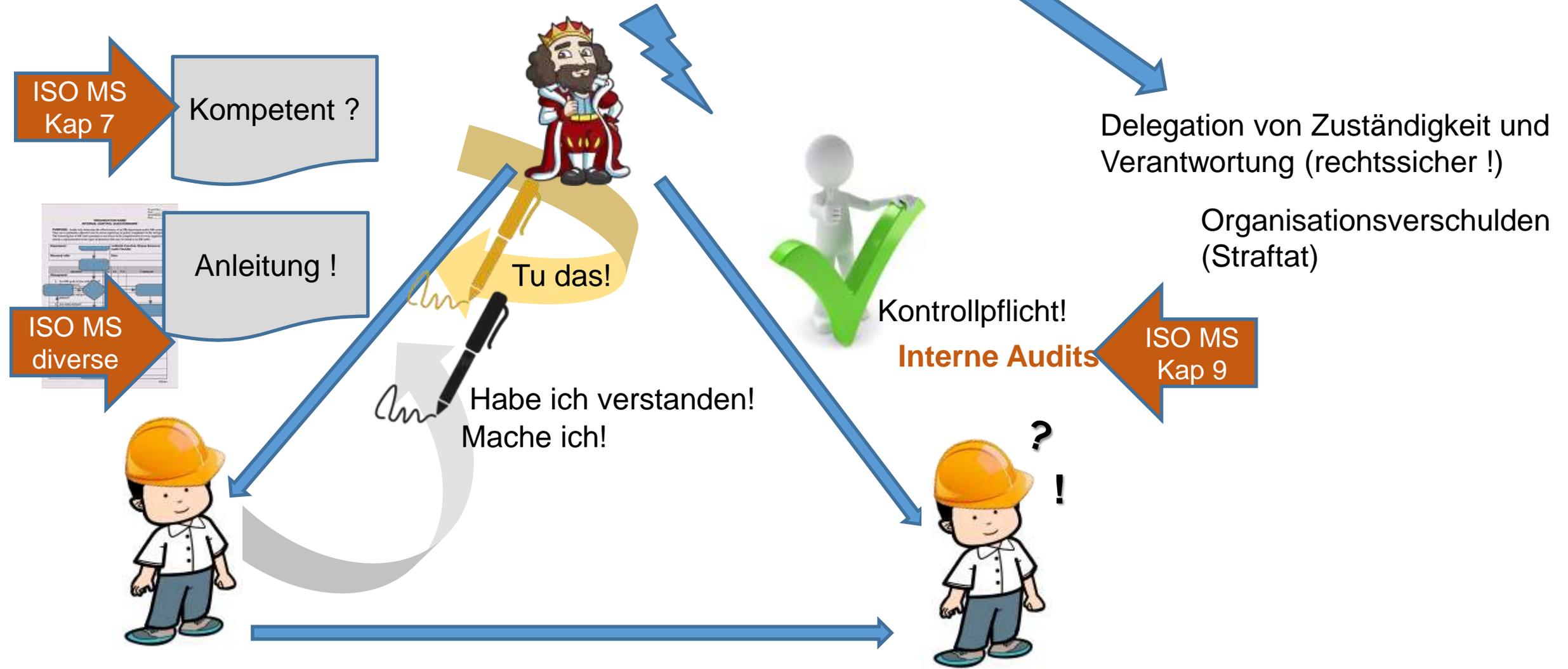


Zweck der Organisation erfüllen



rechtssichere Betriebsorganisation





Was ist ein Managementsystem?

Managementsystem = die Betriebsorganisation

Aufbau-Orga

Ablauf-Orga

Ressourcen/Infrastruktur

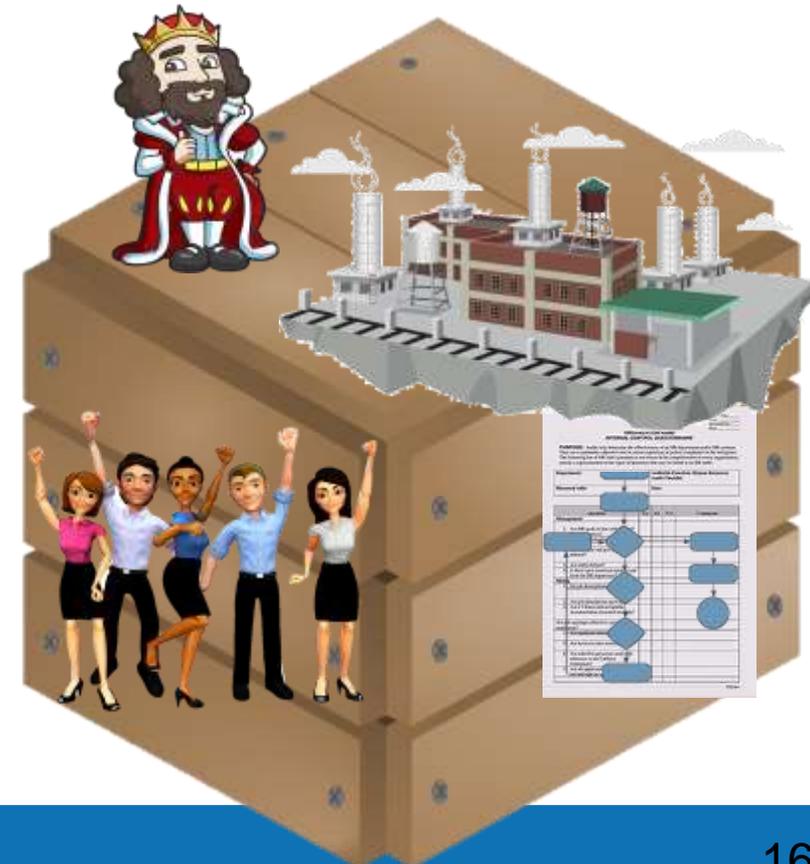
Was ist die oberste Aufgabe einer Unternehmensleitung?



Zweck der Organisation erfüllen



rechtssichere Betriebsorganisation



Qualität =
Grad, in dem Anforderungen erfüllt werden



- Zweck
- Rechtssichere Betriebsorganisation

Managementsysteme : Wessen Anforderungen?

Qualität =
Grad, in dem Anforderungen erfüllt werden

- Zweck
- Rechtssichere Betriebsorganisation

Gesellschaft
(Gesetze, Genehmigungen, ...)

- Legal Compliance
- Governance Compliance

Lieferanten/ Partner
(Erreichbarkeit, Termine, Preise...)



Banken, Gesellschafter,
Geldgeber ... (Rendite,
Compliance, Nachhaltigkeit...)

Kunden
(„Qualität“, Preise, Service ...)

Mitarbeiter
(Sicherheit, Gehalt, Betriebsklima...)

Beispiel einer Stakeholder-Analyse



Anforderungs-
Kataster

Kontext-
analyse

Risiko- und
Chancen-
Bewertung

Maßnahmen
zum Umgang
mit Risiken und
Chancen

...und
rechtlichen und
behördlichen
Anforderungen

Warum wird das überhaupt gefordert? Welchen Zweck hat das?

Beweise, dass
man

*alle gesetzliche sowie behördliche
Anforderungen
bestimmt, verstanden hat und
beständig erfüllt werden;*

**Die Erfüllung von Anforderungen ist
Kern der Norm**

*relevanten Anforderungen dieser interessierten Parteien “
bestimmen,..überwachen und überprüfen.*

Was **sucht** man?



Wie kann das gehen?

LINK: KIP-Analyse / PESTEL-Kriterien

Hier werden Anforderungen als „Einflussfaktoren auf die Organisation“ gesehen



Wie kann das gehen?

- Was müssen wir beachten (welche Anforderungen an uns / Einflüsse auf uns gibt es?)
- Wie hoch ist das Risiko, wenn wir uns nicht darum kümmern/ die Chance, wenn wir uns darum kümmern?
- Was ist der Hebel (die Ursache), um die wir uns kümmern müssen? Wie wollen / können wir die beeinflussen?
- Wer soll das bis wann machen? ... und wie checken wir, ob´s was/ den gewünschten Effekt gebracht hat?

ISO 9001

Kontext ...
Anforderungen

Planung – Risiken
und Chancen

Korrektur-
maßnahmen

Interne Audits



Vielen Dank für Ihr Aufmerksamkeit

Haben Sie noch Fragen?

Katja Winkelmann
k.winkelmann@denbag.de