

QM FIBEL

Günter Göbel

Knut Marhold

E. Rüdiger Weng

Erfolgreiches

QualitätsManagement

für Architekten und

Ingenieure

2., überarbeitete Auflage

Mit einem Vorwort von
Prof. Dr.-Ing. Hermann Hütter

**Planer
am
Bau**



Fragen und Antworten rund um das QualitätsZertifikat
Planer am Bau, einem QualitätsManagement-Standard
für Architektur- und Ingenieurbüros

QM FIBEL

Erfolgreiches QualitätsManagement
für Architekten und Ingenieure

Günter Göbel
Knut Marhold
E. Rüdiger Weng

Mit einem Vorwort von
Prof. Dr.-Ing. Hermann Hütter

Fragen und Antworten rund um den QualitätsStandard
Planer am Bau, einem QualitätsManagement-Standard
für Architektur- und Ingenieurbüros

2., überarbeitete Auflage

2. Auflage 2014

IWW Institut für Wissen in der Wirtschaft GmbH & Co. KG, Würzburg

ISBN-Nr. 978-3-89212-048-3

Planer
am
Bau



© 2012, 2014 WM-Q Ltd. Dürnau

Das vorliegende Buch ist urheberrechtlich geschützt.

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, auch auszugsweise,
nur mit schriftlicher Genehmigung der WM-Q Ltd., Dürnau.

Titel, Layout und Satz: www.erdenbuerger.de

Die Klärung der Veröffentlichungsrechte von Logos, Bildern und Zitaten wurde von den Autoren nach bestem Wissen vorgenommen. Soweit dennoch Rechtsansprüche bestehen sollten, bitten wir die Rechteinhaber, sich an die WM-Q Ltd. zu wenden.

***DIE AUTOREN BEDANKEN SICH GANZ HERZLICH BEI DEN ZITIERTEN
MITGLIEDERN UND BÜROS FÜR IHRE UNTERSTÜTZUNG. IHRE
KOMMENTARE GEBEN UNSEREM SYSTEM GEWICHT UND MACHEN
UNSERE FIBEL LEBENDIGER.***

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

Qualitätsmanagement (QM) ist im Sinne reibungslos funktionierender Abläufe ein unverzichtbarer Bestandteil jedes Büros, unabhängig von der Größe und dem Kerngeschäft und unabhängig davon, ob ein Zertifizierungsverfahren durchlaufen wird oder nicht. Im Laufe der Jahre werden in Ingenieur- und Architekturbüros meist zahlreiche organisatorische Einzelregelungen getroffen, die den Alltag erleichtern sollen. Eine systematische Zusammenstellung, Einführung und Kontrolle unterbleibt jedoch oft. Häufig schrecken die Verantwortlichen vor dem vermeintlichen Aufwand für die systematische Zusammenstellung in einem QM-Handbuch und dem vermeintlich noch viel größeren Aufwand für eine externe Überprüfung im Rahmen eines externen Audits mit anschließender Zertifizierung zurück. Der Nutzen, der alleine schon durch ein passgenau aufgebautes und gelebtes QM-Handbuch entsteht, wird nicht realisiert.

Der QM-Standard „Planer am Bau“ (PaB) ist ein branchenspezifischer Standard, der gezielt für Ingenieur- und Architekturbüros entwickelt worden ist und ausschließlich deren Belange berücksichtigt. Im Ergebnis entstehen nach klaren Vorgaben der Mindestanforderungen schlanke, auf die jeweiligen Bürobesonderheiten angepasste Handbücher, die durch den TÜV Rheinland auditiert und zertifiziert werden können. Der Nachweis eines wirksamen QM-Systems ist mit diesem Zertifikat erbracht, was unter anderem in VOF-Ausschreibungen Vorteile bringen kann.

Die goldene Regel, so wenig wie möglich – so viel wie nötig, findet bei PaB tatsächlich Anwendung. In aller Regel gelingt es, an einem einzigen Wochenende mit Unterstützung durch Studierende der Studiengänge Baumanagement/Baubetrieb der Hochschule Karlsruhe, das QM-Handbuch für Ingenieur- und Architekturbüros soweit zu erstellen, dass es die teilnehmenden Büros mit überschaubarem Restaufwand fertig stellen können.

Als ein wichtiges Ergebnis kann festgehalten werden, dass die Regelungen der Standardabläufe in den Büros mehr Freiräume für die geistig-schöpferischen Aufgaben der Ingenieure und Architekten schaffen.

„Dauerhaft am Markt erfolgreich sein“ bedeutet für jedes Büro, mit stetigen Bemühungen kontinuierliche Verbesserungen der eigenen Leistungen und Abläufe zu erreichen. Praxisorientiert unterstützt PaB den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) mit vorbereiteten Fragestellungen und Checklisten. Jedes Büro arbeitet hierzu einmal jährlich die strukturierte Hilfestellung durch, formuliert Verbesserungsprojekte und setzt diese zum eigenen Vorteil um.

Der Praktiker findet im vorliegenden Buch neben den Argumenten für den Einsatz des „Planer am Bau-Qualitätsstandards“ zahlreiche Antworten auf Fragen, die beispielsweise zu wichtigen Begriffen des Qualitätsmanagements, zur Umsetzung im Büro, zum Ablauf der Auditierung und Zertifizierung, zum Qualitätsverbund oder zur Unterstützung der Auftragsbeschaffung vorhanden sein können.

Karlsruhe, im Oktober 2012



Prof. Dr.-Ing. Hermann Hütter



Prof. Dr.-Ing. Hermann Hütter ist Professor für Baumanagement an der Hochschule Karlsruhe – Technik und Wirtschaft und bekleidet das Amt des Studiendekans für den Masterstudiengang Baumanagement. Seine Lehrgebiete umfassen Projektentwicklung, Projektmanagement, Qualitätsmanagement sowie Projektarbeiten, die in Zusammenarbeit mit Unternehmen durchgeführt werden. In der Forschung liegen seine Schwerpunkte auf dem Prozessmanagement der Bauplanung sowie auf Lebenszyklusanalysen von Gebäuden. Er ist Leiter des Steinbeis-Transferzentrums „drei | consult+management | projekte, prozesse, nachhaltigkeit“.

Liebe Leserin, lieber Leser,

dass unsere erste Auflage so schnell vergriffen war, hat uns sehr gefreut. Zeigt es uns doch, dass das Thema QualitätsManagement in Architektur- und Ingenieurbüros ein wichtiger Baustein für den Büroerfolg ist. Die ausschließlich positive Resonanz unserer Mitgliedsbüros und der ausschreibenden Stellen belegt, dass wir mit unserem QualitätsZertifikat Planer am Bau eine echte Alternative zur ISO geschaffen haben.

Die zweite Auflage unserer Fibel wurde in wenigen Punkten ergänzt und durch Bilder aufgelockert. Durch den Einsatz von QR-Codes wurde der direkte Nutzwert für unsere Leser erhöht.

Wir wünschen Ihnen viele Impulse beim Lesen.

Dürnau, im August 2014



Günter Göbel



Knut Marhold



E. Rüdiger Weng

Liebe Leserin, lieber Leser,

stellen Sie sich vor, Sie fallen plötzlich und völlig unerwartet für ein paar Tage aus und Sie haben keine geregelten Strukturen geschaffen, keine Vertretungsregelung. Was geschieht mit Ihren laufenden Projekten? Was werden Ihre Kunden denken – und werden diese Ihnen trotzdem die Treue halten?

Stellen Sie sich neu vor, Sie haben geregelte Strukturen in Ihrem Büro eingeführt und die Produktivität ist gestiegen. Stellen Sie sich vor, Sie haben ein Qualitäts-Management-System eingeführt und haben jetzt die Chance, bei VOF-Ausschreibungen zum Auftrag zu kommen. Stellen Sie sich vor, Sie haben jetzt auch die Chance, Aufträge von Firmen zu bekommen, die ein QM-System verlangen.

***EIN QUALITÄTSMANAGEMENT IST EIN MUSS.
EINE ZERTIFIZIERUNG IST EIN SOLL.***

Wir vom QualitätsVerbund Planer am Bau freuen uns, dass Sie sich mit dem QualitätsManagement und hier speziell mit dem TÜV Rheinland-QualitätsStandard Planer am Bau näher befassen wollen. Die ersten Gedanken, die Ihnen dabei in den Sinn kommen werden, dürften so oder ähnlich lauten: Ist es wirklich notwendig oder gar sinnvoll, der Flut an Zertifikaten ein weiteres hinzuzufügen? Kann man die Leistung eines Planungsbüros überhaupt messen? Lohnt sich der zeitliche und finanzielle Aufwand einer Zertifizierung?

Auf diese berechtigten Fragen gibt es drei „Ja-Antworten“, von denen jede einzelne für sich steht:

- **Ja**, weil die Initiative zur Entwicklung eines solchen planerspezifischen Zertifikats von Planungsbüros – von Ihren Kollegen – ausgegangen ist.
- **Ja**, weil immer mehr Auftraggeber Planungsaufträge nur noch an Büros vergeben, die ein QualitätsManagement-System vorweisen können.
- **Ja**, weil alle Kollegen, die den Qualifizierungsprozess bisher durchlaufen und umgesetzt haben, berichten, dass sie daraus konkreten Nutzen für ihr Büro gezogen haben und ziehen.

Unsere Empfehlung lautet deshalb: Nehmen Sie sich etwas Zeit. Lesen Sie unsere QualitätsManagement-Fibel oder/und suchen Sie gezielt Antworten auf Ihre Fragen. Das Inhaltsverzeichnis bietet Ihnen dafür eine gute Navigation. Verschaffen Sie sich einen Eindruck, warum das QualitätsZertifikat entwickelt worden ist, welche Leistungen es zertifiziert, welche Kosten entstehen, welchen Nutzen es Ihnen dafür im Tagesgeschäft bringt und wie der Weg zum Zertifikat abläuft.

Unsere Fibel hat den Charakter eines Nachschlagewerks. Sie kann von Anfang bis Ende gelesen werden, muss aber nicht. So können Sie auch direkt die für Sie relevanten Inhalte herauspicken und studieren. Dieser Aufbau hat zur Folge, dass sich der eine oder andere Inhalt wiederholt.

Lesen Sie auch die ausgewählten Aussagen unserer Mitglieder, die wir eingestreut haben. Das sind keine gekauften Zitate, sondern echte Statements von überzeugten Mitgliedern, von Ihren Kollegen. Diese können Sie gern im Internet unter www.planer-am-bau.de >> *Mitglieder* einsehen und kontaktieren. Was wir damit auch sagen wollen: Der QualitätsVerbund Planer am Bau ist keine anonyme Gemeinschaft. Wir verstehen uns als offenes Netzwerk. Als ein Zusammenschluss guter Bauplaner, die Auftraggebern qualitätsvolle Arbeit zusichern können.

Sollten Sie nach der Lektüre noch Fragen haben, kontaktieren Sie uns per Telefon, Fax oder Mail. Die Geschäftsführer des QualitätsVerbundes Planer am Bau – Dr.-Ing. E. Rüdiger Weng und Dr.-Ing. Knut Marhold – stehen Ihnen Rede und Antwort. Die Kontaktdaten finden Sie am Ende der Fibel und natürlich im Internet unter www.planer-am-bau.de.

Dürnau, im Oktober 2012

Günter Göbel

Knut Marhold

E. Rüdiger Weng

ZEHN VORTEILE EINER ZERTIFIZIERUNG NACH DEM QZ PLANER AM BAU

Vorteil 1: Sie heben sich von der Masse ab	17
Vorteil 2: Ein QualitätsZertifikat ist wie eine Marke	17
Vorteil 3: Das QualitätsZertifikat verbessert Ihre Chancen	18
Vorteil 4: Sie profitieren von einem planerspezifischen QM-System	18
Vorteil 5: Sie verbessern Ihre Büroabläufe und den Planungsprozess	18
Vorteil 6: Sie legen die Basis für den mittel- und langfristigen Erfolg Ihres Büros	19
Vorteil 7: Sie steigern die Motivation Ihrer Mitarbeiter	20
Vorteil 8: Sie starten einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess	20
Vorteil 9: Sie sind Teil einer aktiven Gemeinschaft	21
Vorteil 10: Ihr Büro gehört nachweislich zu den besten Ihrer Profession	22

QUALITÄTSMANAGEMENT

Was heißt QualitätsManagement?	23
Warum QualitätsManagement?	24
Kann man Qualität überhaupt messen?	24
Was hat Ihr Planungsbüro von der Einführung eines QM-Systems?	25
Was haben Kunden davon?	26
Transportieren „Architekt“ oder „Ingenieur“ nicht automatisch „Qualität“?	27

QUALITÄTSMANAGEMENT-SYSTEME

Was ist das Ziel von QM-Systemen?	28
Welche QM-Systeme gibt es?	28
Was leistet das QM-System „Planer am Bau“?	28
Wie unterscheidet sich das QM-System „Planer am Bau“ von anderen Systemen?	29
Was wird im Rahmen des Audits bewertet?	29
Brauchen Architektur- und Ingenieurbüros ein QM-System?	30
Brauchen Planungsbüros ein eigenes planerspezifisches QM-System?	31

DER QUALITÄTSSTANDARD PLANER AM BAU

Woher kommt der Name „Planer am Bau“?	31
Wer hat den Standard festgelegt?	32
Was sind die Schwerpunkte?	33

DIE ROLLE DES TÜV RHEINLAND ALS EXTERNER ZERTIFIZIERER

Warum zertifiziert gerade der TÜV?	34
Wer steckt hinter dem TÜV Rheinland?	34

WISSENSWERTES ZUM AUDIT UND ZUR ZERTIFIZIERUNG

Was heißt Auditierung, was Zertifizierung?	35
Wie lange dauert ein Audit und wie läuft es ab?	35
Wie aufwändig ist die Vorbereitung für das Audit?	37
Was macht der Auditor?	37
Wer sind die Auditoren?	37
Wie oft werde ich auditiert?	38
Was passiert in den Jahren zwischen den Audits?	38
Wie sieht die jährliche Selbstbewertung aus?	38
Was ist, wenn ich das Audit nicht bestehe?	39

QV PLANER AM BAU: ORGANISATION, MITGLIEDSCHAFT, LEISTUNGEN

Wer ist der QV Planer am Bau und warum gibt es diesen?	39
Was leistet der QV?	40
Wer sind die Mitglieder?	42
Können nur Mitglieder zertifiziert werden?	42
Wie werde ich Mitglied?	42
Kann ich die Mitgliedschaft jederzeit wieder beenden?	43
Welche Kosten fallen pro Jahr an?	43

WEGE ZUM ZERTIFIKAT

10 Schritte bis zur Urkunde	44
Was bedeutet Gruppenzertifizierung?	45
Wie lange ist die Urkunde gültig?	46
Brauche ich eine externe Beratung?	46
Welche Rolle spielen die angebotenen Klausurwochenenden?	46
Wer sollte aus Ihrem Büro an einem Klausurwochenende teilnehmen?	49

DAS QM-HANDBUCH ALS DREH- UND ANGELPUNKT DER ZERTIFIZIERUNG

Was muss ich im Handbuch alles definieren bzw. festlegen?	49
Welchen Umfang hat ein Handbuch?	50
Bekomme ich Hilfe bei der Erstellung des Handbuchs?	50
Gibt es ein Musterhandbuch?	51
Kann ich ohne Handbuch zertifiziert werden?	51

DIE UMSETZUNG IM BÜRO

Muss ich alle bestehenden Strukturen und Abläufe „über den Haufen werfen“?	52
Muss ich zum Beispiel meine Ordnerstruktur ändern?	52
Wie gewährleiste ich, dass alle mitziehen?	52
Unsere Empfehlung – zwei Wege:	53
Was kann ich zusätzlich tun, damit QM gelebt wird?	55
Muss vor der Zertifizierung schon alles im Büro gelebt werden?	55
Habe ich mit der einmaligen Zertifizierung für immer „meine Ruhe“?	55

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND AUFTRAGSBESCHAFFUNG

Wie kann ich die Zertifizierung nach außen tragen?	56
Erhalte ich eine TÜV-Urkunde?	57
Bringt mir das Zertifikat überhaupt Resonanz?	58
Kann ich das Zertifikat zur Auftragsbeschaffung nutzen?	58
Was leistet der QV in punkto Öffentlichkeitsarbeit?	59

KOOPERATIONSPARTNER DES QUALITÄTSVERBUNDS

Das IWW-Institut für Wirtschaftspublizistik	60
Die Hochschule Karlsruhe Technik und Wirtschaft	61
Kooperationspartner aus der gewerblichen Wirtschaft	61
Die Initiatoren	62

QualitätsVerbund Planer am Bau
c/o WM-Q Ltd.
Brunnenwiesen 9
73105 Dürnau
Telefon 07164.1498350
Telefax 07164.146089
E-Mail info@planer-am-bau.de
Internet www.planer-am-bau.de



**QUALITÄTSMANAGEMENT IST EIN MUSS
FÜR ARCHITEKTUR- UND INGENIEURBÜROS,
EINE ZERTIFIZIERUNG EIN SOLL.**

Das QualitätsZertifikat Planer am Bau wurde von Planern für Planer entwickelt. Es ist ein QM-Standard, das explizit die Besonderheiten und Bedürfnisse von Bauplanungsbüros und deren Kunden berücksichtigt.

**DURCH DAS QUALITÄT SZERTIFIKAT
PLANER AM BAU ...**

- ... heben Sie sich von der Masse der Büros positiv ab!
- ... verbessern Sie Ihre Markt-Chancen!
- ... optimieren Sie Ihre Büroabläufe!
- ... erhöhen Sie Ihre Produktivität!
- ... steigern Sie die Motivation Ihrer Mitarbeiter!
- ... starten Sie einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess!
- ... sind Sie Teil einer aktiven Gemeinschaft!
- ... wird dokumentiert, dass Ihr Büro nachweislich zu den besten gehört!



**Planer
am
Bau**

