



Eckert Kanold GmbH & Co KG



Projekt 2015/2016: Qualitätsmanagement und Führungsprozesse dokumentieren Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001

Zielstellung:

Nachweis der Qualitätsfähigkeit und der gelebten Werte in einem zertifizierungsfähigen Managementsystem auf der Basis der DIN EN ISO 9000ff und der DIN ISO 26000

Antriebsfaktoren:

- die ständigen Veränderungen in Organisationsabläufen brauchen einen nachvollziehbaren Rahmen und müssen nachlesbar sein
- Unternehmensqualität soll nach außen nachweisbar sein anhand aktueller Zertifikate, aber in verständlicher Form (Geschäftsleitung und Mitarbeiter/innen die Angst nehmen vor der Bürokratisierung durch ISO 9001)
- Impulse erhalten von außen für Qualitäts- und Effizienzpotenziale, Nachhaltigkeit sichern

Erwartete Ergebnisse:

- Unternehmensgrundsätze wie soziale Kompetenz, Vertrauen, Ehrlichkeit, Umweltbewusstsein ist Basis des Handelns aller Mitarbeiter/innen, Unternehmensziele sind bekannt und werden gelebt
- Konzentration auf die Kernprozesse
- Begeisterung für die ständige Weiterentwicklung von Technik und Technologie, aber auch neue mitgestaltbare Organisationsformen
- Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001

Falk Eckert , Geschäftsführer:

„Wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit“
Mit diesem Grundsatz habe ich in dieser Traditionsfirma vor 9 Jahren als Geschäftsführer begonnen. Ich bin persönlicher Fan der Nutzung der modernen Datentechnik. Da hat sich bei uns viel getan in den letzten Jahren für mehr Transparenz für den Kunden, bessere Qualität der Leistungen, Vertrauensbildung. Das hat aber auch viel Umdenken von den Mitarbeiter/innen gefordert. Langfristigen Erfolg haben wir nur über gemeinsame „gelebte Werte“, sinnvolle Arbeitsabläufe, „begeistern für Details“. Und vor allem Freude an der Arbeit.

Das kann ich vorleben, muss aber auch klare Strukturen und Verantwortlichkeiten sicherstellen.

Die neue ISO 9000 hat mich überzeugt, aber ohne Begleitung bei der Strukturierung der Abläufe, verständliche Vorschläge für Leitfäden, Impulse für Veränderungen in guter persönlicher Zusammenarbeit für mich nicht vorstellbar. Das hat mit den WirkWandlern Spaß gemacht und uns weiter gebracht. Den ständigen Kontakt werden wir weiter nutzen.

Ausgangssituation:

Unternehmergeführtes Berliner Traditionsunternehmen mit den Kernbereichen Garten-, Landschafts- und Sportplatzbau und Winterdienst mit zunehmendem Bekanntheitsgrad, guter Service-Qualität und einer ständig verbesserten Unternehmenskultur

<https://kanold.berlin>

Durch sehr schnelle und umfangreiche Veränderung einerseits und auf langjährige Erfahrung basierende Führungsstrukturen andererseits bestand keine vollständige Übersicht über Verantwortlichkeiten und Prozesse, Wertorientierung und Servicequalität waren nicht immer nach außen vermittelbar

einige Fakten:

- Gründung 1965 vom Inhaber mit einem Partner als oHG, ab 1996 Sitz in der Bessemerstraße unter alleiniger Inhaberschaft von Herrn Eckert Kanold, Geschäftsführer Herr Falk Eckert seit 200 mit ca. 40 fest angestellten Mitarbeitern, und Unterauftragnehmern im Winterdienst
- Überwiegend langjährig tätige erfahrende und motivierte Mitarbeiter/innen
- modernste Technikausstattung an Fahrzeugen
- Leistungsangebot auf einem hohen Niveau
- langjähriger fester Kundenstamm berlinweit und branchenübergreifend
- Veränderung der Führungsstruktur und Einführung moderner Datentechnik seit ca. 8 Jahren zunächst hauptsächlich im Winterdienst

Weg

Erstellung eines neuen Managementsystems **mit Q & M im Wandel**

1. Gespräch mit der Unternehmensleitung zu möglichen Wegen der Umsetzung, Schaffung einer Vertrauensbasis
2. Vertrag und Start der Dokumentation April 2015 zunächst auf der Basis der DIN EN ISO 9001:2008
3. Gemeinsame Entscheidung Mitte 2015 auf Verschiebung des Zertifizierungstermins nach 2016 , Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015
Begründung:
 - Mit der neuen Norm ist der Anspruch der Firma besser darstellbar, die Integration der Werte und Nachhaltigkeit nach DIN ISO 26000 werden deutlicher
 - Das neue WirkWandel Modell Q & M im Wandel basiert auf verständlicheren Leitfäden als das zunächst begonnene Managementsystem nach der alten Norm
 - Die durch die begleitende Beratung gegebenen Impulse haben zu Veränderungen geführt, die erst umgesetzt werden sollten
4. Begleitung des Zertifizierungsprozesses und der weiteren langfristigen Entwicklung

Wirkung

1. Erfolgreiche Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015 am 28.05.2016 durch die TÜV Rheinland Group, Berücksichtigung der Werteorientierung und Nachhaltigkeit der DIN ISO 26000
2. Erkennen von Entwicklungspotenzialen in Führungs- und Organisationsprozessen
3. Verständigung im Team zu Abläufen

4. Impulse zur Weiterentwicklung
 - Zu Arbeitssicherheit-, Gesundheit und Arbeitsschutz wurde parallel ein System entwickelt, das noch weiter angepasst werden sollte
 - Ergänzung des Managementsystems durch Energiemanagement 2017 mit Zertifizierung