

Zwei Jahre Qualitätsoffensive haben sich bewährt

„Der Kfz-Sachverständige“ im Gespräch mit Dr. Gerd Neumann, Vorsitzender vom Vorstand des Vereins für Qualitätsmanagement in der Fahrzeugüberwachung e.V.

Dr. Neumann, vor gut zwei Jahren haben sich die Führungen der namhaften Prüforganisationen zusammengesetzt, um über Entwicklungen bei der Qualität in der Fahrzeugüberwachung zu sprechen. Was ist aus dieser Initiative geworden?

Sehr viel, um es vorweg zu nehmen. Erstmals ist es uns gelungen, gemeinschaftlich ein Verfahren zu erarbeiten und umzusetzen, welches bundesweit nach einheitlichen Kriterien die Qualität durchgeführter Fahrzeuguntersuchungen misst und bewertet – und zwar durch neutrale, von der jeweiligen Prüforganisation unabhängige Auditoren.

Wie läuft dieses Verfahren im Detail ab?

Die Auditoren erscheinen unangekündigt in Untersuchungsstellen und kontrollieren ein unmittelbar zuvor geprüftes Fahrzeug. Der verantwortliche Auditor wird dabei von einem Kollegen der Organisation begleitet, dessen Prüflingenieur das Fahrzeug vorher geprüft hat. Dabei vergleichen sie die Ergebnisse der gemeinsamen Nachkontrolle mit dem, was der Prüfer zuvor auf dem Untersuchungsbericht dokumentiert hat.

Was geschieht mit dem Prüfergebnis?

Diese Ergebnisse fassen wir dann zusammen und werten sie statistisch aus. Personenbezogene Daten werden dabei selbstverständlich nicht übermittelt oder ausgewertet. Diese stehen ausschließlich der Technischen Leitung der jeweiligen Prüforganisation zur Information und Auswertung zur Verfügung.

Der Vorteil dieses Verfahrens ist, dass die Organisationen ein reales, von sachfremden Interessen unbeeinflusstes Bild der Qualität ihrer eigenen Fahrzeuguntersuchungen erhalten und so die Wirksamkeit ihrer Qualitätssicherung messen können. Bislang wurden Qualitätstests durch die Häuser in unterschiedlichster Ausprägung und Intensität selbst durch-

geführt. Ein kontinuierlicher Prozess war nicht gewährleistet, ein Vergleich sowie Langzeitanalysen nur bedingt möglich und teilweise auch nicht gewollt.

Und das ist jetzt anders?

Ein klares Ja. Unabhängig davon, dass alle Prüforganisationen im Wettbewerb untereinander stehen, ist es gelungen, Vertrauen aufzubauen und gemeinsam Qualitätsunterschiede der Hauptuntersuchung als Unterscheidungskriterium im Wettbewerb auszuschließen. Wir haben hohe Qualitätsanforderungen in der amtlichen Hauptuntersuchung zu erfüllen. Das sind nicht nur Forderungen, sondern dahinter stehen Regelungen des Gesetzgebers. Eine klare Position, die wir gegenüber unseren Kunden und Prüfstützpunktpartnern vertreten müssen – auch, um unseren Mitarbeitern eine korrekte und vorschriftenkonforme Prüfung zu ermöglichen.

Ist diese Initiative dann nicht nur eine Reaktion auf sich ändernde Rahmenbedingungen beziehungsweise Überlegungen des Gesetzgebers, das System der Fahrzeugüberwachung in Deutschland zu reformieren?

Sicherlich, dieser Schluss liegt nahe. Wir haben in den ersten zwei Jahren etwa 12.000 unangekündigte Nachkontrollen durchgeführt. Dabei wurde festgestellt, dass es in Einzelfällen noch erhebliche Verbesserungspotenziale gibt, aber die Gesamtentwicklung ist sehr positiv.

Ziel also erreicht?

Wie heißt es so schön: Der Weg ist das Ziel. Qualität langfristig zu sichern, kann nur als nachhaltige Aufgabe verstanden werden. Das ist nicht mit Einmal-Aktionen zu bewerkstelligen. Nachhaltigkeit erzielen wir, indem wir objektiv analysieren, wo Schwachpunkte liegen und wie diese auch gemeinsam ausgemerzt werden können.



Dr. Gerd Neumann

Das zwischenzeitlich deutlich verbesserte Zusammenwirken mit unseren Kunden und der Zugewinn an neutralem Standing der Prüfer in den Untersuchungsstellen zeigen uns, dass wir damit auf einem guten Weg sind. Von uns als Prüforganisation wird eine kontinuierliche Qualitätssicherung erwartet, denn unser Auftrag unterstützt und gewährleistet wichtige Schutzziele, wie Verkehrssicherheit und Emissionsschutz.

Die Antwort auf Ihre Frage, wann wir gedenken, unser Ziel zu erreichen, muss deshalb heißen: Qualitätssicherung ist eine Daueraufgabe und die Voraussetzung für den langfristigen Erhalt unserer Arbeitsinhalte.

Und dafür mussten Sie gleich einen neuen Verein gründen?

Eine logische Konsequenz, wenn man ein neutrales und faires Verfahren umsetzen will. Da braucht man eine zentrale und unabhängige Stelle. Diese Stelle gibt einheitliche Verfahren vor, sie wertet die Ergebnisse objektiv aus und berichtet neutral darüber. Die somit gewonnene Transpa-

SACHVERSTÄNDIGENWESEN

renz hilft uns intern und extern, Qualität objektiver zu bewerten. Die Erkenntnisse fließen in die interne Qualitätsarbeit der Mitglieder ein, denn verantwortlich für Qualitätsverbesserungen bleiben natürlich die Organisationen selbst.

Im Mai 2008 wurde deshalb der Verein für Qualitätsmanagement in der Fahrzeugüberwachung mit Sitz in Berlin gegründet.

Ein Instrument, das nur dann wirksam ist, wenn viele es nutzen.

Das ist die logische Konsequenz. Alle Prüforganisationen in Deutschland haben einen einheitlichen Auftrag mit gleichen Qualitätsanforderungen. Die Mitglieder in unserem Verein vertreten mehr als 90 Prozent des Marktes der technischen Fahrzeugüberwachung in der Bundesrepublik. Das ist sicher repräsentativ, aber 100 Prozent wären besser. Umso bedauerlicher, dass sich einige diesen Gedanken und Ergebnissen grundsätzlich verschließen. Ich halte das für einen Fehler. Ins Feld geführte Bedenken, zum Beispiel hinsichtlich Datenschutz, sind an den Haaren herbeigezogen. So ist beispielsweise durch neutrale Gutachten festgestellt, dass es keine datenschutzrechtlichen Bedenken gegen die Tätigkeit des Vereins gibt. Und auch das Bundeskartellamt sieht keinen kartellrechtlichen Regelungsbedarf. Grünes Licht also von allen Seiten.

Was entgegenen Sie Stimmen, die eine solche Institution für entbehrlich halten, weil befürchtet wird, dass die großen

Organisationen die kleinen darüber aus dem Markt drängen wollen?

Die Satzung und Verfahren sind so gestaltet, dass alle Mitglieder mitentscheiden können und Einflüsse auf den Wettbewerb vermieden werden, wenn sich alle an die Spielregeln halten. Die Qualität ist unser Auftrag, und dieser lässt keine Interpretationen bei Verkehrssicherheit und Emissionsschutz zu.

Fakt ist doch, wir befinden uns nach wie vor in einem hart umkämpften Markt, der vor gut 20 Jahren liberalisiert wurde. Neben den Anforderungen des Wettbewerbs arbeiten unsere Prüfer täglich in einem zusätzlichen Spannungsfeld - hier die vielfältigen Qualitätsanforderungen aus Sicht von Kunden und Werkstätten, dort die vom Ordnungsgeber festgelegten Standards. In diesem Spannungsfeld wollen wir unsere Prüfer auch dabei unterstützen, Neutralität, Transparenz und Vergleichbarkeit der Qualität sicher zu stellen. Dazu haben wir den Verein ins Leben gerufen. Verstehen Sie es als freiwillige, aber standardisierte und neutrale Selbstkontrolle, das entspricht unserer Verantwortung und hat sich in vielen anderen Wirtschaftsbereichen bereits bewährt.

Die für alle offen ist?

Selbstverständlich und herzlich gerne. Der Verein hat sich eine entsprechende Satzung gegeben, an der übrigens auch Nichtmitglieder mitgewirkt haben. Wir werden von einem Beirat unterstützt, in dem Vertreter der Aufsichtsbehörden, amtlich anerkannte Sachverständige und

Prüfingenieure sind. Außerdem ist der Beirat offen für weitere Experten, beispielsweise aus den Bereichen Akkreditierung und Qualitätsmanagement.

Beschlüsse können grundsätzlich nur mit 85 Prozent Mehrheit gefasst werden. Somit ist zum Beispiel eine Mehrheitsentscheidung der vermeintlichen „Großen“ grundsätzlich ausgeschlossen. Eine wesentliche Voraussetzung ist jedoch, dass eine nachhaltige Qualitätssicherung als grundlegende Voraussetzung für den Bestand unseres Sachverständigenwesens gesehen wird.

Auch aus diesem Grunde haben bereits neue Organisationen die Mitgliedschaft beantragt.

Was sind Ihre Ziele für 2010?

Nach gut zwei Jahren gemeinsamer Qualitätsoffensive sind die Prozesse erprobt und werden weiter optimiert.

Die Signale aus den eigenen Reihen, aber auch von Handwerk und Behörden, bestärken uns, den Weg weiter konsequent zu verfolgen. Sogar auf europäischer Ebene wurde schon Interesse an dieser Art der „Eigenüberwachung“ bekundet.

In 2010 werden wir den Fokus verstärkt auf die Nutzfahrzeuge und Kraftomnibusse legen. Dazu sind geeignete Verfahren zu entwickeln.

Auch bei einzelnen Mängelgruppen wurde Verbesserungspotential identifiziert.

Wir wollen in Qualitätsfragen, aber auch die Interessen unserer Prüfingenieure, Sachverständigen und Organisationen offensiver unterstützen und vertreten.