

QUALITÄTSSTANDARD

**PLANER
AMBAU**

QualitätsManagement
für Architektur- und
Ingenieurbüros

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

Günter Göbel | Knut Marhold | E. Rüdiger Weng | Thomas Benz

QM Fibe

3., überarbeitete Auflage



QM
tut gut

Wie sich Architekten und Ingenieure wieder
aufs Wesentliche konzentrieren können

QM FIBEL

Erfolgreiches QualitätsManagement
für Architekten und Ingenieure

Günter Göbel
Knut Marhold
E. Rüdiger Weng
Thomas Benz

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

3., überarbeitete Auflage

1. Auflage 2012

2. Auflage 2014

3. Auflage 2019

IWW Institut für Wissen in der
Wirtschaft GmbH & Co. KG, Würzburg
ISBN-Nr. 978-3-89212-048-3



© 2012, 2014, 2019 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: Jutta Weber-Vidal, 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 VgV-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 Mai 2019



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,

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 Qualitätsmanagement-System eingeführt und haben jetzt die Chance, bei VgV-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.

Die zunehmende Digitalisierung interner Büroprozesse erfordert mehr denn je eine straffe Prozessorganisation bzw. ein QualitätsManagement. Nur wer seine Strukturen und Abläufe klar geregelt hat, kann diese auch digitalisieren.

Sollten Sie nach der Lektüre noch Fragen haben, kontaktieren Sie uns per Telefon 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.

Vor Ihnen liegt die dritte Auflage unserer QM-Fibel. Es freut uns sehr, dass unsere Fibel so regen Zuspruch findet. Wir wünschen Ihnen viele Impulse beim Lesen.

Dürnau, im Mai 2019

Günter Göbel

Knut Marhold

E. Rüdiger Weng

Thomas Benz

ZEHN VORTEILE EINER ZERTIFIZIERUNG

NACH DEM QUALITÄTSCERTIFIKAT PLANER AM BAU

Vorteil 1: Sie heben sich von der Masse ab	15
Vorteil 2: Ein QualitätsZertifikat ist wie eine Marke	15
Vorteil 3: Das QualitätsZertifikat verbessert Ihre Chancen	16
Vorteil 4: Sie profitieren von einem planerspezifischen QM-System	16
Vorteil 5: Sie verbessern Ihre Büroabläufe und den Planungsprozess	16
Vorteil 6: Sie legen die Basis für den mittel- und langfristigen Erfolg Ihres Büros	17
Vorteil 7: Sie steigern die Motivation Ihrer Mitarbeiter	18
Vorteil 8: Sie starten einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess	18
Vorteil 9: Sie sind Teil einer aktiven Gemeinschaft	19
Vorteil 10: Ihr Büro gehört nachweislich zu den besten Ihrer Profession	20

QUALITÄTSMANAGEMENT

Was heißt QualitätsManagement?	21
Warum QualitätsManagement?	22
Kann man Qualität überhaupt messen?	22
Was hat Ihr Planungsbüro von der Einführung eines QM-Systems?	23
Was haben Kunden davon?	24
Transportieren „Architekt“ oder „Ingenieur“ nicht automatisch „Qualität“?	25

QUALITÄTSMANAGEMENT-SYSTEME

Was ist das Ziel von QM-Systemen?	26
Welche QM-Systeme gibt es?	26
Was leistet das QM-System „Planer am Bau“?	26
Wie unterscheidet sich das QM-System „Planer am Bau“ von anderen Systemen?	27
Sind Planer am Bau und ISO vergleichbar?	28
Was wird im Rahmen des Audits bewertet?	28
Brauchen Architektur- und Ingenieurbüros ein QM-System?	29

Brauchen Planungsbüros ein eigenes planerspezifisches QM-System?	29
Wie funktioniert Qualitätsmanagement im digitalen Zeitalter?	30
Hilft QualitätsManagement bei der Einführung von BIM?	30
Warum unterstützt QualitätManagement beim Lean Construction Management?	31
Agile Bürostrukturen und QualitätsManagement – ein Widerspruch?	31
Federt QualitätsManagement die Personalknappheit ab?	32
Wirkt sich QualitätsManagement positiv bei der Büronachfolge aus?	33

DER QUALITÄTSSTANDARD PLANER AM BAU

Woher kommt der Name „Planer am Bau“?	33
Wer hat den Standard festgelegt?	34
Was sind die Schwerpunkte?	35

DIE ROLLE DES TÜV RHEINLAND ALS EXTERNER ZERTIFIZIERER

Warum zertifiziert gerade der TÜV?	36
Wer steckt hinter dem TÜV Rheinland?	36

WISSENSWERTES ZUM AUDIT UND ZUR ZERTIFIZIERUNG

Was heißt Auditierung, was Zertifizierung?	36
Wie lange dauert ein Audit und wie läuft es ab?	37
Wie aufwändig ist die Vorbereitung für das Audit?	38
Was macht der Auditor?	39
Wer sind die Auditoren?	39
Wie oft werde ich auditiert?	39
Was passiert in den Jahren zwischen den Audits?	40
Wie sieht die jährliche Selbstbewertung aus?	40
Was ist, wenn ich das Audit nicht bestehe?	40

QUALITÄTSVERBUND PLANER AM BAU:

ORGANISATION, MITGLIEDSCHAFT, LEISTUNGEN

Wer ist der QualitätsVerbund Planer am Bau und warum gibt es diesen?	41
Was leistet der QualitätsVerbund?	42
Wer sind die Mitglieder?	43
Können nur Mitglieder zertifiziert werden?	43
Wie werde ich Mitglied?	43
Erhalte ich als Mitglied ein Logo?	44
Kann ich die Mitgliedschaft jederzeit wieder beenden?	44
Welche Kosten fallen pro Jahr an?	44

WEGE ZUM ZERTIFIKAT

10 Schritte bis zur Urkunde	45
Was bedeutet Gruppenzertifizierung?	45
Wie lange ist die Urkunde gültig?	46
Brauche ich eine externe Beratung?	46
Welche Rolle spielen die angebotenen Klausur-Wochenenden?	47
Wer sollte aus Ihrem Büro an einem Klausur-Wochenende teilnehmen?	49

DAS QM-HANDBUCH ALS DREH- UND ANGELPUNKT DER ZERTIFIZIERUNG

Was muss ich im Handbuch alles definieren bzw. festlegen?	50
Welchen Umfang hat ein Handbuch?	50
Bekomme ich Hilfe bei der Erstellung des Handbuchs?	51
Gibt es ein Muster-Handbuch?	51
Kann ich ohne Handbuch zertifiziert werden?	52

DIE UMSETZUNG IM BÜRO

Muss ich alle bestehenden Strukturen und Abläufe „über den Haufen werfen“?	52
Muss ich zum Beispiel meine Ordnerstruktur ändern?	53
Wie gewährleiste ich, dass alle mitziehen?	53

Unsere Empfehlung – zwei Wege:	54
Was kann ich zusätzlich tun, damit QM gelebt wird?	54
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?	60

KOOPERATIONSPARTNER DES QUALITÄTSVERBUNDS

Das IWW Institut für Wissen in der Wirtschaft	61
Die Hochschule Karlsruhe Technik und Wirtschaft	62
Kooperationspartner aus der gewerblichen Wirtschaft	62
Planer am Bau Online-Kanäle	63
Die Initiatoren	64

Abkürzungsverzeichnis

KVP = Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

PaB = Planer am Bau

QM = QualitätsManagement

QMS = QualitätsManagement-System

QV = QualitätsVerbund

QZ = QualitätsZertifikat

PBP = Planungsbüro professionell (pbp.iww.de)

ZEHN VORTEILE EINER ZERTIFIZIERUNG NACH DEM QZ PLANER AM BAU

Vorteil 1: Sie heben sich von der Masse ab

In Deutschland gibt es rund 119.800¹ Architektur- und Ingenieurbüros. Warum soll ein potenzieller Bauherr aus dieser Masse gerade Ihr Büro auswählen? Weil Ihnen das TÜV Rheinland QualitätsZertifikat Planer am Bau ein Alleinstellungsmerkmal verschafft!

Von Ihren 119.799 Kollegen wird jeder für sich in Anspruch nehmen, Auftraggebern gute, qualitätsvolle Arbeit abzuliefern. Träger des TÜV Rheinland QualitätsZertifikat Planer am Bau behaupten das nicht nur, sie können es beweisen!

Vorteil 2: Ein QualitätsZertifikat ist wie eine Marke

Das QualitätsZertifikat wirkt wie eine Marke. Und Marken transportieren in den Augen von Kunden/Auftraggebern/Bauherren einen Mehrwert. Der Grund für den Mehrwert im Vergleich zu anderen Büros liegt in der Psychologie. Eine Marke hat in der Wahrnehmung der Kunden einen höheren Stellenwert. Marken erleichtern potenziellen Auftraggebern die Orientierung. Sie bieten Vertrauen und reduzieren das subjektiv wahrgenommene Risiko, eine falsche Entscheidung zu treffen.²



„Wir machen mit beim QualitätsVerbund Planer am Bau, weil das TÜV-Siegel ein sehr weit verbreitetes, bekanntes und anerkanntes Markenzeichen für qualitativ hochwertige Leistung ist – und weil wir die Effizienz, Wirtschaftlichkeit und Qualität unserer Arbeit weiter steigern wollen.“

» *Rainer Maurer-Franken,
Geschäftsführender Gesellschafter, IMP Ingenieure, München*

¹ Statistisches Bundesamt (Hrsg.) 2016: Strukturerhebung im Dienstleistungsbereich Architektur- und Ingenieurbüros, 2018

² vgl. Schlembach, C. 2005: Marke macht Markt in: Die Mappe, Ausgabe Oktober 2005, S. 39 und Kalka, R. 2008: Markenmanagement in: ProFirma Juli/August 2008, S. 58 bis 61

Das TÜV-Zertifikat ist ein positiver Imageträger. Der TÜV hat zudem eine gestützte Markenbekanntheit von 96,6 %. D. h., dass 96,6 % der Menschen in Deutschland den Begriff TÜV kennen.

Vorteil 3: Das QualitätsZertifikat verbessert Ihre Chancen

Viele Auftraggeber vergeben Planungs- und Bauüberwachungsaufträge primär nur noch an Büros, die ein QualitätsManagement-System vorweisen können. Die zertifizierten Büros haben einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil.

Das QualitätsZertifikat Planer am Bau wird auch von öffentlichen Auftraggebern anerkannt und erhöht somit die Chancen in VgV-Verfahren. Dadurch, dass Sie das Zertifikat auf Ihren Briefbögen, Ihrer Website und anderen medialen Formaten verwenden, werten Sie Ihre Außendarstellung erheblich auf!

Vorteil 4: Sie profitieren von einem planerspezifischen QM-System

Das QualitätsZertifikat Planer am Bau ist das einzige QM-System, das explizit die Besonderheiten und Bedürfnisse von Bauplanungsbüros berücksichtigt.

Es ist an gängigen QM-Systemen angelehnt, aber schlanker, weit weniger formalistisch und damit effektiver als z. B. eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001.

Das QM-System Planer am Bau ist von Planern für Planer entwickelt worden. Das Ergebnis ist größtmögliche Praxisnähe. Es wird von dem Grundsatz „so wenig wie möglich, aber so viel wie nötig“ geprägt. Das Ziel ist nicht, ein dickes Handbuch zu erstellen, sondern die geforderten Kriterien zu leben. Und es ist kostenoptimiert: bezahlbar genauso für ein Ein-Mann-Büro wie für ein Großbüro.

Vorteil 5: Sie verbessern Ihre Büroabläufe und den Planungsprozess

Das QualitätsZertifikat Planer am Bau bringt Ordnung in jedes Planungsbüro. Seien es festgelegte Daten- und Ablagestrukturen oder Verantwortlichkeits- und Vertretungsregelungen – Sie schaffen so die Basis für qualitativ hochwertige Arbeit. Kreativität braucht Strukturen, Routine und festgelegte Abläufe. Im Rahmen der

Einführung eines QualitätsManagements werden Sie solche Strukturen erarbeiten und damit mehr Freiraum für kreative Prozesse gewinnen.

Eine Zertifizierung regt Sie dazu an, bestehende Abläufe zu hinterfragen. Da wo sich Defizite – zum Beispiel der Büroorganisation, dem Umgang mit Bauherren, dem Fehlermanagement oder dem Dokumentenmanagement – auftun, erarbeiten Sie Lösungen, die Ihrem Büro sofort zugutekommen.



„Durch die Einführung des QMS konnten 70 % der Prozesse optimiert werden. Das hat in unserem Büro zu einer Produktivitätssteigerung von gefühlt 10 % geführt.“

» *Dipl.-Ing. (FH) Stefanie Welzmüller, Projektleitung, IBP Ingenieure GmbH & Co. KG, München*

Vorteil 6: Sie legen die Basis für den mittel- und langfristigen Erfolg Ihres Büros

Die im Rahmen der Zertifizierung geforderte Vorlage einer Marketing- und Bürostrategie stellt sicher, dass Sie den Kunden in den Mittelpunkt Ihrer Arbeit stellen, Ihre Leistungen den zukünftigen Marktbedürfnissen anpassen, um somit dauerhaft erfolgreich zu bleiben.

Dadurch, dass Sie Kunden regelmäßig befragen, sind Sie in der Lage, die Außenwahrnehmung Ihres Büros durch die Auftraggeber kennenzulernen und so auf eigene Stärken und Schwächen aufmerksam zu werden, Bauherrenwünsche zu erfragen und potenzielle Auftragschancen wahrzunehmen. Dabei muss eine Befragung nicht zwingend schriftlich erfolgen.

Sie stellen Leistungen in den Mittelpunkt Ihres Portfolios, auf die es Auftraggebern besonders ankommt: Kosten- und Termintreue, wirtschaftliches Denken im Sinne der Auftraggeber, das Eingehen auf Kundenwünsche, Nachhaltigkeit im Planungs- und Bauprozess.

Vorteil 7: Sie steigern die Motivation Ihrer Mitarbeiter

Sie legen Verantwortlichkeiten und Vertretungsregelungen fest, dokumentieren und kommunizieren diese – Ihre Mitarbeiter gewinnen dadurch Sicherheit bei dem, was sie tun.

Das Zertifikat verpflichtet Sie, mit einer aktuellen Hard- und Softwareausstattung zu arbeiten – davon profitieren nicht zuletzt auch Ihre Mitarbeiter.

Das Zertifikat setzt die Bereitschaft zur kontinuierlichen und systematischen Fortbildung voraus. Auch das kommt Ihren Mitarbeitern und Ihrem Büro zugute.

Das QM-Handbuch ist Ihnen bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter eine äußerst wertvolle Unterstützung.



„Festgefahrene Abläufe und Gewohnheiten werden unter die Lupe genommen, geprüft und heutigen Anforderungen angepasst. Die Motivation und die Kooperation der Mitarbeiter werden verbessert.“

» Rolf Weber, Freier Architekt,
Weber Architekturbüro, Gosheim

Vorteil 8: Sie starten einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess

Stillstand ist Rückschritt – deshalb bekennen Sie sich im Rahmen der Zertifizierung, ständig an sich zu arbeiten und sich zu verbessern.

Im jährlichen ManagementReview bewerten Sie kritisch Ihr QualitätsManagement, legen Ihre Ziele fest, dokumentieren den Zielerreichungsgrad – und halten sich somit ständig einen Spiegel vor Augen.

Fortbildung ist bei Ihnen mehr als ein Schlagwort. Sie stellen einen konkreten Schulungsplan auf und dokumentieren die Umsetzung der Fortbildungserkenntnisse im Büro.

Sie kochen nicht „im eigenen Saft“, sondern nutzen den Erfahrungsaustausch mit Kollegen und Fachleuten und profitieren außerdem von der individuellen Beratung durch den QualitätsVerbund Planer am Bau.

Vorteil 9: Sie sind Teil einer aktiven Gemeinschaft

Der QualitätsVerbund Planer am Bau ist keine anonyme Gemeinschaft, sondern ein offenes Netzwerk guter Bauplaner.

Das Netzwerk des QualitätsVerbunds Planer am Bau bietet Ihnen die Möglichkeit, neue Kontakte zu knüpfen und Kooperationen auszuloten.

Die Initiatoren des QualitätsVerbunds Planer am Bau stehen Ihnen bei der Vorbereitung auf die Zertifizierung beratend zur Seite. Profitieren Sie von einem Netzwerk an Planungs-, Rechts-, Honorar-, Organisations- und Marketing-Kompetenz, das seinesgleichen sucht.

Der QualitätsVerbund Planer am Bau erhöht die Bekanntheit des QualitätsZertifikats durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit. Davon profitieren letztlich alle Beteiligten – also auch Sie.

Der QualitätsVerbund Planer am Bau unterstützt Sie dabei, die Presse und Online-Medien adäquat über Ihr QualitätsZertifikat zu informieren und so den Bekanntheitsgrad Ihres Büros merklich zu steigern.

Vorteil 10: Ihr Büro gehört nachweislich zu den besten Ihrer Profession

Das QualitätsZertifikat setzt überdurchschnittliche Leistungsfähigkeit und überdurchschnittliches Engagement voraus. Mit dem TÜV-Zertifikat belegen Sie eindrucksvoll, dass Ihr Büro zu den „Leistungsträgern“ der Branche gehört.

Bestehende, neue oder potenzielle Auftraggeber, die mit Ihnen in Kontakt stehen, haben so die Gewissheit, mit einem professionellen Büro zusammenzuarbeiten bzw. ein solches zu beauftragen.



„Durch den QualitätsStandard Planer am Bau hat sich unsere Büroorganisation und damit auch unsere Produktivität und der Kundenservice um rund 40 % gesteigert.“

» *Dipl.-Ing. (FH) Manfred Finkenberger,
Geschäftsführender Gesellschafter GN Bauphysik, Stuttgart*

QUALITÄTSMANAGEMENT

Was heißt QualitätsManagement?

QM bezeichnet alle organisatorischen Maßnahmen, die der Verbesserung von Produkten, Prozessen oder Leistungen jeglicher Art dienen. Es geht letztendlich darum, den Prozess der Leistungserbringung organisatorisch zu optimieren. Das QM ist Teil des funktionalen Managements, um die Effizienz einer Arbeit oder von Prozessen zu erhöhen.

Anwendungsbeispiel

In einem 1979 durchgeführten Workshop zur Erhöhung der Flugsicherheit kam die NASA zu dem Schluss, dass der Hauptgrund für schwere Flugunfälle menschliches Versagen ist. Konkret waren es damals folgende Probleme:

- Kommunikation an Bord
- Ungeklärte Führungsautoritäten innerhalb der Crew
- Unfähigkeit der Piloten, eine Entscheidung zu treffen

Das sind auch Themen in Wirtschaftsunternehmen, so auch bei Architektur- und Ingenieurbüros.

Heute ist es z. B. Pflicht, dass die Crews Schulungen zum CRM – Crew Resource Management – machen. Eine Schulung, die die nicht-technischen Fertigkeiten schult und verbessert.

Was ist letztendlich das Ziel? Reduzierung der Fehler! Steigerung der Qualität. Und das geht beim Fliegen unter anderem über Checklisten/Klarlisten, über definierte Abläufe, das geht beim Funkkontakt über Wiederholung von Freigaben und definierten Anweisungen. Und da sind wir beim QualitätsManagement.

Was beim Fliegen für Qualität sorgt, das kann für Architektur- und Ingenieurbüros nicht ganz falsch sein. Gerade bei Routine-Abläufen passieren leicht Fehler, man wird nachlässig. Und dafür sind z. B. Checklisten ein gutes Hilfsmittel.

Warum QualitätsManagement?

Geordnete Prozesse und Abläufe sind eine Voraussetzung, um sich der eigentlichen Aufgabe von Planungsbüros, der Projektplanung und/oder der Bauüberwachung so widmen zu können, dass die bestmögliche Leistung erbracht und das bestmögliche Ergebnis erzielt wird. QM weist den Weg zu Prozessen, die für Ihr Büro ideal sind.

Neben dem Prozessmanagement ist gerade für Planungsbüros ein erheblicher Nachholbedarf im „Büro-Betriebsmanagement“ zu Tage gefördert worden.³ Denn nur wer sein Büro betriebswirtschaftlich im Griff hat, kann sich der originären Planungsaufgabe mit der notwendigen Intensität widmen. Qualität drückt sich da unter anderem aus in einer vorhandenen – und gelebten – Unternehmensstrategie, einer Marketingstrategie, einem stets präsenten Überblick über die wirtschaftliche Situation des Unternehmens, einer Kultur des steten Lernens (Fortbildungsstrategie) und des gelebten Netzwerkgedankens.

Kann man Qualität überhaupt messen?

Über Qualität – gerade über architektonische oder planerische Qualität – lässt sich bekanntlich streiten. Deshalb ist die Qualität der Planungsleistung und des letztlich realisierten Werks nicht Gegenstand der Qualitätsuntersuchung. Überprüft wird aber, wie die Wege, Prozesse bei der Erstellung der Planung und des Werks im Büro ablaufen. Und hier ist Qualität sehr wohl messbar.

Jedes Bauwerk ist in der Regel ein Unikat. Folglich sind Referenzen für Kunden nur ein Kriterium, das über die Qualität des Planungsbüros etwas aussagt. Für Kunden sind darüber hinaus auch andere Kriterien relevant: nämlich z. B. der sorgsame Umgang mit dem Ihnen als Treuhänder überlassenen Geld, dem Eingehen auf Wünsche und Reklamationen, klare Verantwortlichkeiten, die Einhaltung von Terminen und vor allen Dingen von Kosten. Genau auf die Erfüllung dieser Kriterien legt das QualitätsZertifikat Planer am Bau ein großes Augenmerk.

³ vgl. Viele stecken in einer Sackgasse, in: Deutsches Ingenieurblatt 05/07, S. 34 bis 39 und Hommerich, C.; Schramm, C. 2007: Controlling ist zwingend geboten, in: Deutsches Ingenieurblatt 06/07, S. 42 bis 45

Was hat Ihr Planungsbüro von der Einführung eines QM-Systems?

Der Weg ist das Ziel: Allein schon die Tatsache, dass Sie sich mit Routinen, Prozessen, ja Ihrer ganzen „Bürowelt“ befassen, wird Sie voranbringen.

Wahrscheinlich werden Sie merken, dass manche (ja viele) Dinge schon jetzt gut laufen, obwohl sie nicht in einem Management-Handbuch festgelegt sind. Was spricht dann aber dagegen, das auch schriftlich festzuhalten, um ein für alle Mal Fakten zu schaffen, Sicherheit zu gewinnen und (vor allem neuen) Mitarbeitern Orientierung zu bieten.

„Wer im Büro immer weiter so vor sich hin wurschtelt, wie er immer gewurschtelt hat, der wird nie die vielen helfenden Segnungen eines professionell organisierten Bürobetriebs erleben können.“

» *Dr. Dietmar Goldammer,*
Unternehmensberater, Düsseldorf

Sie bestimmen selbst, wie Verbesserungen aussehen: Durch Befassung mit den unterschiedlichsten Bereichen werden Sie auch auf das eine oder andere Defizit aufmerksam. Das ist nicht schlimm – nobody is perfect. Das QM-System gibt Ihnen die Möglichkeit, sich ganzheitlich und kontinuierlich zu verbessern, Zug um Zug, Schritt für Schritt. Ein gutes QM-System hilft Ihnen, Ihr Potenzial weiterzuentwickeln. Es ist ein guter Baustein, um Ihr Unternehmen zukunftssicher zu gestalten.

Sie erhöhen Ihr Auftragspotenzial: Dieser Vorteil ist unbestritten. Denn es gibt (immer mehr) Bauherren, die Planungsaufträge nur noch an Unternehmen vergeben, die ein QM-System vorweisen können.

FEHLER VERMEIDEN | ZEIT SPAREN | KOSTEN SENKEN

Kurz gefasst:

- Ordnung im Büro steigert die Qualität der Arbeit.
- Ordnung im Büro ist Voraussetzung für wirtschaftliches und effizientes Arbeiten.
- In einem geordneten Büro mit einheitlichen Daten- und Ablaufstrukturen verschwendet niemand mehr kostbare Zeit mit Suchen.
- In strukturierten Verhältnissen werden weniger Fehler gemacht.

**LETZTENDLICH GEHT ES DARUM, FEHLER ZU VERMEIDEN,
ZEIT ZU SPAREN UND KOSTEN ZU SENKEN.**



„Die Mitarbeiter äußern offen ihren Stolz, in einem QM-zertifizierten Büro mitzuarbeiten. Jeder spürt das Engagement des anderen.“

» *Walter Hess, Architekt,
HESS-VOLK Architekten PartGmbH,
Herbolzheim*

Was haben Kunden davon?

Kunden eines zertifizierten Büros haben zunächst einmal ein gutes Gefühl. Das gute Gefühl nämlich, ein Büro beauftragt zu haben, dessen Abläufe transparent sind und von einem unabhängigen Expertengremium für gut befunden wurden.

Kunden eines nach dem PaB-Standard zertifizierten Büros haben zum zweiten die Sicherheit, ein Büro zu beauftragen, das die Anforderungen erfüllt, die Bauherren generell an Planungsbüros stellen: Kosten- und Terminalsicherheit, ein offenes Ohr für Wünsche und Reklamationen der Auftraggeber, eine Ausstattung mit zeitgemäßen Arbeitsmitteln, Know-how im nachhaltigen Bauen und vieles mehr. Diese Kriterien erfüllen zertifizierte Büros nachweislich, denn sie werden geprüft. Andere Büros behaupten das nur, ohne es belegen zu können.

Transportieren „Architekt“ oder „Ingenieur“ nicht automatisch „Qualität“?

Die Berufsbezeichnung „Architekt“ oder „Ingenieur“ impliziert sicher, dass sie eine bestimmte Ausbildung absolviert haben. Aber ist es – angesichts des Umstands, dass es in Deutschland rund 120.000 Architekten, Ingenieure und Stadtplaner gibt⁴ – ein echtes Qualitätssiegel, das sie noch dazu von anderen Kollegen abhebt? Wir meinen nein!



„Wir sind nicht nur schneller,
sondern auch besser geworden“

» *Dipl.-Ing. Architektin Bettina Dittemer,
Geschäftsführende Gesellschafterin,
atelier4d Architekten PartGmbH, Berlin*

Die öffentliche Wahrnehmung der planenden Berufe könnte besser sein. Immer noch werden sie vor allem dann Tagesgespräch, wenn etwas schief gelaufen ist, seien es Kostensteigerungen, Terminverzögerungen, Baumängel oder vermeintlich zu hohe Honorare. Insofern transportiert ein QM-Zertifikat nicht nur die Qualität des Büros, sondern wirkt auch vertrauensbildend.

⁴ Statistisches Bundesamt (Hrsg.) 2016: Strukturerhebung im Dienstleistungsbereich Architektur- und Ingenieurbüros, 2018

QUALITÄTSMANAGEMENT-SYSTEME

Was ist das Ziel von QM-Systemen?

QM-Systeme stellen sicher, dass die Qualität der Prozesse und Verfahren in einer Organisation geprüft und verbessert werden. Ziel eines QM-Systems ist letztendlich eine dauerhafte Verbesserung der Qualität der Planung.

Das QM-System beschreibt die Methodik und liefert das Handwerkzeug wie z. B. Verfahrensanweisungen, Checklisten, Abläufe, nach denen die Mitarbeiter arbeiten.

Welche QM-Systeme gibt es?

Es gibt eine Reihe von QualitätsManagement-Normen, die als Rahmen oder verpflichtende Vorgaben des individuellen QM-Systems herangezogen werden können.

Die bekanntesten Modelle sind die DIN EN ISO 9001, das EFQM-Modell (European Foundation for Quality Management) oder z. B. die DIN EN ISO 14001 Umweltmanagement.

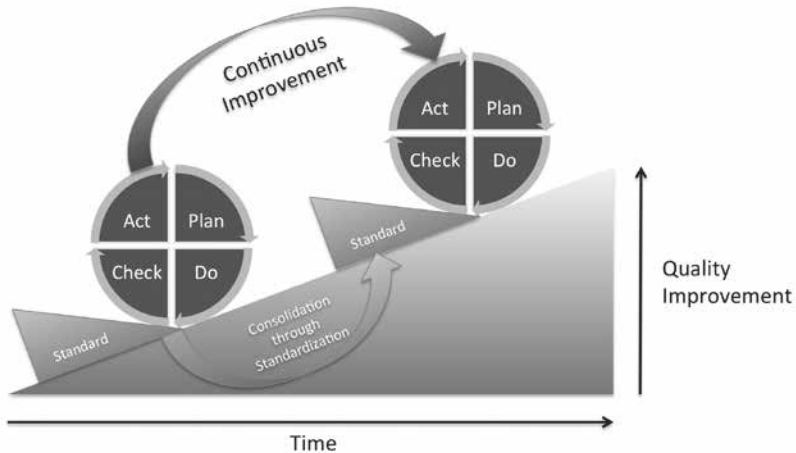
Eine echte Alternative zur DIN EN ISO 9001 ist der TÜV Rheinland QualitätsStandard Planer am Bau.

Was leistet das QM-System „Planer am Bau“?

Ein QualitätsManagement-Standard wie z. B. der TÜV Rheinland QualitätsStandard Planer am Bau beschreibt, welchen Anforderungen das Managementsystem eines Unternehmens genügen muss, um einem bestimmten Standard bei der Umsetzung des QualitätsManagements zu entsprechen.

Im Rahmen der Erstellung eines QM-Systems rücken die Parameter „Qualitätspolitik“, „Ziele“ und „Verantwortungen“ im Unternehmen in den Vordergrund.

Großer Wert wird auf die kontinuierliche Verbesserung der unternehmerischen Prozesse gelegt, die zu einem QM-Regelkreis oder auch PDCA-Zyklus (Plan – Do – Check – Act) führen.



Der PDCA-Zyklus nach William Edwards Deming (1900-1993) beschreibt einen iterativen vierphasigen Problemlösungsprozess, der seine Ursprünge in der Qualitätssicherung hat. PDCA steht für Plan – Do – Check – Act. Der PDCA-Zyklus findet ebenfalls Anwendung beim kontinuierlichen Verbesserungsprozess bzw. beim Kaizen.⁵

Wie unterscheidet sich das QM-System „Planer am Bau“ von anderen Systemen?

Die bekannteste Qualitäts-Norm DIN EN ISO 9001 fußt auf der stationären, internationalen, produzierenden Industrie (ISO = Industrial Standard Organisation). Das Dienstleistungsgewerbe spielte bei deren Etablierung keine Rolle.

Der Qualitätsstandard Planer am Bau wurde von Planern für Planer entwickelt. Er ist speziell auf die Belange von Architektur- und Ingenieurbüros sowie auf die Belange der Bauherren zugeschnitten. Das wird insbesondere durch die geforderten Kriterien deutlich.

⁵ Grafik: Kontinuierliche Qualitätsverbesserung durch Standardisierung, Johannes Vietz
Quelle (Text/Bild): <http://de.wikipedia.org/wiki/Demingkreis>

Sind Planer am Bau und ISO vergleichbar?

JA, denn beides sind wirksame QualitätsManagement-Systeme. Prof. Dr.-Ing. Hermann Hütter formuliert es für das QualitätsZertifikat Planer am Bau folgendermaßen: „Der Nachweis eines wirksamen QM-Systems ist mit diesem Zertifikat erbracht.“

Auf der anderen Seite NEIN. Die Zertifikate sind nicht vergleichbar, denn ISO ist prozessorientiert und für die Großindustrie entworfen worden; Planer am Bau wurde von Planern für Planer entwickelt. Planer am Bau ist ein QualitätsManagement-Standard, der speziell auf die Belange der Architektur- und Ingenieurbüros und auf die Belange der Bauherren zugeschnitten ist. Der Standard Planer am Bau enthält dabei aber auch wesentliche – für die Zielgruppe relevante – Elemente der DIN ISO 9001. Diese sind z. B. Qualifizierung der Arbeitskräfte, Verantwortung, Befugnisse, Kommunikation, Bauprozess, Kundenzufriedenheit, Fehler- und Optimierungsmanagement, technische Ausstattung etc. So ist das TÜV-QualitätsZertifikat Planer am Bau auf jeden Fall eine echte Alternative zu ISO.

Was wird im Rahmen des Audits bewertet?

Das Zertifizierungsaudit bewertet die Qualitätsfähigkeit Ihres Büros, macht aber keine Aussage zur Qualität bestimmter Produkte oder Dienstleistungen.

Das heißt: Die Auditoren, deren Qualifizierung durch eine eigene Norm geregelt ist, bewerten Ihr QMS auf Übereinstimmung mit

- dem gültigen Zertifizierungsstandard,
- den Anforderungen, die Sie im Rahmen Ihres QM-Handbuchs an sich selbst gestellt haben,
- den Kundenanforderungen, soweit der Zertifizierungsstandard diese vorgibt, sowie
- den geltenden gesetzlichen Vorschriften, deren Erfüllung generell mit gefordert wird.

Brauchen Architektur- und Ingenieurbüros ein QM-System?

Im Prinzip nein. Grundsätzlich ist für die meisten Architektur- und Ingenieurbüros kein QM zwingend vorgeschrieben. Sie wissen aber selbst, dass jede nachweisbare Qualifikation aus Kundensicht einen Vorteil bedeutet.

Ausnahmen regeln einzelne Normen, wie zum Beispiel bei der DIN 14675 (Brandmeldeanlagen – Aufbau und Betrieb). Der TÜV QualitätsStandard Planer am Bau wird hier für die Phase 6.1 der DIN 14675 (Brandmeldeanlagen-Planung) anerkannt.

Ausnahmen machen ferner Auftraggeber: Bestimmte Auftraggeber (zum Beispiel Deutsche Bahn) vergeben Aufträge primär nur noch an Planungsbüros, die ein QM-System vorweisen können und diese Auftraggeber werden immer mehr.

AUCH IN VGV-VERFAHREN WIRD ZUNEHMEND DER NACHWEIS EINES QM-SYSTEMS GEFORDERT.

Mit wirklicher Überzeugung sagen wir – die Initiatoren – daher: „Ja, Architektur- und Ingenieurbüros brauchen ein QM-System“. Weil jedes Büro – und damit auch Ihres – davon in jeder Hinsicht profitiert. Das belegen nicht nur die Studien von Prof. B. Hommerich, sondern insbesondere die Erfahrungen, die die bisher zertifizierten Büros gemacht haben, eindrucksvoll.⁶

Brauchen Planungsbüros ein eigenes planerspezifisches QM-System?

Die Antwort lautet, unserer Auffassung nach, ganz eindeutig „Ja“, denn: Die – Ihnen wohl zumindest vom Namen her bekannte – ISO 9001 ist für große produzierende Industriebetriebe entwickelt worden. Dementsprechend formal und planerspezifisch sind die Kriterien, überproportional hoch der Aufwand zur Erstellung und Einführung des Systems (von der Pflege ganz zu schweigen) und überproportional hoch auch die anfallenden Kosten.

⁶ Quelle: u.a.

- Prof. Dr. Hommerich, Chr./Ebers, Th. (2008): Analyse der Büro- und Kostenstruktur der freiberuflich tätigen Mitglieder der Architektenkammern – Ergebnisse einer Repräsentativbefragung 2007 für das Berichtsjahr 2006 – im Auftrag der Bundesarchitektenkammer, Bergisch Gladbach, März 2008
- Hommerich, Ch.: Analyse der Kosten und Ertragssituation in Ingenieurbüros (Studie), Hommerich Forschung, Bergisch Gladbach, 2007

Die ISO 9001 hat sich daher bei den planenden Berufen weder durchgesetzt noch bewährt. Viele Büros, die sich vor allem Ende der 90er Jahre mit dem Thema QM befasst haben, gaben auf halbem Wege auf, weil die Umsetzung der ISO 9001 einfach zu viel Aufwand erfordert hatte. Und die meisten derjenigen, die den Aufwand auf sich genommen und die ISO-Zertifizierung erfolgreich abgeschlossen haben, waren mit dem Ergebnis, dem Folgeaufwand und den damit zusammenhängenden Kosten unzufrieden. QM nach ISO fristet daher in diesen Büros häufig nur ein Schattendasein.

Die planenden Berufe haben anscheinend auf ein planerspezifisches QM-System nur gewartet. Anders ist das überwältigende Echo auf einen einzigen Artikel im „Wirtschaftsdienst Ingenieure & Architekten“, Medienpartner des Qualitätsverbands Planer am Bau, im Dezember 2005 nicht zu deuten.

Ein eigenes, planerspezifisches QM-System bringt jedes Planungsbüro voran, das sich mit dem Thema „Qualität“ befasst.

Wie funktioniert Qualitätsmanagement im digitalen Zeitalter?

Die zunehmende Digitalisierung interner Büroprozesse erfordert mehr denn je eine straffe Prozessorganisation. Auch in Entwurf, Planung und Bauabwicklung bekommen digitale Werkzeuge zunehmend mehr Bedeutung. Damit Digitalisierungsprojekte erfolgreich umgesetzt werden können, müssen im Vorfeld alle Prozesse und Zuständigkeiten neu durchdacht und festgelegt werden. Dies macht deutlich, dass ein gutes funktionierendes Qualitätsmanagement mehr denn je eine wesentliche Erfolgsvoraussetzung für eine digitale Bürowelt ist. Nur wer seine Strukturen und Abläufe klar geregelt hat, kann diese auch digitalisieren. Dies kann an folgenden zwei Beispielen gezeigt werden:

Hilft QualitätsManagement bei der Einführung von BIM?

Mittlerweile stellt sich für viele Planungsbüros nicht mehr die Frage, ob sich BIM als neue Planungsmethode durchsetzen wird, sondern vielmehr, wann BIM zum Standard für alle Planer am Bau wird. Insofern sind Planer gut beraten, diesen

Trend aufzugreifen und Kompetenzen beim Planen mit BIM aufzubauen. Die Einführung von BIM setzt z.B. voraus, dass Planer Entscheidungen im Projekt viel früher mit ihrem Bauherren herbeiführen müssen. Die genauen Zeitpunkte sind zu klären. Aufgaben der Werkplanung werden teilweise schon in der Entwurfsphase erbracht. Die zeitliche und organisatorische Reihenfolge vieler Leistungen ist in neuen Arbeitsprozessen festzulegen. Je nach Software müssen Regeldetails oder Planungsstandards nach neuen und eindeutigen Regeln definiert werden. All dies lässt sich leichter umsetzen, wenn in einem Qualitätsmanagementsystem derartige Regelungen getroffen sind.

QUALITÄTSMANAGEMENT IST EIN SEHR GUTES INSTRUMENT, BIM IN DIE PRAXIS ZU BRINGEN.

Warum unterstützt QualitätManagement beim Lean Construction Management?

LCM hilft, komplexe und voneinander abhängige Prozesse während der Bauausführung transparent offenzulegen und bei Zielkonflikten mit den beteiligten Planern und ausführenden Firmen einvernehmliche Lösungen zu finden. Im Kern bedeutet LCM auch, eine sonst unübersichtliche Terminplanung mit Balkendiagrammen und mehreren hundert Vorgängen in eine überschaubare, gut visualisierte Gesamtdarstellung zu bringen. Zunehmend werden für die Visualisierung und Steuerung der Bauabläufe mit LCM digitale Werkzeuge eingesetzt, um von den traditionellen Steckkartensystemen wegzukommen.

Die Bauabwicklung und Bauleitung mit LCM Prinzipien, digital unterstützt, erfordert eine klar strukturierte Vorgehensweise bei den wöchentlichen Lean Besprechungen. LCM-Systeme können in einem Qualitätsmanagementsystem nach einem einheitlichen Bürostandard definiert und vorgegeben werden. QM hilft gerade in diesem innovativen Gebiet bei der Objektüberwachung den Planungsbüros, nach Standards zu arbeiten, die für eine Effizienzverbesserung der Bauleitung sorgen.

Agile Bürostrukturen und QualitätsManagement – ein Widerspruch?

Viele Planungsbüros sind heute noch streng hierarchisch strukturiert. Bei vielen Vorteilen klarer Hierarchien gibt es aber auch Kritik, insbesondere oft von Mit-

arbeitern, zu wenig Entscheidungsspielräume zu haben. Mit agilen Bürostrukturen lassen sich Projekte flexibler bearbeiten. Mitarbeitende erhalten mehr Handlungsspielraum und müssen deswegen auch bereit sein, mehr Verantwortung zu übernehmen. Die Leitungsebene entlastet sich, muss aber ebenso bereit sein, Verantwortung abzugeben.

Damit Agilität im Büroalltag bei der Bearbeitung von Projekten gelingt und zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit führt, muss noch stärker auf eine klare Organisation der Arbeitsprozesse geachtet werden. Agil zu arbeiten, bedeutet nicht, im „rechtsfreien“ d.h. unregulierten Arbeitsumfeld zu arbeiten, sondern im Gegenteil die Entscheidungs- und Verantwortungsspielräume in einem QM-System klar zu definieren. Agile Bürostrukturen können umso erfolgreicher eingeführt werden, je klarer Verantwortung und Kompetenzen im QMS geregelt sind.

Federt QualitätsManagement die Personalknappheit ab?

Ohne Zweifel ist der Personal- und Fachkräftemangel bereits heute und noch viel stärker in Zukunft das bestimmende Thema in den Planungsbüros. Fachkräfte fehlen nicht nur in allen Leistungsphasen, sondern auch in den administrativen Bereichen vieler Unternehmen. Insofern wird zukünftig Personal dort, wo es um Routineaufgaben geht, durch Technik ersetzt werden. Für Aufgaben, die technisch intelligente Lösungen erfordern, wird Personal weiterentwickelt und qualifiziert werden müssen.

Mit der Digitalisierung können viele Vorgänge einfacher, schneller und somit mit weniger Personal erbracht werden. Qualitätsmanagement hilft durch den kontinuierlichen Verbesserungsprozess mindestens jährlich über das eigene Handeln neu nachzudenken. Welche Vorgänge machen Sinn, welche können verkürzt oder technologisch ersetzt werden. QM ist Innovationstreiber und hilft, fehlendes Personal an geeigneter Stelle ein Stück weit „überflüssig“ zu machen.

QM fordert aber auch, Personal permanent zu schulen. Mit regelmäßig geschultem Personal erhalten die Büros kontinuierlich einen Zugewinn an immaterieller Substanz. Mitarbeitende entwickeln sich persönlich und fachlich weiter. Mit ihrer

Entwicklung steigt die Arbeitszufriedenheit. Hinzu kommt, dass gerade die Generation Z (das sind die Jahrgänge ab dem Jahr 2000 und später) einen sehr hohen Wert auf ihre Arbeitszufriedenheit legt. Mit QM und geregelten Zuständigkeiten können Büros diese Erwartungen größtenteils erfüllen. Weniger Arbeitszeit für lästiges Suchen oder Warten aufwenden zu müssen, kommt allen Mitarbeitenden, nicht nur der Generation Z, entgegen. Die Sinnhaftigkeit der eigenen Arbeit beim Planen und Bauen wird mit QM wieder neu erkannt.

Wirkt sich QualitätsManagement positiv bei der Büronachfolge aus?

Planungsbüros, die auf der Suche nach potentiellen Nachfolgern sind und attraktiv für neue Partner oder Gesellschafter sein möchten, können ihre Chancen dadurch verbessern, indem sie nachweisen, dass die Arbeitsprozesse planvoll organisiert sind. Mit einem nachgewiesenermaßen vorhandenem und gelebtem QMS, idealerweise nach einem Qualitätsstandard zertifiziert, gelingt dies sehr einfach. Eine mit QM aufgebaute Organisation wird meistens sehr positiv „bewertet“, was in der Folge dann auch den Wert des Büros erhöht.

Potentielle Nachfolger bewerten viele Kriterien, wenn sie sich für eine Unternehmensbeteiligung entscheiden. QM ist ein wichtiger Teil davon. Wer sich an einem Büro mit einem QMS beteiligt, hat bessere Startbedingungen und damit größere Erfolgchancen in der freiberuflichen Selbständigkeit.

DER QUALITÄTSSTANDARD PLANER AM BAU

Woher kommt der Name „Planer am Bau“?

Die Initiatoren wollten einen QualitätsStandard schaffen, der allen planenden Berufen offen steht, also Architekten genauso wie Bauphysikern, Freiraumplanern, Innenarchitekten, TGA-Planern, Tragwerksplanern, Vermessungsingenieuren etc. Der Begriff „Planer am Bau“ zielt darauf ab, dass in Zukunft noch stärker das Ineinandergreifen der Disziplinen im Vordergrund stehen muss. Die Planungsbeteiligten sollten sich verstärkt als „Team“ verstehen, weil das die beste Voraussetzung für gelungene Projekte, zufriedene Auftraggeber – und damit letztlich eine Imageverbesserung der planenden Berufe ist.

**DER QUALITÄTSSTANDARD PLANER AM BAU SOLL IN DER
ÖFFENTLICHKEIT ALS MARKE WAHRGENOMMEN WERDEN.**

Wer hat den Standard festgelegt?

Die Inhalte des QualitätsStandard Planer am Bau wurden in mehreren Arbeitstagen zwischen den Initiatoren des QualitätsVerbunds Planer am Bau, den promovierten Bauingenieuren Dr.-Ing. Knut Marhold und Dr.-Ing. E. Rüdiger Weng, einem guten Dutzend „Pilotbüros“ (= Ihren Kollegen) und dem TÜV Rheinland als externem Zertifizierer festgelegt.



Das Planer am Bau-Team: Dr.-Ing. Knut Marhold, Dr.-Ing. Dipl.-Wirtsch.-Ing. E. Rüdiger Weng, Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Kfm. Thomas Benz (v.l.)

Erklärtes Ziel war es, eine echte Alternative zur ISO 9001 zu entwickeln, die

- überdurchschnittliche Leistungsfähigkeit, großes Engagement sowie eine betriebswirtschaftliche und strategische Grundausrichtung des Büros voraussetzt,
- speziell auf die Belange von Architektur- und Ingenieurbüros sowie deren Kunden zugeschnitten ist,
- mehr bauherren-/kunden- als prozessorientiert ist und

- von jedem (auch den zumeist kleineren Architektur- und Ingenieurbüros) mit vertretbarem Aufwand erarbeitet werden kann sowie
- bezahlbar ist.

Was sind die Schwerpunkte?

Ganz wichtig: Die Qualitätskriterien, die Ihr Büro erfüllen muss, sind aus Kundensicht erarbeitet – nach dem Motto: Was erwartet ein Kunde von einem professionell geführten Büro in punkto Prozessorganisation, Erreichbarkeit, Ausstattung, Qualifizierung der Mitarbeiter, Umgang mit Reklamationen und Bauherren-Wünschen etc. und leistet Ihr Büro das?

Für die Erfüllung dieser Anforderungen gilt: So wenig wie möglich, so viel wie nötig. Entscheidend ist, die Anforderungen so anzuwenden, wie sie dem betrieblichen Alltag am nächsten kommen. Ziel ist es nicht, ein dickes Handbuch zu erstellen, sondern die aus Kundensicht geforderten Kriterien zu leben.

Die wesentlichen Anforderungen sind:

- Erstellen eines QM-Handbuchs
- Festlegen von messbaren Dienstleistungszielen und -abläufen
- Lenken von Dokumenten und Aufzeichnungen (z. B. wie läuft die Post durchs Büro, wie werden Dateien benannt ...)
- Qualifizieren der Arbeitskräfte
- Regeln von Verantwortlichkeiten und Vertretungen
- Nachweisen einer aktuellen Hard- und Softwareausstattung
- Einhalten der Objekt- und Planungskosten
- Messen der Kundenzufriedenheit
- Berücksichtigen der Nachhaltigkeit im Dienstleistungsangebot
- Erarbeiten einer Marketing- und Vertriebsstrategie
- Installieren eines Fehler- und Optimierungsmanagements
- Durchführen einer jährlichen Selbstbewertung des eigenen QM-Systems und Ableiten von Verbesserungen.

DIE ROLLE DES TÜV RHEINLAND ALS EXTERNER ZERTIFIZIERER

Warum zertifiziert gerade der TÜV?

Als externer Zertifizierer wurde zusammen mit den Pilotbüros bewusst der TÜV Rheinland ausgewählt. Ausschlaggebend waren dabei der hohe positive Bekanntheitsgrad und die anerkannte Neutralität des TÜV Rheinland.

Wer steckt hinter dem TÜV Rheinland?

TÜV Rheinland ist ein weltweit führender unabhängiger Prüfdienstleister mit über 145 Jahren Tradition. Im Konzern arbeiten weltweit rund 20.000 Mitarbeiter an über 500 Standorten in über 60 Ländern. Sie erwirtschaften einen Jahresumsatz von rund 2 Milliarden Euro. Die unabhängigen Fachleute stehen für Qualität und Sicherheit von Mensch, Umwelt und Technik in fast allen Lebensbereichen.

WISSENSWERTES ZUM AUDIT UND ZUR ZERTIFIZIERUNG

Was heißt Auditierung, was Zertifizierung?

Auditierung heißt, dass Ihr Büro von einem Auditor vor Ort auf die Erfüllung der geforderten Kriterien geprüft wird.



„Das TÜV-geprüfte QualitätsZertifikat für Architektur- und Ingenieurbüros garantiert ein professionell geführtes Unternehmen, transparente Arbeitsabläufe und ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit.“

» *Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing. Guido Kirsch,
Geschäftsleitung, IDK Kleinjohann, Köln*

Wenn Sie nicht auditiert, d. h. nicht von einem Auditor besucht werden, dann weisen Sie nur auf schriftlichem Weg gegenüber dem QualitätsVerbund und dem TÜV nach, dass Sie die geforderten Kriterien erfüllen. Dieser schriftliche Nachweis ist eine Besonderheit der Gruppensertifizierung. Zertifiziert ist ein Büro dann, wenn es die TÜV-Urkunde erhalten hat.



„Die Arbeitszufriedenheit hat auf allen Ebenen nach Einführung des QualitätsStandards Planer am Bau zugenommen. Ich kann sagen, der QualitätsStandard Planer am Bau ist ein zentrales Führungsinstrument für die Zukunft.“

» Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Kfm. Thomas Benz,
*QualitätsVerbund Planer am Bau und Hochschule für Technik
 Stuttgart, ehemaliger Geschäftsführer eines Planungsbüros,
 das den QualitätsStandard Planer am Bau eingeführt hat*

Wie lange dauert ein Audit und wie läuft es ab?

Ein Audit dauert in der Regel einen Tag. Der Auditor des TÜV kommt in Ihr Büro und geht mit Ihnen und/oder Ihrem Verantwortlichen für das QualitätsManagement die geforderten Kriterien durch.

Ablauf (Beispiel anhand eines Erst-Audits)

Schritt 1: Vorstellung des Auditors

Schritt 2: Vorstellung des Büros

Schritt 3: Rundgang durch das Büro (kann auch nach Schritt 4 oder 5 erfolgen). Bei dieser Gelegenheit stellt der Auditor auch dem einen oder anderen anwesenden Mitarbeiter ein paar Fragen. Im Wesentlichen wird „kontrolliert“, ob das eingeführte QM-System bei den Mitarbeitern bekannt ist, wo das QM-Handbuch steht bzw. eingesehen werden kann.

Schritt 4: Beim eigentlichen Audit, der „Prüfung“, ob alle geforderten Kriterien erfüllt werden, sollte die Geschäftsführung/ein Geschäftsführer/Inhaber und der QM-Beauftragte anwesend sein. Der Auditor geht dabei Punkt für Punkt das Audit-Protokoll des TÜV durch. Neben einem Frage-Antwort-„Spiel“ und der Einsicht in das QM-Handbuch werden darüber hinaus konkrete Nachweise verlangt und eingesehen. Ein weiterer Fokus wird auf das Managementreview gelegt.

- Schritt 5:** Als Unterlage zum Audit ist das QualitätsManagement-Handbuch inklusive Anhängen (digital oder in ausgedruckter Form) bereit zu halten; ebenso die ausgefüllte Kriterien-Prüfliste, das Management-Review im Rahmen der sogenannten Selbstbewertung sowie eine Kopie des Druckauftrags für die Zertifizierungs-Urkunde. Insbesondere beim Erst-Audit prüft der QV vorab die Zertifizierungsfähigkeit Ihres Handbuchs bzw. Büros sowie die korrekte Erstellung der Kriterien-Prüfliste, des Management-Reviews und des Druckauftrags für die Urkunde.
- Schritt 6:** Zusammenfassung des Audits durch den Auditor
- Schritt 7:** Nach Abschluss des Audits erstellt der Auditor einen Auditbericht. Dieser wird beim TÜV von einer weiteren Stelle geprüft. Der endgültige Bericht geht als Kopie an das Büro.
- Schritt 8:** Zirka vier Wochen nach dem bestandenen Audit geht die Urkunde per Post an das Büro.
- Schritt 9:** Nach Erhalt der Urkunde bekommt das Büro vom QV das digitale Logo für zertifizierte Mitglieder inkl. Nutzungshinweisen sowie eine Muster-Pressemitteilung zugemailt.
Beim Erst-Audit ist in der Regel ein Vertreter des QV Planer am Bau anwesend und unterstützt das Büro.

Wie aufwändig ist die Vorbereitung für das Audit?

Wenn Sie Ihre Hausaufgaben gemacht haben – QM-Handbuch erstellt, QM im Büro implementiert und gelebt, Kriterien-Prüfliste ausgefüllt, Management-Review erstellt, Formular für den Druck der Urkunde ausgefüllt – dann ist der einzige Aufwand, dass Sie sich zirka einen Tag Zeit nehmen müssen.

Beachten Sie, dass Ihr QM in die Zukunft gerichtet ist. Zum Zeitpunkt der Einführung Ihres QM-Systems müssen Sie eventuell neu eingeführte Ordnerstrukturen leben, neue eingeführte Checklisten verwenden; Sie müssen aber nicht alte Ordner umsortieren, alte EDV-Ablagen neu ordnen. So kann es beim Audit sein, dass Sie z. B. das neue Formular zur Erfassung von Reklamationen eingeführt haben, aber bisher mangels aktueller Reklamation kein ausgefülltes vorliegt.

Was macht der Auditor?

Bei einem Audit geht der Auditor Punkt für Punkt das Audit-Protokoll des TÜV durch. Neben einem Frage-Antwort-„Spiel“ und der Einsicht in das QM-Handbuch, werden darüber hinaus konkrete Nachweise verlangt und eingesehen, z. B. Versicherungspolice, Projektordner eines laufenden oder abgeschlossenen Projekts, eine dokumentierte Reklamation, ein ausgefüllter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit, der Schulungsplan ...

Nach Abschluss des Audits erstellt der Auditor einen Auditbericht. Dieser wird beim TÜV von einer weiteren Stelle geprüft. Der endgültige Bericht geht als Kopie an das Büro.

Während der QV Planer am Bau gegenüber den Büros beratend tätig sein darf, ist dies dem Auditor nicht erlaubt. Er soll ausschließlich als neutrale Instanz fungieren.

Wer sind die Auditoren?

Auditoren sind Angestellte des TÜV oder vom TÜV beauftragte freie Mitarbeiter. Um den Status eines Auditors zu erlangen, ist eine Auditorenausbildung bei einer zertifizierten Gesellschaft vorgeschrieben. Die Auditoren, die das QZ Planer am Bau prüfen, haben die entsprechenden Ausbildungen. Sie sind darüber hinaus in der Regel auch als DIN EN ISO 9001 Auditoren und für weitere Spezialzertifikate zugelassen. Der QV Planer am Bau achtet darauf, dass die eingesetzten Auditoren selbst Planungserfahrung haben oder planeraffin sind.

Wie oft werde ich auditiert?

Alle drei Jahre findet ein Audit in Ihrem Büro statt. Das hängt mit der Gruppenzertifizierung zusammen, die dieses Verfahren ermöglicht.

Was passiert in den Jahren zwischen den Audits?

Im Rahmen des QM verpflichten Sie sich, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu installieren, über den Sie – unter anderem – in der jährlich fälligen Selbstbewertung Zeugnis ablegen.

Wie sieht die jährliche Selbstbewertung aus?

Die Selbstbewertung besteht aus der Kriterien-Prüfliste und dem Management-Review. Für beide Nachweise erhalten Sie vom QV je ein Formular. Anhand der Kriterien-Prüfliste weisen Sie nach, welches geforderte Kriterium Sie in welchem Kapitel Ihres Handbuchs beschreiben.

Das Management-Review fordert Sie auf, Ihr bestehendes QM-System kritisch zu hinterfragen und einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu unterziehen. Es muss folgende Aufgaben- und Fragestellungen beantworten:

- Analyse der Qualitätsprobleme und Reklamationen
- Verbesserung der Wirksamkeit des Systems und seiner Prozesse
- Ergebnisse aus den internen Bewertungen
- Analysen und Festlegungen zu den Dienstleistungsverbesserungen
- Analysen und Festlegungen zum Bedarf an Ressourcen
- Analysen des Wettbewerbs und des eigenen Dienstleistungsportfolios
- Die Benchmarks der durchgeführten Projekte

Die Selbstbewertung ist jährlich zu einem festgelegten Stichtag dem QV unterschrieben einzureichen und wird von diesem geprüft.

Was ist, wenn ich das Audit nicht bestehe?

Dass dies passiert, ist unwahrscheinlich, denn der QV prüft vorab Ihr Handbuch, gibt Ihnen Tipps zum Audit und ist in der Regel selbst mit einem Vertreter dabei – zumindest bei Ihrem Erst-Audit –, um Sie während des Audits zu unterstützen.

Der Auditor bewertet die Erfüllung der geforderten Kriterien mit „voll erfüllt“, „Verbesserungspotenzial vorhanden“ und im schlechtesten Fall mit „Abweichung“. Sollten

es wenige Abweichungen geben, dann haben Sie die Chance, innerhalb eines mit dem Auditor abgestimmten Zeitraums – z. B. 14 Tage – diese nachzubessern. Sollte diese Frist erfolglos verstreichen oder die Abweichung zu gravierend sein, kann die Zertifizierung bis zur Behebung oder einem eventuellen Nachaudit ausgesetzt werden. Für den Fall, dass ein Wiederholungsaudit erforderlich wird, fallen zusätzliche Kosten an.

QUALITÄTSVERBUND PLANER AM BAU: ORGANISATION, MITGLIEDSCHAFT, LEISTUNGEN

Wer ist der QualitätsVerbund Planer am Bau und warum gibt es diesen?

Die bewusst gewählte Gruppenzertifizierung setzt die Gründung einer Dachorganisation voraus. Der QualitätsVerbund Planer am Bau bildet quasi die „Firmenzentrale“. Die einzelnen Mitgliedsbüros sind die – im übertragenen Sinne betrachtet – verschiedenen Standorte der „Firmenzentrale“. Planungsbüros, die zertifiziert werden wollen, müssen daher Mitglied im QualitätsVerbund Planer am Bau werden. Der wesentliche Vorteil der Gruppenzertifizierung liegt darin, dass im Durchschnitt nur alle drei Jahre ein Audit stattfindet. Und das führt u. a. zu geringeren Kosten.

Zwischen dem QualitätsVerbund Planer am Bau und dem externen Zertifizierer TÜV Rheinland besteht eine vertragliche Vereinbarung zur Zertifizierung der Mitgliedsbüros. Da der TÜV eine juristische Person als Vertragspartner erwartete, wurde von den Initiatoren des Zertifikats – Dr.-Ing. E. Rüdiger Weng und Dr.-Ing. Knut Marhold – die WM-Q Ltd. mit Sitz in 73105 Dürnau gegründet. Diese „hält“ den QualitätsVerbund Planer am Bau.

Die einzelnen Büros schließen wiederum eine Vereinbarung mit der WM-Q Ltd. In dieser werden die gegenseitigen Aufgaben und Pflichten geregelt; insbesondere, dass die WM-Q bei Erfüllung der geforderten Kriterien durch die Büros die Zertifizierung über den TÜV Rheinland ermöglicht.

Wichtig: Die WM-Q bzw. der QualitätsVerbund Planer am Bau ist keine Tochtergesellschaft des TÜV Rheinland, es bestehen keinerlei gesellschaftsrechtliche Verknüpfungen. Der TÜV ist nur der externe und unabhängige Zertifizierer. Die Gesellschaften sind vollkommen unabhängig voneinander, lediglich die gegenseitigen Rahmenbedingungen des Zertifizierungsprozesses sind durch eine Kooperationsvereinbarung schriftlich abgesichert.

Was leistet der QualitätsVerbund?

Der QV berät die Mitgliedsbüros und unterstützt Sie – im Wesentlichen mit kostenfreien Beratungsleistungen – auf dem Weg zum Zertifikat. Dazu gehört z. B., dass ein Muster-Handbuch inkl. aller erforderlichen Anlagen zur Verfügung gestellt wird.

Im Gegensatz zur DIN ISO 9001 ist durch die umfassende Beratungsleistung des QV in der Regel keine weitere kostenpflichtige Beratungsleistung seitens des QVs oder einem anderen externen Berater erforderlich.

Der QualitätsVerbund koordiniert die Erst- und Wiederholungs-Audits in Abstimmung mit dem TÜV bzw. den Auditoren. Und der QV lässt Sie beim Erst-Audit nicht allein. Ein Vertreter ist in der Regel seitens des Verbundes dabei.

Der QV macht Öffentlichkeitsarbeit für das QualitätsZertifikat, zum Beispiel mit Anzeigen, im Internet, über Social Media, durch Bauherrengespräche, Vorträge/Seminare und Pressearbeit.

MIT SEINEN KLAUSUR-WOCHENENDEN HAT DER QV EIN ÜBERZEUGENDES „FORMAT“ ETABLIERT, DAS ES IHNEN ERMÖGLICHT, AN EINEM EINZIGEN WOCHENENDE DIE BASIS FÜR DIE TÜV-ZERTIFIZIERUNG ZU LEGEN, D. H. IHR HANDBUCH ZU ERSTELLEN. FÜR DIE LEISTUNG FALLEN ZUSÄTZLICHE TEILNAHMEGEBÜHREN AN.

Darüber hinaus hilft Ihnen der QV auf Wunsch aber auch gerne bei der ganz individuellen Erarbeitung von QualitätsStandards, deren Umsetzung in ein QM-Handbuch und deren Einführung in Ihr Büro, z. B. im Rahmen von bürointernen Workshops. Für diese Leistungen macht Ihnen der QV gern ein Angebot.

Wer sind die Mitglieder?

Der QualitätsVerbund ist keine anonyme Gemeinschaft, sondern ein jedermann zugängliches Netzwerk guter Bauplaner.

Alle Mitgliedsbüros finden Sie auf der Website des QualitätsVerbunds www.planer-am-bau.de >> Mitglieder

Auch auf der Internetseite des TÜV Rheinland unter http://www.certipedia.com/quality_marks/21410?locale=de können zertifizierten Büros sowie deren relevanten Daten eingesehen werden.

Die derzeitige Mitgliederstruktur entspricht zu 100 Prozent der ursprünglichen Zielsetzung des QualitätsZertifikats: Große Büros sind genauso darunter wie kleine; Architekten tragen das Siegel genauso wie Bauphysiker, Elektroplaner, Generalplaner, Landschaftsplaner, Projektsteuerer, Planer im Bereich der Siedlungswasserwirtschaft, Straßen-, Tief- und Gleisbauplaner, TGA-Planer, Tragwerksplaner, etc.

FAZIT: DER QUALITÄTSVERBUND IST EINE GROSSE GEMEINSCHAFT VON PLANUNGSBÜROS, DIE EIN ZIEL EINT: AUFTRAGGEBERN NACHWEISLICH GUTE QUALITÄT ZU LIEFERN.

Können nur Mitglieder zertifiziert werden?

Kurz und knapp: Ja! Nur eine Mitgliedschaft im QualitätsVerbund berechtigt Sie, an der Gruppenzertifizierung und den Leistungen des QualitätsVerbunds zu partizipieren.

Wie werde ich Mitglied?

Ganz einfach: Sie rufen den QV an oder schicken eine Mail an info@planer-am-bau.de mit der Bitte, eine Mitgliedsvereinbarung zuzusenden. Sie senden ein unterzeichnetes Exemplar zurück und erhalten anschließend die erforderlichen Unterlagen (Muster-Handbuch) und die Unterstützung auf dem Weg zum Zertifikat.

Erhalte ich als Mitglied ein Logo?

Ja, Sie erhalten bereits ein Logo, das Sie als Mitglied im QV ausweist.



Kann ich die Mitgliedschaft jederzeit wieder beenden?

Die Mitgliedschaft kann mit dreimonatiger Frist jeweils zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.

Mit dem Ende der Mitgliedschaft verlieren Sie das Recht, das QualitätsZertifikat-Logo, Schriftzug, Urkunde weiter zu verwenden (zum Beispiel auf Ihrem Briefbogen, auf der Homepage, auf Bewerbungsunterlagen etc.).



„Auch in wirtschaftlicher Hinsicht hat sich dieses QM-System gelohnt, da durch die klaren Abläufe auch die Projekte früher und schneller bei mir zur Abrechnung kommen, als dies vorher der Fall war.“

» *Margarete Finkenberger, Prokuristin,
GN Bauphysik Finkenberger + Kollegen
Ingenieurgesellschaft mbH, Stuttgart*

Welche Kosten fallen pro Jahr an?

Die einmalige Aufnahmegebühr in den QualitätsVerbund Planer am Bau beträgt 990 Euro (Stand 2019). Jährlich entstehen Gebühren ab 820 Euro (je nach Bürogröße; Stand 2019). Für Büros mit weniger als drei Mitarbeitern gibt es verminderte Beiträge. In diesen Gebühren ist das TÜV-Honorar für das im Schnitt alle drei Jahre stattfindende Audit enthalten. Es kommen nur noch die Reisekosten des TÜV-Auditors im Jahr der Auditierung dazu. Die Gebühren sind immer standortbezogen und verstehen sich zuzüglich MwSt.

Die vollständige Gebührentabelle können Sie unter info@planer-am-bau.de anfordern.

WEGE ZUM ZERTIFIKAT

10 Schritte bis zur Urkunde

- Schritt 1:** Mitgliedschaft des Planungsbüros im QualitätsVerbund Planer am Bau
- Schritt 2:** Erstellen eines QM-Handbuchs und sukzessive Einführung der dort festgelegten Vorgehensweisen
- Schritt 3:** Prüfen des QM-Handbuchs inkl. Anlagen durch den QV
- Schritt 4:** Feststellen der Zertifizierungsfähigkeit durch den QV
- Schritt 5:** Erstellen der Selbstbewertung (Kriterien-Prüfliste und Management-Review) und Ausfüllen des Formulars zum Erstellen der Urkunde
- Schritt 6:** Abstimmen eines Audit-Pools (aufgrund der Gruppensertifizierung wird für die Erst-Zertifizierung ein Pool von drei zertifizierungsfähigen Büros zusammengestellt)
- Schritt 7:** Auslosen des zu auditierenden Büros (siehe Gruppensertifizierung; aus einem Pool von drei zertifizierungsfähigen Büros wird ein Büro für das Audit ausgelost)
- Schritt 8:** Abstimmen des Audittermins zwischen dem Auditor und dem ausgelosten Büro
- Schritt 9:** Erstellen des Auditberichts und Durchsicht der eingereichten Unterlagen der nicht auditierten Pool-Büros durch den Auditor, prüfen des Auditberichts durch eine Kontrollstelle des TÜV
- Schritt 10:** Erhalt der Zertifizierungs-Urkunde; zwischen erfolgreichem Audit und Erhalt der Urkunde vergehen in der Regel rund vier Wochen

Was bedeutet Gruppensertifizierung?

Gruppensertifizierung heißt kurz gesagt Folgendes: Alle beteiligten Unternehmen arbeiten nach einem für alle verbindlichen QM-Standard (hier TÜV Rheinland QualitätsStandard Planer am Bau). Um ein solches QM-System zu auditieren und zu bewerten, ist es nicht erforderlich, alle Büros jährlich zu prüfen, sondern es werden Stichproben genommen. Stichproben heißt hier, dass im Durchschnitt jährlich nur jedes dritte Büro auditiert wird. Auf der anderen Seite achtet der Qualitäts-Verbund darauf, dass spätestens alle drei Jahre in den Büros ein Audit stattfindet.

Anders ausgedrückt: Bei z. B. 300 Mitgliedern im QualitätsVerbund werden jährlich nur 100 Mitglieder auditiert, also ein Drittel. Alle 300 Büros tragen aber das QualitätsZertifikat. Im Rahmen einer Selbstbewertung, die jährlich von jedem Büro durchzuführen ist und anerkannt werden muss, wird durch den QualitätsVerbund sichergestellt, dass alle zertifizierten Büros den Standard haben und halten.

Dieses Verfahren wird auch bei neuen, zertifizierungsfähigen Mitgliedern angewendet. Sind drei Büros zertifizierungsfähig, wird ein Büro für das Audit ausgelost. Alle drei Büros erhalten nach erfolgreichem Audit die Urkunde. Durch die Vorabprüfung der drei Büros durch den QV und die Prüfung der schriftlichen Unterlagen der nicht auditierten Büros durch den Auditor wird sichergestellt, dass die geforderten Kriterien durch alle drei Büros erfüllt werden.

Falls keine Dreiergruppe von zertifizierungsfähigen Büros in einem angemessenen Zeitfenster zusammenkommen sollte – das ist bisher noch nicht vorgekommen – kann auch ein einzelnes Büro separat auditiert werden.

Vorteile für Sie: Weniger Kosten für TÜV-Audits und ein geringerer Zeitaufwand (weil der TÜV im Schnitt nur alle drei Jahre zu Ihnen zum Audit kommt).

Wie lange ist die Urkunde gültig?

Bedingt durch die Gruppenzertifizierung sind alle Urkunden einem festen Drei-Jahresrhythmus unterworfen. Die Erst-Urkunde hatte eine Gültigkeit bis 17. Juni 2010, dann 2013, 2016, 2019, 2022 ... Vor Ablauf der Gültigkeit erhalten die zertifizierten Büros unaufgefordert eine neue Urkunde mit einer Laufzeit von weiteren drei Jahren. D. h. alle zertifizierten Büros haben Urkunden mit der gleichen Laufzeit.

Brauche ich eine externe Beratung?

Die Hilfestellung bzw. Beratung durch den QV ist so umfangreich, dass Sie im Normalfall keine zusätzliche externe Unterstützung benötigen. Ein zentrales Hilfsmittel ist dabei das zur Verfügung gestellte Muster-Handbuch.

AUF WUNSCH BIETET DER QV INTERESSENTEN INHOUSE-SCHULUNGEN BZW. WORKSHOPS AN.

Welche Rolle spielen die angebotenen Klausur-Wochenenden?

Nach unseren Erfahrungen scheidet die Umsetzung eines QM-Systems häufig an den zur Verfügung stehenden personellen Ressourcen und den – verständlicherweise – mit höherer Priorität belegten Tagesaufgaben. Genau an diesem Punkt setzen unsere Klausur-Wochenenden an.



„Es war ein ausgesprochen zielorientiertes, fokussiertes Wochenende mit sehr gut vorbereitetem, präzisem Ablauf. Vielen Dank!“

» *Bernd Callsen, Dipl.-Ing. Architekt, Geschäftsführer,
DAI Dorn Architekten Ingenieure Gesellschaft für Gebäude-
u. Brandschutzplanung mbH, München*

Das Ziel dieser Wochenenden ist, Ihnen zur Umsetzung – insbesondere zur Erarbeitung Ihres QM-Handbuchs – eine professionelle und unter Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten optimierte Hilfestellung anzubieten. Dazu kooperiert der QV mit der Hochschule Karlsruhe. Unter der Leitung von Prof. Dr.-Ing. Hermann Hütter – Studiendekan für den Masterstudiengang Baumanagement mit den Lehrgebieten Qualitätsmanagement, Projektmanagement, Baukostenplanung/Projektentwicklung –, Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Kfm. Thomas Benz, Dr.-Ing. Knut Marhold und Dr.-Ing. E. Rüdiger Weng helfen Ihnen von Freitag bis Sonntag QM-geschulte Studierenden bei der Erarbeitung Ihres QualitätsManagement-Handbuchs. Die Studierenden und das Führungsteam arbeiten mit Ihnen die wesentlichen und zeitaufwändigsten Teile des erforderlichen QM-Handbuchs zum Erhalt des TÜV QualitätsZertifikats Planer am Bau druckreif aus. Schneller und kostenoptimierter geht es nicht.

Die Stimmung und Arbeitsatmosphäre vom Klausur-Wochenende können Sie am besten unter www.planer-am-bau.de mit unserem 3-Minuten-Video erspüren.



Dadurch, dass Sie und ausgewählte Mitarbeiter sich von Freitag bis Sonntag mit nichts anderem als Ihrem Büro unter dem Gesichtspunkt QM befassen, ist der Erfolg programmiert, ja quasi garantiert.

Sie reisen am Freitagmittag an und nach einer Einführung geht dann jedes Büro mit „seinem Studierendenteam“ an die Arbeit. Sie haben Ihr eigenes Arbeitszimmer, so dass Sie in konzentrierter und entspannter Atmosphäre arbeiten können.

Das Team von Planer am Bau, Dr.-Ing. E. Rüdiger Weng, Dr.-Ing. Knut Marhold und Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Kfm. Thomas Benz stehen Ihnen an den drei Tagen rund um die Uhr zur Verfügung – auch an der Theke beim Feierabend-Bier.

Am Samstagabend ist das Handbuch in der Regel so weit fertiggestellt, dass es vom Planer am Bau-Team gelesen und mit Ihnen durchgesprochen werden kann. Letzte Korrekturen und Handreichungen werden dann am Sonntagvormittag vorgenommen.

Wenn Sie am Sonntagnachmittag abreisen, haben Sie Ihr fertiges Handbuch in der Hand und können dann an die Umsetzung in Ihrem Büro gehen.

Mit der Teilnahmegebühr, die nur einmal je Büro anfällt, bezahlen die Büros letztendlich die Vollpension der Studierenden. Hinzu kommt noch eine sehr günstige Pauschale pro Teilnehmer für Übernachtung inkl. Vollpension und Tagungsgebühren. Die aktuellen Kosten erfragen Sie bitte beim QV.

Die Klausur-Wochenenden werden übrigens in der Regel von den Architektenkammern/Ingenieurkammern als Fortbildung anerkannt. Geben Sie dem QV deshalb frühzeitig Bescheid, wenn Sie Fortbildungspunkte wünschen. Er wird dann entsprechendes veranlassen.

Wer sollte aus Ihrem Büro an einem Klausur-Wochenende teilnehmen?

Grundsätzlich ist es von Vorteil, wenn Sie nicht alleine kommen – Ausnahme natürlich Einmann-Büros. So haben Sie die Chance, auch ungeklärte Punkte ausführlich diskutieren zu können. Sie haben weiter den Vorteil, dass Sie die Teilnehmer nicht mehr anschließend von Ihren im QM-Handbuch festgelegten Vorgehensweisen überzeugen müssen.

Auf jeden Fall sollte der Inhaber oder Geschäftsführer teilnehmen, da vor Ort auch Entscheidungen getroffen werden sollten. Wenn Sie einen QM-Beauftragten ausgewählt haben, gehört dieser natürlich auch dazu. Ein Anhaltspunkt: Bei einem 10 Mann-Büro macht es Sinn, dass Sie mit 2 bis 3 Teilnehmern zu einem Klausurwochenende kommen. Sprechen Sie den QV an, wenn Sie unsicher sind.



„Effektiver und kurzweiliger Workshop mit nachhaltigem Mehrwert für die Büroorganisation.“

» *Dipl.-Ing. Petra Häfner, Geschäftsführende Gesellschafterin, Dipl.-Ing. Thomas Oefner, Geschäftsführender Gesellschafter, Planungsgemeinschaft Häfner – Oefner Ingenieurgesellschaft m.b.H., Langenselbold*

DAS QM-HANDBUCH ALS DREH- UND ANGELPUNKT DER ZERTIFIZIERUNG

Was muss ich im Handbuch alles definieren bzw. festlegen?

Zunächst: Das Handbuch ist die „Seele“ Ihres QM-Systems und Grundlage der Zertifizierung und des Audits.

Dabei gilt: Es müssen sich alle zu dokumentierenden Kriterien des Qualitätsstandards Planer am Bau darin wiederfinden. Das heißt, Sie müssen beschreiben, wie Sie die Kriterien erfüllen.

Wir empfehlen, dass Sie nur die „bleibenden“ Inhalte in das Handbuch schreiben und die immer wieder zu aktualisierenden Inhalte in Anhängen als z. B. Verfahrensanweisungen, Formblätter oder Checklisten festhalten. So brauchen Sie bei Änderungen nur diese auszutauschen. Ein weiterer Vorteil ist dabei, dass Sie Ihr Handbuch ohne Anhänge auch Kunden zeigen können, ohne dass zu viele Interna „verraten“ werden.

Darüber hinaus empfiehlt es sich, statt auf Anlagen lediglich auf Pfade zu verweisen. Z. B. nicht den Schulungsplan als Anlage anzuhängen, sondern nur auf den Pfad zu verweisen, in dem dieser abgelegt ist.

Welchen Umfang hat ein Handbuch?

Ziel ist es nicht, ein möglichst dickes Handbuch zu erstellen. Ziel ist es, ein Handbuch zu erstellen, das es Ihrem Büro ermöglicht, den QualitätsManagement-Prozess in Gang zu bringen, umzusetzen und am Leben zu erhalten.

Weil jedes Büro unterschiedlich strukturiert ist und auch die geforderten Kriterien anders regelt, kann keine konkrete Aussage zum Umfang gemacht werden. Häufig regeln Büros auch mehr, als vom Standard gefordert wird. Das ist durchaus sinnvoll, wenn dadurch die Abläufe verbessert werden und damit die Produktivität erhöht wird. Um Ihnen einen Anhalt zu geben: ca. 30 bis 40 Seiten, zuzüglich Anhänge.

Sicher ist allerdings eines: Das Handbuch ist wesentlich „dünner“ im Vergleich zu Handbüchern nach ISO 9001, aber nicht weniger gehaltvoll.

Hinzu kommt: Der Aufwand ist überschaubar und machbar. In der Regel reicht ein konzentriertes – arbeitsintensives – Wochenende (zum Beispiel das Klausur-Wochenende) aus, um das Handbuch zu erstellen.

Bekomme ich Hilfe bei der Erstellung des Handbuchs?

Ja, in vielfältiger Weise.

Der QV stellt Ihnen ein Muster-Handbuch als Word-Dokument inkl. aller erforderlichen Anhänge zur Verfügung. Daraus können Sie Muster-Formulierungen übernehmen, wenn diese auf Ihr Büro passen. Auf jeden Fall ersehen Sie beispielhaft, wie ein Handbuch aufgebaut ist und welche Elemente und Anhänge es hat bzw. haben sollte.

DIE VERANTWORTLICHEN DES QV STEHEN IHNEN TELEFONISCH ODER PER MAIL BERATEND ZUR SEITE (KOSTENLOS).

Wenn Sie es wünschen, führt der QV mit Ihnen und Ihrem Team auch Inhouse-Workshops durch, in denen Sie das Handbuch erstellen können. Für diese Workshops fällt ein Honorar an.

Bestens bewährt für die zeit- und kostensparende Handbuch-Erstellung hat sich das „Klausur-Wochenende“, das der QualitätsVerbund Paner am Bau zusammen mit der Hochschule Karlsruhe – Studiengang Baumanagement mit den Lehrgebieten Qualitätsmanagement, Projektmanagement, Baukostenplanung, Projektentwicklung – durchführt.

Gibt es ein Muster-Handbuch inkl. Muster-Vorlagen und Checklisten?

Ja, das gibt es. Verstehen Sie das Muster aber trotz der ausformulierten Texte bitte nur als Muster, als Orientierungshilfe. Sie können es auch ganz anders aufbauen. Sie haben von der Zertifizierung nur dann etwas, wenn Sie ein QM-System installieren (und damit ein Handbuch erstellen), das auf die Besonderheiten und die Bedürfnisse Ihres Büros zugeschnitten ist.

Kann ich ohne Handbuch zertifiziert werden?

Klare Antwort: „Nein“.

Der Grund: Irgendwie müssen Sie dokumentieren, wie Sie den Qualitätssicherungs-Prozess in Ihrem Büro organisieren und leben. Nur mit mündlicher oder gedanklicher „Überlieferung“ ist das nicht möglich. Das wird dann schlagartig deutlich, wenn ein Mitarbeiter oder gar der Chef mal ausfallen sollte. Das wird spätestens dann deutlich, wenn Sie mehr als einen Mitarbeiter haben und jeder Mitarbeiter z. B. seine Dateien anders benennt und anders ablegt. Das sind nur zwei kleine Beispiele. Ein QM-Handbuch ist eine echte Hilfe für die Büros, die ein QM-System eingeführt haben und es führt zu einer Steigerung der Produktivität.

Letztendlich ist Ihr Handbuch und die dort getroffenen Aussagen die Basis für eine Zertifizierung bzw. Auditierung.

DIE UMSETZUNG IM BÜRO

Muss ich alle bestehenden Strukturen und Abläufe „über den Haufen werfen“?

Nein! Es sei denn, Sie kommen im Zuge der Erstellung des QM-Handbuchs zu dem Ergebnis, dass Ihre bisherigen Strukturen nicht optimal sind und verbessert werden können und sollten.

Bilden Sie im Handbuch Ihre Abläufe, Checklisten, Regelungen ab, die Sie bereits leben. Verbessern Sie diese an den Stellen, an denen Sie Optimierungspotenzial sehen und ergänzen Sie diese um Punkte, die laut QualitätsStandard gefordert und bisher nicht in Ihrem Büro etabliert sind.

Ganz wichtig: Es wird Ihnen nicht vorgeschrieben, wie Sie ein Kriterium zu erfüllen haben. Beim WIE sind Sie völlig frei. Wichtig ist, DASS Sie es erfüllen.

Muss ich zum Beispiel meine Ordnerstruktur ändern?

Nein. Kommen Sie während des Zertifizierungsprozesses zur Erkenntnis, dass die vorhandene Ordnerstruktur passt, dann haben Sie keinen Grund etwas zu ändern. Ändern Sie nur, wenn Sie diese vielleicht schon immer mal ändern wollten oder jetzt feststellen, dass es anders besser wäre.

Sie erhalten vom QV und vor allen Dingen beim Klausur-Wochenende Einblicke und Vorschläge, wie es Kollegen machen. Sollten Sie da zum Ergebnis kommen, dass diese Lösungen auch für Sie besser sind, dann ist der Zertifizierungsprozess der richtige Anlass, etwas zu ändern.

Wie gewährleiste ich, dass alle mitziehen?

Es liegt in der Natur des Menschen, dass man Neuem skeptisch gegenübersteht. Vor allem, wenn das Neue in den gewohnten Arbeitsablauf eingreift.

Wahrscheinlich sind es eher die Mitarbeiter, die bei Ihnen schon lange im Büro sind und Angst haben, aus „ihrem Trott herausgerissen zu werden“, die QM unterschwellig ablehnen. Hier gilt: Der beste Überzeugungstäter ist der Chef. Wenn Sie QM vorleben, werden sich auch „altgediente“ Mitarbeiter anpassen.

Das oberste Gebot dafür ist, dass Sie stets mit offenen Karten spielen und Ihre Mitarbeiter einbeziehen.

Sicher ist: Vorangehen und die Richtung vorgeben müssen die Chefs. Kommunizieren Sie, warum Sie ein QM-System einführen wollen und was Sie sich davon versprechen.

Wie Sie die konkrete Erarbeitung und Umsetzung gestalten, bleibt Ihnen überlassen. Es „führen viele Wege nach Rom“.

Unsere Empfehlung – drei Wege:

Bilden Sie ein Team von ausgewählten Mitarbeitern, die für den QM-Prozess verantwortlich sind. Werden Sie als Chef ein Teil dieses Teams. Geben Sie als Ziel die Zertifizierung inkl. Zeitschiene vor. Machen Sie z. B. Halbtages-Workshops, in denen das Team das QM-Handbuch erarbeitet.

Nur als Anhaltswert: Unter der Moderation von Dr.-Ing. E. Rüdiger Weng wurden für ein Büro innerhalb von Halbtages-Workshops die wesentlichen Inhalte des Handbuchs erarbeitet. Die Workshops fanden im Vier-Wochen-Rhythmus statt. So konnte parallel das Handbuch durch einen der Mitarbeiter Schritt für Schritt erarbeitet werden.

Stellen Sie nach Erarbeitung des ersten Entwurfs allen Mitarbeitern das erarbeitete QM-Handbuch vor und geben Sie den Mitarbeitern die Chance, Verbesserungsvorschläge einzubringen.

Alternativ: Vereinbaren Sie mit dem QV einen zweitägigen Inhouse-Workshop. Je nach Bürogröße sollten alle Mitarbeiter und Chefs oder ein ausgewähltes Mitarbeiterteam und Chefs teilnehmen und gemeinsam mit dem QV das Handbuch erarbeiten.

Voraussetzung für das Gelingen – und das ist primär QM zu leben, nicht nur die Urkunde zu besitzen – ist, dass die Geschäftsführung voll dahinter steht, konsequent die Einhaltung der im QM-System geforderten Vorgehensweisen einfordert und selbst vorlebt.

Übrigens: QM eignet sich auch dafür, schon lange seitens des Chefs gewünschte Verbesserungen oder Veränderungen unter dem „Deckmantel“ des QM durchzusetzen.

Was kann ich zusätzlich tun, damit QM gelebt wird?

Stellen Sie für Ihre Mitarbeiter auf einer DIN A4-Seite die wichtigsten Regeln des QM-Systems zusammen!

Stellen Sie auf Ihren regelmäßigen – z. B. monatlichen – Bürobefragungen je ein Kapitel aus Ihrem QualitätsManagement-Handbuch vor. Und diskutieren Sie darüber mit Ihren Mitarbeitern.

Muss vor der Zertifizierung schon alles im Büro gelebt werden?

Änderungen im Büroablauf, die aufgrund des QM eingeführt wurden, müssen ab der Freigabe und damit der Einführung des QM-Handbuchs gelebt werden. Fällt der Freigabezeitpunkt kurz vor die Zertifizierung bzw. Auditierung – das ist der Normalfall –, dann wird nicht erwartet, dass Sie z. B. schon eine Kundenbefragung nach dem neu eingeführten Standard durchgeführt haben. Es reicht in diesem Fall aus, dass der in Zukunft anzuwendende Fragebogen als Blanko-Vorlage vorhanden ist. Auf der anderen Seite müssen Sie aber irgendeinen alternativen Nachweis erbringen, dass Sie zufriedene Kunden haben: eine Aussage in einer E-Mail, Referenzschreiben etc.

Habe ich mit der einmaligen Zertifizierung für immer „meine Ruhe“?

Nein, das Gegenteil ist der Fall. QualitätsManagement und -sicherung ist ein dynamischer Prozess. Er ist nie am Ende. Das ist auch in den Zertifizierungskriterien hinterlegt. Sie verpflichten sich, sich einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) zu unterziehen – also ständig an sich zu arbeiten. Zusätzlich müssen Sie Nachweise über zufriedene Kunden erbringen: zum Beispiel eine Aussage in einer E-Mail, Referenzschreiben etc.

Deswegen wird von Ihnen erwartet, dass Sie dem QV einmal im Jahr ein schriftliches Management-Review liefern, in dem Sie Stellung nehmen, welche geplanten Maßnahmen Sie im abgelaufenen Jahr umgesetzt haben (oder nicht) und was Sie sich für das kommende Jahr vornehmen. „Review“ bedeutet, dass Sie einen Blick zurück werfen sollen auf Ihr QM-System und dieses kritisch würdigen. Ohne kritische Würdigung verliert das QM-System seine Wirksamkeit und Qualität. Eine ständige Reflektion wirkt sich positiv auf das QM-System aus und ist elementar für den ständigen Verbesserungsprozess.

Das wird jährlich durch den QV und alle drei Jahre intensiv durch den Auditor überprüft.

Ganz wichtig: Auch hier gilt „so viel wie nötig“. Denn KVP ist kein Selbstzweck; er muss im Rahmen Ihres Tagesgeschäfts zu bewältigen sein.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND AUFTRAGSBESCHAFFUNG

Wie kann ich die Zertifizierung nach außen tragen?

Wir empfehlen Ihnen, diese Auszeichnung weitestmöglich bekannt zu machen, konkret:

- Informieren Sie Ihre Auftraggeber. Diese werden dadurch in Ihrer Entscheidung bestärkt, mit dem richtigen – weil leistungsfähigen – Büro zusammenzuarbeiten und diese Zusammenarbeit auch in Zukunft fortzusetzen.
- Informieren Sie potenzielle Auftraggeber; vor allem solche Bauherren, bei denen Sie sich in der Vergangenheit vergeblich beworben haben. Es gibt immer eine zweite Chance – und die Auszeichnung mit dem „TÜV Rheinland-QualitätsZertifikat Planer am Bau“ ist ein Anlass, diese Bauherren auf sich aufmerksam zu machen.
- Informieren Sie die Presse! Und zwar sowohl die örtliche Presse als auch Fachmedien, in denen Sie gern genannt werden möchten. Formulieren Sie eine Pressemitteilung. Bieten Sie an, für ein Foto-Shooting, ein Interview oder einen größeren Artikel persönlich zur Verfügung zu stehen. Übrigens: Eine Muster-Pressemitteilung erhalten Sie nach der erfolgreichen Zertifizierung vom QV.

Darüber hinaus schreibt Ihnen auch Günter Göbel, stellvertretender Chefredakteur von Planungsbüro professionell (PBP), eine individuelle Meldung. PBP bzw. das dahinterstehende IWW Institut ist Medienpartner des QualitätsVerbunds Planer am Bau.

Sie tragen das QZ Planer am Bau auch nach außen, in dem Sie das Planer am Bau-Logo auf Ihre Briefe drucken, auf Visitenkarten, auf Prospekte, E-Mail-Signatur, Internet-Homepage etc. Entsprechende druckfähige Logos stellt Ihnen der QV nach erfolgreicher Zertifizierung zur Verfügung.

Erhalte ich eine TÜV-Urkunde?

Ja, wenn Sie zertifiziert sind, bekommen Sie eine repräsentative Urkunde im Format DIN A4, die ausweist, dass Sie mit dem „TÜV Rheinland-QualitätsZertifikat Planer am Bau“ ausgezeichnet worden sind. Diese Urkunde erhalten Sie direkt vom TÜV Rheinland.



Und Sie bekommen das TÜV-Planer am Bau-Logo als Datei. Das Logo dürfen Sie dann entsprechend den Gestaltungsvorgaben verwenden. Letztendlich dürfen Sie nur nicht den Eindruck erwecken, einen Plan, ein Gutachten o.ä. hätte der TÜV geprüft.

Selbstverständlich dürfen Sie das Logo und die Urkunde nur so lange verwenden, wie Sie zertifiziert sind!

Bringt mir das Zertifikat überhaupt Resonanz?

Eindeutige Antwort: „Ja!“. Das belegen die Erfahrungen, die bisher die zertifizierten Büros gemacht haben.

Bestehende Auftraggeber reagieren ausgesprochen positiv.



„Die Zertifizierung kommt bei unseren Kunden positiv an, auch wenn sie nicht immer so konkret thematisiert wird, wie unlängst von einem französischen Kunden, der sogar Wert darauf legte, dass unsere Zertifizierungsurkunde Vertragsgegenstand wurde.“

» *Dipl.-Ing. Gerd Schmid, Geschäftsführender Gesellschafter, formTL ingenieure für tragwerk und leichtbau gmbh, Radolfzell*

Die Wahrnehmung Ihres Büros in der Öffentlichkeit steigt. Sie kommen an Kunden heran, die für Sie ohne Zertifikat außer Reichweite wären. So legen z. B. Großunternehmen fast durchgängig Wert auf ein QM-System.

Kann ich das Zertifikat zur Auftragsbeschaffung nutzen?

Sie können nicht nur, Sie sollten es tun!

**LEGEN SIE EINE KOPIE DES ZERTIFIKATS
IHREN BEWERBUNGEN BEI.**

Setzen Sie auch Ihr QM-Handbuch gezielt z. B. bei Gesprächen ein und zeigen Sie es Ihren Auftraggebern bzw. potenziellen Kunden. Die bürobezogenen Anhänge sollten Sie allenfalls zeigen, aber nicht aus der Hand geben.

Im Rahmen von VgV-Verfahren oder den Ausschreibungen institutioneller und semi-öffentlicher Auftraggeber wird die Vorlage eines QM-Systems häufig gefordert. Das „QualitätsZertifikat Planer am Bau“ wurde dabei bisher immer anerkannt.

Zu VgV-Ausschreibungen noch eine Bemerkung: Die DIN EN ISO 9001 darf nur in sachlich gerechtfertigten Einzelfällen gefordert werden. Es muss also von der ausschreibenden Stelle eine dahingehende Begründung vorliegen. Mitglieder können den QV informieren, falls es zu Problemen kommen sollte.



„Unser Büro nimmt regelmäßig sehr erfolgreich an VgV-Verfahren teil. Das von uns eingeführte und angewandte Qualitätsmanagement-System Planer am Bau vom TÜV Rheinland findet hierbei volle Anerkennung. Für unser Büro war und ist diese Wahl die richtige Entscheidung.“

» *Dipl.-Ing. Ute Pfeifer, Architektin, Geschäftsleitung, Partnerin, ProfessorPfeiferundPartner Ingenieurbüro für Tragwerksplanung*

Was leistet der QV in punkto Öffentlichkeitsarbeit?

„QZ Planer am Bau“ wurde am 12. Oktober 2010 vom Deutschen Patent- und Markenamt als Marke eingetragen. Der Markeninhaber ist die WM-Q als „Träger“ des QVs Planer am Bau.

- Der QV betreibt selbst aktiv Pressearbeit und erhöht so den Bekanntheitsgrad der Marke. Unter www.planer-am-bau.de können Sie im Pressebereich eine Auswahl der veröffentlichten Artikel einsehen.
- In Abstimmung mit ausgewählten Mitgliedern lässt der QV von Journalisten Planer-Geschichten⁷ verfassen. Diese werden ebenfalls für die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit eingesetzt. Die „portraitierten“ Büros haben zudem die Möglichkeit, diese Berichte selbst für Akquisezwecke einzusetzen.



⁷ Die Planer-Geschichten können unter www.planer-am-bau.de kostenlos angefordert werden.

- Der QV unterstützt Sie bei Ihrer individuellen Pressearbeit, um Ihr Qualitäts-Zertifikat bekannt zu machen und bestmöglich zu vermarkten.
- Die Mitgliedschaft in der Deutschen Gesellschaft für nachhaltiges Bauen (DGNB) trägt zur optimalen Vernetzung des QVs und seiner Mitglieder im Bereich des nachhaltigen Bauens bei.
- Der QV nutzt die neuen Medien. So ist der QV Planer am Bau auf Facebook und google+ präsent.
- Unter www.planer-am-bau.de und www.gute-bauplaner.de wird ausführlich und aktuell über das QZ Planer am Bau informiert.
- Der TÜV Rheinland veröffentlicht unter http://www.certipedia.com/quality_marks/21410?locale=de die zertifizierten Büros und informiert über das Zertifikat.
- Der QV hält Vorträge, Seminare und führt Informationsveranstaltungen zum QualitätsManagement in Architektur- und Ingenieurbüros durch.

KOOPERATIONSPARTNER DES QUALITÄTSVERBUNDS

Das IWW Institut für Wissen in der Wirtschaft

Das IWW ist mit dem renommierten Fachinformationsdienst „Planungsbüro professionell“ (PBP) Medienpartner des QVs.

Mit diesem Wirtschaftsdienst begann praktisch alles. Denn dort wurde die Idee eines planerspezifischen QM-Systems erstmals im Dezember 2005 vorgestellt.

Von da nahm alles seinen Lauf: Die Resonanz war so groß, dass sich ein gutes Dutzend Leser zusammenfanden und über mehrere Workshops hinweg zusammen mit dem TÜV Rheinland das QZ Planer am Bau entwickelten.

PBP begleitet die WM-Q auch heute noch medial und berichtet über neue Entwicklungen.

Die Hochschule Karlsruhe Technik und Wirtschaft

Spiritus Rector der Kooperation ist Prof. Dr.-Ing. Hermann Hütter, Studiendekan für den Masterstudiengang Baumanagement. Er vertritt unter anderem die Lehrgebiete Qualitätsmanagement, Projektmanagement, Baukostenplanung/Projektentwicklung und verschafft den Studierenden im Rahmen der Lehrveranstaltung QM-Systeme vertiefendes Wissen über den QualitätsStandard Planer am Bau.

Das erlernte Wissen stellen Prof. Dr. Hermann Hütter und seine Studierenden den Teilnehmern des Planer am Bau-Klausur-Wochenendes zur Verfügung. Die Studierenden profitieren durch tiefe Einblicke in die Praxis, die Büros durch eine effiziente Unterstützung bei der Erarbeitung ihres QualitätsManagement-Handbuchs.

Kooperationspartner aus der gewerblichen Wirtschaft

Mehrere Unternehmen oder Institutionen bieten Mitgliedern des Qualitätsverbunds Planer am Bau Sonderkonditionen. Diese kommen direkt und ausschließlich dem Mitglied zugute. Die aktuelle Liste der Kooperationspartner finden Sie unter www.planer-am-bau.de unter Kooperationen.



<https://www.facebook.com/guteBauplaner/>



https://www.instagram.com/qv_planerambau/



<https://www.youtube.com/channel/UCUo3HISBKzyvGm6jZ3pdI3A>



<https://twitter.com/PlaneramBau>



<https://www.linkedin.com/company/12762765/>



https://www.xing.com/xbp/pages/qualitaetsstandard-planer-am-bau?bp_id=13461



Günter Göbel

Dipl.-Volkswirt (Universität Würzburg)

1989 Bund der Steuerzahler

seit 1995 Stellv. Chefredakteur im IWW Institut für Wissen in der Wirtschaft
Schwerpunkt: verantwortlich für das Angebot für Architekten und Ingenieure
Fachinformationsdienst PBP, Präsenz- und Online-Seminare zur HOAI, diverse Lehrgänge, z. B. „Büromanager“, „VgV-Training“



Knut Marhold

Dr.-Ing.

Bauingenieurstudium (BU Wuppertal),

Promotion „Bau-Marketing-Management“

langjährig in der Vertreterversammlung

der Ingenieurkammer-Bau NRW

seit 1989 Marketing-/Werbe-/Unternehmerberatungen, Marketing-Management auf (Teil-) Zeit, Erfahrungsaustausch-Kreise,
*Mit-Initiator des QualitätsZertifikats
Planer am Bau*



E. Rüdiger Weng

Dr.-Ing. Dipl.-Wirtsch.-Ing.

Bauingenieurstudium (RWTH Aachen),
Arbeits- und Wirtschaftswissenschaftliches
Aufbaustudium (TU München)

Führungspositionen in der Bauwirtschaft

seit 2000 selbständig und Mitglied im Berater-
Team Bau e.V., Beratungsschwerpunkte:
Neukundengewinnung, Kundenorien-
tierung, Marketing für Bauleistungen
„Erfolgs-Uhr®“, Strategie-Entwicklung,
QualitätsManagement, Erfahrungsaus-
tausch-Kreise, über viele Jahre Lehrbe-
auftragter an der Bauakademie Biberach
und der Hochschule für Technik Stuttgart,
*geistiger Vater und Initiator des
QualitätsZertifikats Planer am Bau*



Thomas Benz

Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Kfm. (Universität Stuttgart)

Studium der technisch orientierten Betriebswirt-
schaftslehre, Promotion im Bauingenieurwesen
Langjährige Erfahrung als Geschäftsführer im
Ingenieurbüro

seit 2006 Berufung an die Hochschule für Technik
Stuttgart: Lehrgebiete Projektmanage-
ment, Schlüsselfertigbau, Unternehmens-
führung, Baubetriebslehre, Qualitätsma-
nagement, Mediator Planen und Bauen,
Mitglied in diversen Aufsichtsgremien

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

Wie sich Architekten und Ingenieure wieder aufs Wesentliche konzentrieren können

Der QualitätsStandard Planer am Bau wurde von Planern für Planer entwickelt. Er ist ein QM-System, das explizit die Besonderheiten und Bedürfnisse von Bauplanungsbüros und deren Kunden berücksichtigt.

Durch das QualitätsZertifikat Planer am Bau ...

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

