

## Qualitätskennzahlen – Die Messgrößen im Qualitätsmanagement

Aufgabe eines Qualitätsmanagementbeauftragten ist es das Qualitätsmanagementsystem auf seine Wirksamkeit zu überwachen und zu messen. Kennzahlen bzw. Kennzahlensysteme helfen dabei, um diese Anforderung zu erfüllen. Kennzahlen geben objektiv darüber Auskunft, ob das QM-System in angemessener Weise mit den erforderlichen Methoden und Prozessen funktioniert.

### **Vorteile von Qualitätskennzahlen:**

- Orientierung an Daten und Fakten
- Früherkennung von Trends
- Erkennbare Auswirkungen der Prozessmaßnahmen
- Möglichkeit der schnellen Reaktion

Kennzahlen lassen sich aus dem Datenmaterial verschiedener Unternehmensbereiche gewinnen. Dazu zählen z.B. das Rechnungswesen, Controlling, der Personalbereich, die

Dienstleistungserbringung oder Marketing und Vertrieb. Daher sollten sich nicht nur Bilanzkennzahlen abbilden, sondern auch einzelne Funktionen oder Abläufe. Zusammengefasst bedeutet dies:

### **Kennzahlen können sich beziehen auf:**

- Betriebswirtschaftliche Ergebnisse
- Betriebliche Abläufe bzw. Prozesse
- Qualität der Dienstleistungen
- Lieferanten
- Mitarbeiter
- Kunden

Dabei lassen sich Qualitätskennzahlen in verschiedene Arten unterteilen:

- Kennzahlen der Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft
- Indexkennzahlen:  
Bei Indexkennzahlen wird der absolute Wert eines bestimmten Zeitpunktes gleich 100 gesetzt.

Die späteren und früheren Zeitpunkte zeigen dann die prozentualen Abweichungen zum indizierten Zeitpunkt an.

- Früh- und Spätindikatoren verbessern die Steuerung eines Unternehmens, indem die Unterteilung in Früh- und Spätindikatoren in einem Kennzahlensystem ein Hilfsmittel ist. Frühindikatoren liefern einen Nachweis über das zu erwartende Ergebnis und treffen eine Aussage über wahrscheinliche Ereignisse (z.B. Prozess-, Betriebs- und Sicherheitswerte). Spätindikatoren bieten demgegenüber eine retrospektive Betrachtung (z.B. finanzielle Kennwerte, Kundenzufriedenheit).
- Temporäre, problembezogene Kennzahlen: Temporäre Kennzahlen sind besonders für zeitlich begrenzte Projekte sinnvoll, die nicht im Gesamtsystem geführt werden.

## Aushangpflichtige Gesetze

Arbeitgeber sollten ihre Fassungen der aushangpflichtigen Gesetze überprüfen, da zahlreiche Gesetzesänderungen in Kraft getreten sind.

Der Arbeitgeber ist durch gesetzliche Vorschriften zum Aushang von Arbeitnehmerschutzvorschriften verpflichtet. Ziel der Aushangspflicht ist es, den Arbeitnehmern einen Überblick über die ihn betreffenden Gesetze, Verordnungen sowie sonstigen Regelungen zu ermöglichen.

Der Bundesanzeigerverlag stellt im Internet einen kostenlosen Download der aushangpflichtigen Gesetze in Form eines eBooks zur Verfügung.

Dieses eBook enthält die wichtigsten aushangpflichtigen allgemeinen Vorschriften, z. B.

- Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)
- Arbeitsgerichtsgesetz (ArbGG)
- Arbeitszeitgesetz (ArbZG)

- Mutterschutzgesetz (MuSchG)
- Ladenschlussgesetz (LadSchlG)
- Strahlenschutzverordnung (StrlSchV)
- etc.

Den aktuellen Download finden Sie unter:

<http://www.bundesanzeiger-verlag.de/arbeitsicherheit/aushanggesetze.html>

## Ladungssicherung im Straßenverkehr

### **Gesetzliche Grundlagen nach HGB § 412**

Der Absender ist für das Verpacken, Verstauen und Befestigen der Ladung verantwortlich.

Abweichend hiervon kann jedoch vereinbart werden (VBTL Vertrag) dass der Auftragnehmer dafür verantwortlich gemacht werden kann. Eine derartige Vereinbarung mildert zwar die Verantwortung des Absenders hebt sie aber nicht vollständig auf.

Die Auswahl und Überwachung obliegt nach wie vor dem Absender. Durch regelmäßige Sichtkontrollen im Versand ist die Einhaltung der Vorschriften zu überwachen. Bei Missständen und Verstößen ist der Auftragnehmer darauf hinzuweisen und hat Maßnahmen zur Abhilfe zu schaffen.

### **Straßenverkehrsordnung**

In einer weiteren rechtlichen Regelung verlangt der § 22 der Straßenverkehrsordnung (StVO), dass Ladung so zu verstauen und zu sichern ist, dass sie selbst bei Vollbremsung oder plötzlicher Ausweichbewegung nicht verrutschen, umfallen, hin- und herrollen, herabfallen oder vermeidbaren Lärm erzeugen kann.

Die Verantwortung der Ladungssicherung liegt beim Fahrer, Halter und beim Verloader. Verstöße können im Bereich der Ordnungswidrigkeit (allgemeine Verkehrskontrolle oder Verkehrsunfall mit Sachschaden) mit Bußgeldern in Höhe von 50 bis 150 Euro und 1 bis 3 Punkten im Verkehrsregister bestraft werden. Eine Straftat (z. B. Verkehrsunfall mit Personenschaden)

wird mit Geld- oder Freiheitsstrafe geahndet.

### **Umsetzung in der Praxis**

Unternehmen sollten ihre Fahrer und Verloader aufgrund der genannten gesetzlichen Forderungen unbedingt in Sachen Verladung schulen.

Informationen zur Ladungssicherung können sich die Unternehmen und ihre betroffenen Mitarbeiter auch aus dem Ladungssicherungshandbuch der TIS/GDV (Transport Informations Service des Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.) holen.

Das Ladungssicherungshandbuch finden sie unter der Internetadresse <http://www.tis-gdv.de/tis/lshb/inhalt.htm>

## Der betriebliche Datenschutzbeauftragte

Unternehmen haben einen betrieblichen Beauftragten für den Datenschutz zu bestellen, wenn sie bei der automatisierten Datenverarbeitung mindestens 10 Personen oder bei der Verarbeitung auf andere Weise (manuelle Verfahren) mindestens 20 Personen beschäftigen. Maßgeblich ist nicht die Anzahl der Arbeitnehmer, sondern die der im Unternehmen tätigen "Personen" (d.h. auch freie Mitarbeiter, Auszubildende und Geschäftsführer).

Zu den Verpflichteten zählen:

- natürliche Personen (z.B. Architekten, Anwälte, Steuerberater),
- juristische Personen (z.B. Aktiengesellschaft, GmbH),
- Personengesellschaften (z.B. GbR, OHG, KG)

### **Wann genau muss ein betrieblicher DSB bestellt werden?**

Das BDSG verpflichtet Unternehmen zur Bestellung eines betrieblichen Datenschutzbeauftragten,

- unabhängig von der Zahl der Beschäftigten, wenn sie als verantwortliche Stelle personenbezogene Daten geschäftsmäßig zum Zwecke der Übermittlung oder der anonymisierten Übermittlung erheben, verarbeiten oder nutzen (z.B. Auskunfteien, Adressverlage, Markt- und Meinungsforschungsinstitute), § 4 f Abs. 1 Satz 6 BDSG,
- unabhängig von der Zahl der Beschäftigten, wenn sie als verantwortliche Stelle

- automatisierte Datenverarbeitungen vornehmen, die einer Vorabkontrolle unterliegen (z.B. Scoringverfahren bei Kunden), § 4 f Abs. 1 Satz 6 BDSG,
- ansonsten, wenn sie als verantwortliche Stelle mindestens 10 Personen wenigstens vorübergehend mit automatisierter Datenerhebung, -verarbeitung oder -nutzung beschäftigen, § 4 f Abs. 1 Satz 4 BDSG, oder
- als verantwortliche Stelle mindestens zwanzig Arbeitnehmer wenigstens vorübergehend mit nicht-automatisierter Datenerhebung, -verarbeitung oder -nutzung beschäftigen, § 4 f Abs. 1 Satz 3 BDSG.