

Informationen zum Thema Qualitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen und für Interessierte in Planungsbüros, Behörden und Institutionen finden Sie in der Zeitschrift „Wasser und Abfall“ 5/2009 oder unter:

[Wasser und Abfall \(all4engineers\)](#)

Ansprechpartner/in:

Dr. Claudia H. Roth
Auditorin für Qualitäts- und Umweltmanagementsysteme
c/o Stadtentwässerung Frankfurt am Main
Tel.: 069 - 212 73388, Fax. 069 - 212 43378
claudia.roth@stadt-frankfurt.de

Anmeldung / Teilnahmegebühr

Anmeldungen bis spätestens 1. Feb. 2010 an den Fortbildungsreferenten des BWK LV HRPS – Dr. Markus Ott, Tel.: +352 26 672 970, E-Mail: markus.ott@bwk-hrps.de

Teilnahmegebühren:

- 35,- € für Mitglieder / 70,- € für Nichtmitglieder

- 15,- € für Studierende

Überweisen Sie diesen Betrag bitte mit der Anmeldung auf das Konto: BWK Landesverband HRPS, Konto 29000218, BLZ 530 501 80 (Sparkasse Fulda), Zweck: „Fortbildung QMS“

Veranstaltungsort:

Hessisches Ministerium für Umwelt, Energie, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, Mainzer Str. 80, Raum 014, 65189 Wiesbaden
[Anfahrtskizze](#) zum Ministerium

Anfahrt:

über die A66 Richtung Innenstadt/Hauptbahnhof zur Mainzer Straße über die A 60, Abfahrt Mainzer Straße. Mit dem Zug zum Hauptbahnhof Wiesbaden, von dort 10 Min. Fußweg zu.m Ministerium

Fortbildungspunkte:

Die Veranstaltung wird gemäß der Fort- und Weiterbildungsrichtlinien der Ingenieurkammern Hessen, Rheinland-Pfalz und Saarland und vom HMUELV mit 2 Punkten anerkannt.

Qualitätsmanagement - Organisationsinstrument oder Statussymbol?

ISO EN DIN 9001:2008
in Behörden und Ingenieurbüros

**am Donnerstag 04. Februar 2010
um 14:00 Uhr Raum 014**

im
Hessisches Ministerium für Umwelt, Energie,
Landwirtschaft und Verbraucherschutz
Wiesbaden

Worum geht es?

In öffentlichen Ausschreibungsverfahren wird vom Bieter verstärkt ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) nach ISO 9001 gefordert. Große Planungsbüros und Baufirmen haben es bereits entwickelt, eingeführt und sich zertifizieren lassen. Kleine Büros und Firmen zögern noch, scheuen (mit Recht) die Kosten und den Aufwand für die Entwicklung, wissen aber wenig über den praktischen Nutzen eines Managementsystems als internes Steuerungsinstrument.

Auch Behörden, Verwaltungen und andere „öffentliche Institutionen“ suchen nach Möglichkeiten, sich im Wettbewerbsvergleich (Benchmarking) gegenüber dem Kunden, also Bürger zu profilieren und zu zeigen, dass sich die Räder ihres „Behörden-Apparates“ effizient drehen. Sie nutzen die ISO 9001 als Instrument, ihre Arbeitsabläufe effektiv zu organisieren, die daraus resultierenden Ergebnisse qualitativ zu überprüfen und damit „Kundenorientierung“ durch ein zertifiziertes System zu dokumentieren.

Die Veranstaltung bietet Ihnen Gelegenheit, sich über die grundlegende Vorgehensweise bei der Entwicklung und Einführung eines QMS zu informieren. Damit der Nutzen eines solchen Systems auch „nachhaltig“ ist und zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess führt, ist das Überwinden von psychologischen Hürden und Hindernisse bei Mitarbeitern ein elementarer Bestandteil bei der Systementwicklung, sie also mit „ins Boot zu nehmen“.

Wenn Du ein Schiff bauen willst, so trommle nicht Männer zusammen, um Holz zu beschaffen, Werkzeuge vorzubereiten, Aufgaben zu vergeben und die Arbeit einzuteilen, sondern lehre die Männer die Sehnsucht nach dem weiten endlosen Meer
Antoine de Saint-Exupéry

Der BWK lädt Sie ein, sich über die Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems in Dienstleistungsunternehmen zu informieren.

Der BWK ist ein in elf Landesverbänden organisierter Berufsverband von in der Wasserwirtschaft und Abfallwirtschaft tätigen Ingenieuren und Naturwissenschaftlern. Mit bundesweit ca. 4.000 Mitgliedern wirkt der BWK bei der Lösung technischer und naturwissenschaftlicher Aufgaben mit.

Programm Qualitätsmanagement

14:00 – 14:15 **Begrüßung**

Edgar Freund

Präsident des BWK Bundesverbandes

14:15 – 14:45 **Wie nutze ich die ISO 9001 als Steuerungsinstrument für meine Organisation?**

Dr. rer. nat. Claudia H. Roth

BWK Landesverband HRPS,
Auditorin für Qualitäts- u.
Umweltmanagementsysteme

14:45 – 15:15 **Was muss ich noch für eine Zertifizierung tun, wenn meine Organisation „organisiert“ ist ?**

Dipl.-Ing. Berthold Jüttemann

Auditor für integrierte Managementsysteme
(Qualität, Arbeitsschutz, Umwelt)/Köln
www.zer-qms.de

15:15 – 15:30 Fragen zu den Vorträgen

15:30 – 15:45 **Pause**

15:45 – 16:15 **Kann ein QMS den Vollzug der hessischen Umweltbehörden noch verbessern?**

Maria Ertl

HMUELV, Referat II 7,
Managementbeauftragte/Wiesbaden

16:15 – 16:45 **QMS - Papiertiger oder dynamisches System?**

Der menschliche Faktor, die treibende oder hemmende Kraft!

Dipl.-Ing. Ulrich Hamm

Confideon Unternehmensberatung GmbH/Berlin
www.confideon.de

anschließend: **Diskussion und Austausch** mit den Teilnehmern