

NEU - QM-Newsletter

Sehr geehrte Leser,

der Verein für Qualitätsmanagement in der Fahrzeugüberwachung e.V. (QM-Verein) möchte seine Kommunikation weiter verstärken und gibt neben Sonderpublikationen, wie z.B. Autohaus Sonderheft – Qualität in der Fahrzeugüberwachung - und dem QM-Journal, mit der heutigen Ausgabe auch einen QM-Newsletter als Online-Version heraus.

Mindestens zweimal im Jahr oder auch anlassbezogen informieren wir Sie über Neuigkeiten, Schwerpunktthemen und auch über im Zusammenhang mit der Qualität der Fahrzeuguntersuchung stehenden Herausforderungen. Wir würden uns freuen, wenn trotz der Vielfalt der Informationsangebote die eine oder andere „Neuigkeit“ hiermit ihren Adressaten findet. Für Ihre Meinung zu diesem Format wären wir dankbar. (info@qm-ev.de).

Ihr QM-Verein

HU-Adapter bei der UN

Natürlich wird bei den entsprechenden Fahrzeugen der zum 01.07.2015 obligatorisch anzuwendende HU-Adapter auch in der UN verwendet. Die unterschiedlichen Produktionssysteme der Mitgliedsorganisationen und die verschiedenen Varianten bei der HU-Adapter Soft- und Hardware erfordern jedoch eine spezielle Ansteuerung der Geräte. Nach erfolgreicher Testphase können die UN-Auditoren auch über ihre Auditsoftware – UN-Mangeltool - den HU-Adapter problemlos anwenden.

Interner Bereich auf der Internetseite

Der neu für die Auditoren und Regionalkoordinatoren eingerichtete interne Bereich findet regen Zuspruch. Hier finden die Kollegen u.a. praktische Hinweise, Dokumente, Präsentationen und Verfahrensanweisungen. Auf Grund der Datenschutzbestimmungen werden die Zugangsdaten nur auf persönliche Anfrage beim QM-Verein (e-mail) vergeben.

Positives Feedback von Ländern

Der QM-Verein hat den zuständigen Anerkennungsbehörden der Länder in den letzten Jahren regelmäßig Informationen und Berichte zur Verfügung gestellt. Auf der Grundlage von Analysen wurde und wird die positive Qualitätsentwicklung in der Fahrzeugüberwachung erläutert. Dabei konnten bei Schwerpunktthemen geeignete Maßnahmen abgeleitet werden, die dann zielgerichtet durch die Mitgliedsorganisationen praktisch umgesetzt werden. Seitens der Behördenvertreter findet die erfolgreiche und neutrale Qualitätsarbeit des QM-Vereins ein positives Echo. Im Zusammenhang mit den Änderungen der gesetzlichen Bestimmungen entsprechend Rili 2014/45/EU, insbesondere bei der Etablierung der zentralen Stelle für Qualitätssicherung in der Fahrzeugüberwachung wird auch deutlich, dass die Erfahrungen und das Know How des QM-Vereins an Bedeutung gewinnen.

LTE weiter im Fokus

Trotz stabil hoher Qualität bei der Fahrzeugüberwachung und weiteren Verbesserungen bei den Ergebnissen von Qualitätskontrollen bleiben die lichttechnischen Einrichtungen (LTE) in der Mangeldokumentation ein Schwerpunkt. Regional unterschiedlich in den Ergebnissen fokussieren sich die Überwacher weiter gezielt auf diese Mangelgruppe. Unterschiedliche Rahmenbedingungen bei den Fahrzeugprüfungen begünstigen zwar Fehlerquellen, erfordern aber deshalb eine noch größere Aufmerksamkeit. In bestimmten Regionen wird in diesem Zusammenhang deshalb die Dichte der Qualitätskontrollen noch etwas erhöht.

Interview mit Uwe Nickel - Qualität muss durch den Kopf

Über zusätzliche Maßnahmen, wie man die Fahrzeugprüfer des TÜV NORD bei der Arbeit und der täglich zu erbringenden Qualität unterstützt, sprachen wir mit Uwe Nickel, Leiter Qualität in der TÜV NORD Mobilität GmbH & Co. KG.

QM-Verein:

Herr Nickel, Qualität ist Ihr Job, reichen da die von einer Überwachungsorganisation obligatorisch geforderten internen Maßnahmen zur Qualitätssicherung aus oder muss man hier mehr tun?

Uwe Nickel:

Dass die meisten Fahrzeugüberwacher freiwillig mehr tun, zeigt sich u.a. auch in der erfolgreichen Arbeit der freiwilligen, zusätzlichen Auditierung von durchgeführten HU durch den QM-Verein.

QM-Verein:

Wie schätzen Sie die Größenordnung der bisher mehr als 42.000 wettbewerbsübergreifend erfolgten unangekündigten Nachkontrollen (UN) ein? Reicht das oder muss man hier noch zulegen?

Uwe Nickel:

Nach meiner Einschätzung ist das gewählte Verhältnis: 1 UN auf 4.000 durchgeführte HU ausreichend und statistisch gut vertretbar. Hier ist nicht die Masse entscheidend, sondern die Qualität der Maßnahmen und diese eingeordnet in den Gesamtkatalog der Qualitätssicherung.

Dass die UN einen deutlichen Qualitätszuwachs gebracht haben und mittlerweile allseits akzeptiert sind, steht außer Frage. In meinen Funktionen als Leiter Qualität beim TÜV NORD Mobilität und als Regionalleiter der Region 7 im QM-Verein spüre ich das täglich. Aber wir merken auch, dass wir jeden Prüfer „mitnehmen“ und hin und wieder Impulse geben müssen, um nicht im Alltagsstress „betriebsblind“ zu werden.

QM-Verein:

Wie sehen diese TÜV NORD spezifischen Impulse aus?

Uwe Nickel:

Aufbauend auf einer MTO-Analyse (Mensch, Technik, Organisation) haben wir unterschiedliche Felder identifiziert, die dazu beitragen, die Prüfqualität weiter zu verbessern.

Einerseits betrifft es das direkte Umfeld der HU und andererseits geht es um Maßnahmen, die das Verhalten der Menschen nachhaltig beeinflussen sollen.

Zum Thema Umfeld der HU: Die Produktionssysteme und die 47. Änderungsverordnung geben dem Prüfer klar definierte Rahmen ... zusätzlich gibt es die Vorgabe, Mängel direkt am Fahrzeug zu dokumentieren und den im System hinterlegten Button mit der Erinnerung alle Mängel (besonders Licht- und Laienmängel) zu dokumentieren.

QM-Verein:

Und was machen Sie, um das Verhalten der Prüfingenieure (PI) nachhaltig zu beeinflussen?

Uwe Nickel:

Das ist für uns der wesentliche Kern unserer zusätzlichen Anstrengungen. Dazu haben wir drei Maßnahmen gestartet:

1. In einem 2-tägigen Seminar „Bewusst Kommunizieren, Kompetenz im Dialog mit dem Kunden“ wird das eigene Verhalten des PI reflektiert, es werden, wenn notwendig, Lösungen erarbeitet, die dem Prüfer helfen, bessere Prüfungen durchzuführen und den Tages- und Prüfablauf optimaler zu strukturieren. Erste Erfahrungen zeigen: Das führt nicht nur zu einer besseren Mängelerkennung und -dokumentation, sondern auch dazu, das Stresslevel aller Beteiligten zu senken.

2. Wir haben einen „Q-Zirkelplus“ kreiert, in dessen Rahmen alle Fahrzeugprüfer zweimal im Jahr an einem halbtägigen Erfahrungsaustausch teilnehmen. Unter Leitung geschulter Moderatoren werden in regionalen Kleingruppen „versteckte Regeln“ identifiziert und gemeinsame Lösungen erarbeitet. Diese betreffen sowohl die Prüftätigkeit, als auch das Umfeld in den Untersuchungsstellen.

Und „last but not least“, jeder Fahrzeugprüfer wird mindestens einmal im Jahr bei einer Hauptuntersuchung vor Ort begleitet. Hier geht es um die Identifizierung und Abstellung von möglichen Störquellen eines effizienten Prüfablaufs.

QM-Verein:

Ein ambitioniertes Programm. Ist das eine temporäre Maßnahme?

Uwe Nickel:

Ja und nein. Wir haben mit der Umsetzung gestartet und erwarten eine weitere Verhaltensänderung hinsichtlich der Qualitätskultur bei den Mitarbeiter/innen in der TÜV NORD Mobilität. Wir wollen diese Qualitätskultur noch besser verankern und auch bei jeden neuen Kollegen implementieren. Je nach den Ergebnissen werden wir ggf. die Maßnahmen weiterentwickeln bzw. nachjustieren.

QM-Verein: Vielen Dank für das Gespräch und viel Erfolg bei Ihrer Qualitätsarbeit.