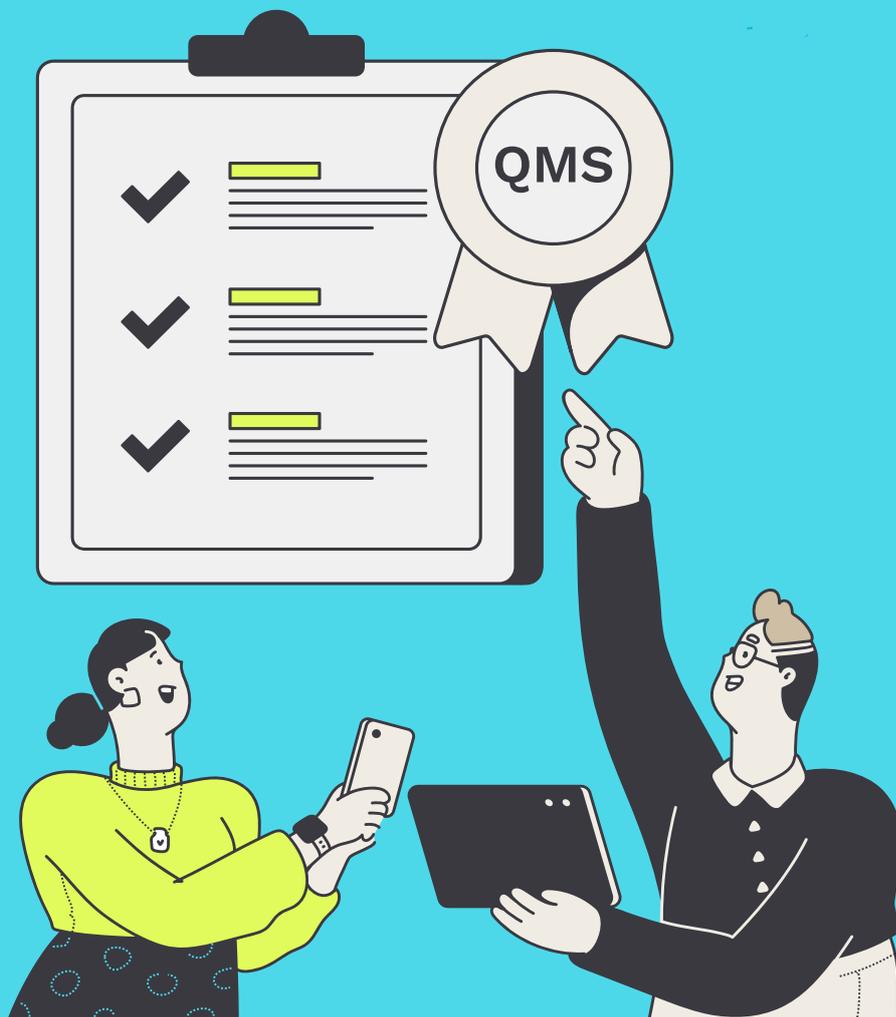


# Demystifying ISO 9001

Ein praxisnaher Leitfaden  
für Qualitätsmanagement  
und Kompetenzentwicklung



# Was ist Qualitätsmanagement und warum es wichtig ist

In der heutigen wettbewerbsintensiven und schnelllebigen Geschäftswelt ist die **Aufrechterhaltung gleichbleibender Qualität keine Option mehr**. Es wird erwartet, dass Produkte zuverlässig sind, Dienstleistungen konsistent erbracht werden und Unternehmen sich kontinuierlich verbessern.

Ein **Qualitätsmanagementsystem** (QMS) ist dabei unerlässlich. **Es hilft Organisationen, die Art und Weise zu formalisieren, wie sie Mehrwert schaffen, Leistung verfolgen und interne Prozesse verbessern.**

**ISO 9001** ist der weltweit am häufigsten eingesetzte internationale Standard für Qualitätsmanagement. Herausgegeben von der International Organization for Standardization (ISO), bietet ISO 9001 einen strukturierten Rahmen zum Aufbau eines QMS, das sich an der Unternehmensstrategie, den Erwartungen der Anspruchsgruppen und operativen Anforderungen orientiert.

Die Anforderungen des Standards zu verstehen, kann herausfordernd sein. Dieser Leitfaden **erklärt die ISO-9001-Klauseln** in klarer, praxisnaher Sprache und zeigt auf, wie moderne Werkzeuge wie **Teamometer insbesondere im Bereich des Kompetenzmanagements die Umsetzung unterstützen können.**

Klausel  
04

## Verständnis der Organisation und ihres Kontexts

Diese Klausel bezieht sich auf die Ermittlung **interner und externer Faktoren**, die den Zweck, die Leistung und die strategische Ausrichtung einer Organisation beeinflussen. Sie umfasst außerdem die Berücksichtigung der Bedürfnisse und **Erwartungen relevanter interessierter Parteien sowie die Bestimmung des Anwendungsbereichs des QMS.**

**Warum das für Qualität wichtig ist:** Ein klares Verständnis des organisatorischen Umfelds stellt sicher, dass das QMS an reale geschäftliche Erfordernisse und Erwartungen angepasst ist. Durch die Berücksichtigung interner Dynamiken und externer Einflüsse lassen sich Systeme anpassen, um Risiken zu reduzieren und die Widerstandsfähigkeit zu stärken. Diese Grundlage stellt sicher, dass Qualitätsziele realistisch und gut informiert formuliert werden.



### Erforderlich ist:

- Eine klare Definition interner und externer Einflussfaktoren, die die **strategische Ausrichtung** und Zielerreichung der Organisation beeinflussen.
- Eine **Erfassung relevanter interessierter Parteien** und deren Anforderungen bzw. Erwartungen, die das QMS betreffen.
- Eine dokumentierte Beschreibung des **Anwendungsbereichs des QMS** mit Abgrenzungen, Ausschlüssen und Gültigkeit.



### Umsetzung:

- Durchführung einer **SWOT- oder PESTEL-Analyse** in Workshops oder Management-Sitzungen, dokumentiert in strategischen Unterlagen.
- Entwicklung einer **Stakeholder-Karte** und Erhebung von Anforderungen über Befragungen oder Interviews.
- Formulierung einer **QMS-Geltungsbereichsbeschreibung** im Qualitätsmanagementhandbuch, unterstützt durch Prozessdarstellungen oder digitale Modelle.

## Klausel 05

# Führung und Verpflichtung

Diese Klausel beschreibt die **Verantwortung des obersten Managements** bei der Demonstration von Führung und Engagement für das QMS. Sie umfasst die Entwicklung einer **Qualitätspolitik, die Zuweisung von Rollen und Verantwortlichkeiten sowie die Integration des QMS in die strategische Planung der Organisation.**

**Warum das für Qualität wichtig ist:** Wenn das Management Qualität sichtbar unterstützt, stärkt das die Mitarbeitenden und verbindet das QMS mit den Unternehmenszielen. Starke Führung sorgt für eine angemessene Ressourcenverteilung, klare Prioritäten und ein gemeinsames Verständnis für kontinuierliche Verbesserung. Sie fördert Vertrauen und Verantwortungsbewusstsein auf allen Ebenen.

### Erforderlich ist:

- Eine **Qualitätspolitik**, die das Engagement der Organisation für Qualität ausdrückt und von allen verstanden wird.
- **Messbare, dokumentierte Qualitätsziele**, die mit der Geschäftsstrategie verknüpft sind.
- Klar definierte **Führungsrollen** und **Verantwortlichkeiten** zur Förderung und Unterstützung des QMS.

### Umsetzung:

- Entwicklung der Qualitätspolitik gemeinsam mit dem Management und Kommunikation über **Onboarding, Betriebsversammlungen** und **interne Plattformen**.
- Ableitung der Qualitätsziele auf **Abteilungsebene** und **regelmäßige Überprüfung des Fortschritts**.
- Verankerung von **QMS-Verantwortlichkeiten** in Führungsrollen, inklusive Beteiligung an **internen Audits** und **Qualitätsbesprechungen**.

## Klausel 06

# Planung für den Erfolg

Diese Klausel stellt sicher, dass **Organisationen Qualität** vorausschauend angehen, indem Risiken und Chancen berücksichtigt, Qualitätsziele definiert und Maßnahmen geplant werden. Sie betont die **Ausrichtung auf strategische Ziele und die Vorbereitung auf Veränderungen.**

**Warum das für Qualität wichtig ist:** Planung ermöglicht es, Risiken zu erkennen und sinnvolle Qualitätsziele zu verfolgen. Sie fördert die Ausrichtung mit strategischen Zielen und sorgt für effiziente Ressourcennutzung und geringe Störungen.

### Erforderlich ist:

- Eine strukturierte Methode zur **Identifikation und Steuerung qualitätsrelevanter Risiken und Chancen**.
- Qualitätsziele, die die **strategische Ausrichtung** unterstützen und Anforderungen erfüllen.
- Dokumentierte **Maßnahmenpläne** zur **Zielerreichung und zum Umgang mit Veränderungen**.

### Umsetzung:

- Durchführung von **strukturiertem Brainstorming** oder **FMEA-Workshops** zur Risikoanalyse, Erfassung im Risikoregister und Überprüfung der Maßnahmen.
- Formulierung der Qualitätsziele nach SMART, Zuweisung von Verantwortlichen und Verfolgung in Projekttools.
- Einsatz von Change-Management-Logs oder Formularen zur Planung und Genehmigung von Änderungen.

## Klausel 07

# Service-funktionen

Diese Klausel behandelt die **Ressourcen, die für den Betrieb des QMS erforderlich sind**, einschließlich Personal, Infrastruktur und einer Kultur der Kompetenz und Kommunikation. Sie stellt sicher, dass die erforderlichen Werkzeuge und Informationen **verfügbar und gesteuert sind**.

**Warum das für Qualität wichtig ist:** Ohne geeignete Ressourcen, qualifiziertes Personal und Kommunikation kann ein QMS nicht wirksam sein. Unterstützungsfunktionen gewährleisten, dass Prozesse verstanden, Mitarbeitende geschult und Mittel bereitgestellt werden.

### Erforderlich ist:

- Ein Rahmen zur **Ressourcenallokation** und **Steuerung der Kompetenzen** im Einklang mit den QMS-Anforderungen (z.B. durch Teammeter zur Identifikation und Schließung von Qualifikationslücken).
- Ein System zur **Pflege von dokumentierten Informationen** (z.B. Verfahren, Richtlinien, Formulare).
- Kommunikationsprozesse zur **Förderung von Qualitätsbewusstsein** und Leistungsfähigkeit.

### Umsetzung:

- **Jährliche Planung** zur Bewertung des Personal-, Technik- und Infrastrukturbedarfs für das QMS.
- Entwicklung eines **Kompetenzrahmens für jede Rolle** und Nachverfolgung des Schulungsstands über ein zentrales System.
- Regelmäßige **Kommunikation** über Qualitätsfortschritte sowie Schulungen und Sensibilisierungen zum QMS.

## Klausel 08

# Operative Steuerung

Diese Klausel definiert, wie Organisationen **die operativen Prozesse kontrollieren, mit denen Produkte oder Dienstleistungen erbracht werden**. Sie umfasst Anforderungen an Planung, Kommunikation, Gestaltung, Produktion und Umgang mit Abweichungen.

**Warum das für Qualität wichtig ist:** Qualität entsteht oder geht in der Ausführung verloren. Operative Steuerung sichert Konsistenz, Einhaltung von Anforderungen und effiziente Ressourcennutzung. Sie hilft dabei, Fehler zu vermeiden, Lieferantenbeiträge zu steuern und Vertrauen in Ergebnisse zu schaffen.

### Erforderlich ist:

- Betriebsverfahren, die beschreiben, **wie Produkte oder Dienstleistungen erbracht werden**.
- **Prozesse zum Management von Anforderungen, Lieferantenleistungen und Rückverfolgbarkeit**.
- Systeme zur **Erfassung, Meldung und Behebung von Abweichungen**.

### Umsetzung:

- Entwicklung und Veröffentlichung von **SOPs** in einem kontrollierten, für alle zugänglichen System.
- **Formale Prüfung von Anforderungen** vor Vertrags- oder Projektfreigabe.
- Nutzung von **Lieferantenbewertungen** und **Wareneingangsprüfungen** zur Steuerung von Lieferanten.
- Einsatz eines **Abweichungsprotokolls** mit **klaren Workflows** für Eindämmung, Ursachenanalyse und Korrekturmaßnahmen.

## Klausel 09

# Leistungsbewertung

Diese Klausel verlangt von Organisationen, die Wirksamkeit des QMS zu **überwachen, zu messen, zu analysieren und zu bewerten**. Sie umfasst außerdem interne Audits und Managementbewertungen zur kontinuierlichen Verbesserung und Eignungsprüfung.

**Warum das für Qualität wichtig ist:** Leistungsbewertungen zeigen, was funktioniert und wo Handlungsbedarf besteht – und ermöglichen fundierte Entscheidungen. Sie helfen, Probleme frühzeitig zu erkennen, Strategien anzupassen und erfolgreiche Praktiken zu stärken.

### Erforderlich ist:

- Leistungskennzahlen** zur **Bewertung des Fortschritts** bei Qualitätszielen.
- Auditpläne und -verfahren**.
- Management-Review-Mechanismen** zur Bewertung der Wirksamkeit des QMS.

### Umsetzung:

- Erstellung von Dashboards zur **Visualisierung und Verteilung der KPIs** an relevante Stellen.
- Benennung qualifizierter interner Auditorinnen und Auditoren zur Durchführung **regelmäßiger Prüfungen**.
- Durchführung **strukturierter Managementbewertungen** mit **Dokumentation** von **Entscheidungen, Maßnahmen** und Nachverfolgung.

## Klausel 10

# Kontinuierliche Verbesserung

Diese Klausel stellt sicher, **dass Organisationen das QMS durch Korrekturmaßnahmen und kontinuierliche Verbesserungsinitiativen weiterentwickeln**. Sie fördert das Lernen aus Abweichungen und eine Kultur proaktiver Entwicklung.

**Warum das für Qualität wichtig ist:** Verbesserung fördert Wettbewerbsfähigkeit, Innovation und Widerstandsfähigkeit. Ein kontinuierlicher Verbesserungsansatz sorgt dafür, dass aus Fehlern gelernt wird. Er schafft eine Denkweise, in der aktiv nach besseren Lösungen gesucht wird.

### Erforderlich ist:

- Ein dokumentierter Prozess zur **Erkennung, Bewertung und Korrektur von Abweichungen**.
- Werkzeuge und Methoden zur Ursachenanalyse und **strukturierten Problemlösung**.
- Ein Vorschlagswesen für **Verbesserungsideen**.

### Umsetzung:

- Nutzung elektronischer Formulare oder **Ticketsysteme** zur Erfassung und Zuweisung von Abweichungen.
- Anwendung **strukturierter Methoden** wie 5-Why, Pareto-Analyse oder Ishikawa-Diagramm in funktionsübergreifenden Teams.
- Aufbau einer Plattform für **Verbesserungsvorschläge** und deren Bewertung in Besprechungen oder speziellen Events.

# Teammeter: Ein strategischer Partner für Kompetenzmanagement im Qualitätswesen

Die Umsetzung von ISO 9001 bedeutet mehr als reine Pflichterfüllung – sie erfordert eine **tragfähige Qualitätskultur**. Eine der entscheidenden Voraussetzungen dafür ist die passende Kompetenzverteilung.

**Teammeter** unterstützt dabei, Qualifikationen rollenbasiert zu erfassen, Lücken zu identifizieren und **Entwicklungspläne zu gestalten**. Es ermöglicht Rückkopplungsschleifen, die eng mit strategischen Zielen verbunden sind, und damit eine kontinuierliche Leistungsbewertung und Verbesserung.

Da ISO 9001 hohen Wert auf Fachkenntnisse, Dokumentation und Verbesserungen legt, eignet sich Teammeter ideal zur Umsetzung dieser Anforderungen im Alltag.

Mit der strukturellen Grundlage von ISO 9001 und digitalen Tools wie Teammeter **lassen sich leistungsfähige, agile und qualitätsorientierte Teams aufbauen** – weit über reine **Normkonformität** hinaus.



Skills	Tony	Diane	Tim	Jason	Ange
Skill	4	3	4	4	2
Progress bar	4	5	5 (Training required)	2	4
Progress bar	2	5	2 (i)	+	3
Progress bar	1 (i)	3	+	2	2 (i)
Progress bar	4 (i)	4	2	5	3 (i)
Progress bar	1	1	+	2	2

Trainings	Tony	Diane	Tim	Jason	Ange	Anais
Security Policies	+	+	+	+	+	✓
Web Application Security	✓	✓	✓	+	+	✓
Onboarding	✓	✓	✓	✓	⚠	⚠
After Effect	✓	✓	+	✓	✓	✓