



Qualität mit Ausblick: Das QMS der Berliner Schornsteinfegerinnung

Qualitätsmanagement ist seit Langem fester Bestandteil der Arbeit im deutschen Handwerk – mit unterschiedlichen Wegen, es zu organisieren und nach außen gegenüber Behörden nachzuweisen. Über ihre Erfahrungen und die Vorteile ihres international anerkannten Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001¹ berichten zwei Berliner Schornsteinfeger, Norbert Skrobek, Obermeister der Schornsteinfegerinnung und der Qualitätsmanagementbeauftragte Nils Kuckert.

Das Interview fand am 23.04.2021 per ZOOM statt.

GC: Die Berliner Schornsteinfeger lassen sich seit 2001 nach ISO 9001 zertifizieren. Allerdings änderte sich in den letzten Jahren der Weg der Umsetzung und Prüfung dieses Managementsystems. Wie haben Sie diesen Wechsel (auch im Kollegium) wahrgenommen und was ist seitdem anders?

Skrobek: Nachdem 2019 die DAkKS¹ in einem offiziellen Schreiben noch einmal bekannt gab, dass die bis dahin durchgeführte Verbundzertifizierung als Verfahren nicht zulässig ist, mussten sich alle Betriebe, die seit Jahren die Zertifizierungen hatten, entscheiden: Entweder die Zertifizierung nach ISO 9001 im neuen Format fortführen oder eine andere Option wählen, um Behörden und der Öffentlichkeit den eigenen Qualitätsanspruch zu vermitteln, etwa mit dem Gütesiegel vom Zentralinnungsverband des Schornsteinfegerhandwerks (ZIV).

Wir haben uns bei der Berliner Innung viele Gedanken darüber gemacht, beide Lösungsansätze mit den Mitgliedern intensiv diskutiert und uns schließlich entschieden, mit der ISO 9001 den Weg weiterzugehen. Wieso? Wir waren schon immer von einem Qualitätsmanagementsystem und dessen Zertifizierung als „i- Tüpfelchen“ überzeugt. Dies nur aufgrund eines anderen Weges, den wir einschlagen sollten, abzuwerfen, kam für uns gar nicht in Frage.

Ein Managementsystem verleiht den zertifizierten Betrieben ein Alleinstellungsmerkmal: Die Normanforderungen sind international anerkannt und für alle Interessierten transparent; deren Umsetzung wird sowohl intern als auch extern überprüft. Und all das mit dem Ziel, die Qualität unserer Arbeit stetig zu verbessern und die Effizienz der Prozesse, Dokumentation und Kommunikation zu steigern. Ein Handwerksbetrieb kann und soll ein Zertifikat über anerkanntes Qualitätsmanagementsystem (QMS) mit Stolz vorweisen.

GC: Der Übergang zum neuen Verfahren bedeutet natürlich Mehraufwand. Was muss nun anderes gemacht werden?

Kuckert: Im Wesentlichen wurde früher in einem sog. Verbund-Zertifizierungsverfahren ein einziges Managementsystem über die einzelnen Betriebe aufgestellt. Die Innung fungierte dabei als eine Art Zentrale, die eine innungsübergreifende QMS-Dokumentation vorgibt. So lag weniger Mitwirkungspflicht bei den bevollmächtigten Schornsteinfegermeistern: Die einzelnen Betriebe konnten die Checklisten und Vorlagen des „übergeordneten“ QMS nutzen. Bei der externen Zertifizierung wurden sie dann im Rahmen eines Multisite-Audits auf Konformität hin

¹ [DAkKS](#) - Deutsche Akkreditierungsstelle, die im öffentlichen Interesse als alleiniger Dienstleister die Zertifizierungsverfahren in Deutschland überwacht.¹



Ihre Ansprechpartnerin:
Yulia Felker
yulia.felker@gut-cert.de
+49 30 2332021-85



GUT Zertifizierungsgesellschaft für
Managementsysteme mbH
Umweltgutachter
Eichenstraße 3 b, 12435 Berlin



überprüft – also in einem Stichprobenverfahren. So war es nicht nötig, jedes Jahr alle Betriebe vor Ort zu auditieren und der Einzelbetrieb wurde weniger in den Fokus gestellt.

Im Gegensatz dazu muss sich jetzt jeder zertifizierte Betrieb im Rahmen einer Einzelzertifizierung nach dem DAkkS-konformen Zertifizierungsverfahren selbst unter Beweis stellen – und zwar jährlich! Er muss erst gegenüber den internen und später den externen Auditoren nachweisen, dass er die QMS-Anforderungen umgesetzt und in seinen Arbeitsalltag integriert hat. Sehr wichtig dabei ist, dass jede*r Bezirksschornsteinfegermeister*in durch das angepasste Verfahren eine maßgeschneiderte Planung hat: Eigene berufs- oder gar bezirksrelevante Risiken und Chancen werden unter die Lupe genommen, zum Beispiel die Anwendung von geänderten gesetzlichen Anforderungen an betriebliche Tätigkeiten oder an die Meisterqualifikation. „Unangenehme Überraschungen“ können dadurch in vielen Fällen verhindert oder zumindest deutlich vermindert werden.

So fließen jetzt zum Beispiel auch die Ergebnisse der Risiko-Chancen Analyse in die Zielsetzung für das kommende Jahr ein: Was kann im Betrieb besser organisiert werden und welche Schulungen sind in der nächsten Periode notwendig? So können die öffentlich-rechtlichen Pflichten vollumfänglich erfüllt werden. Auch die Umsetzung der Ziele aus dem Vorjahr muss von den Betriebsinhaber*innen ausgewertet werden, was definitiv hilft, die Erfolge aber auch weitere Potenziale für Verbesserungen zu sehen.

Wie haben Sie die Rollen zwischen der Innung und einzelnen Betrieben nach der Umstellung aufgeteilt?

Skrobek: Die Innung hat sich der unterstützenden Rolle bewusst angenommen. Zum einen haben wir – das QM-Team – aus Effizienzgedanken an der Dokumentation gearbeitet. Da öffentlich-rechtliche Aufgaben in unserem Handwerk bei allen Betrieben gleichartig sind, konnten wir bei der Innung die Managementregelungen und Verfahren, die für jeden Betrieb gelten, festhalten und verschriftlichen. Damit wurden vor allem Klarheit und Transparenz in Bezug auf die Ausführung aller wesentlichen Tätigkeiten, das Einhalten der rechtlichen Anforderungen und die Art der Überprüfung geschaffen.

Für die Innungsmitglieder haben wir die entsprechenden Schulungen und die im QMS geforderten internen Prüfungen – interne Audits – organisiert. Was so leicht klingt, bedeutete viel Arbeit für die Geschäftsstelle der Innung und für das Team der internen Auditor*innen. Jedoch lohnt sich die ganze Arbeit. Wie haben den effizientesten Weg genommen – darüber sind wir uns alle einig.

Kuckert: In der Berliner Innung haben wir definitiv eine große Stärke: Wir haben ein engagiertes Team von Kolleg*innen, die sich intensiv mit den Anforderungen der Norm beschäftigten, interne Audits durchführen und die Kolleg*innen bei der Systemeinführung kräftig unterstützen. Bei der Zahl der Innungsmitglieder, die sich in Berlin der Zertifizierung unterziehen, ist ein solches Netzwerk unabdingbar. Das haben wir zum Glück!



QM-Team der Schornsteinfegerinnung



Ihre Ansprechpartnerin:
Yulia Felker
yulia.felker@gut-cert.de
+49 30 2332021-85



GUT Zertifizierungsgesellschaft für
Managementsysteme mbH
Umweltgutachter
Eichenstraße 3 b, 12435 Berlin



GC: Lassen Sie uns einmal auf das letzte Jahr zurück blicken... Was ist der Mehrwert der QMS-Zertifizierung?

Skrobek: Die Mühe lohnt sich. Das sehen wir immer mehr. Es geht um die Anerkennung unserer Leistung durch das zertifizierte QMS seitens der zuständigen staatlichen Institutionen und der Berliner Bürgerinnen und Bürger:

- ▶ Zunehmend erhalten wir das Feedback, dass sich das Zeitmanagement beim Beheben von Mängeln in der Stadt verbessert. Die Mängelverwaltung gehört zu unseren wichtigsten öffentlich-rechtlichen Aufgaben. Durch die ISO-bedingte standardisierte Vorgehensweise und eine zweistufige Kontrolle (internes und externes Audit) werden die Mängel schneller bearbeitet.
- ▶ Auch die Fehlerquote bei den Bescheiden wird durch das QMS offensichtlich minimiert – so auch das Feedback des Berliner Senats. Weniger Beschwerden bedeuten für uns eine Steigerung der Kundenzufriedenheit, sowohl seitens unserer Aufsichtsbehörden aber auch natürlich seitens der Berlinerinnen und Berliner.
- ▶ Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Regelung, dass die staatliche Prüfung von Kkehrbüchern einmal in drei Jahren und nicht jährlich erfolgt, wenn ein ISO 9001-Zertifikat als Nachweis der Qualität vorliegt. Auch hier schlägt die doppelte jährlich Prüfung der Betriebe im Sinne des QMS zu Buche.
- ▶ Last but not least... da das ISO-System als ein geeignetes Instrument des Qualitätsmanagements vom Berliner Senat anerkannt worden ist, werden zusätzliche Punkte für die Wiederbewerbung bei der Vergabe der Kkehrbezirke für die Kolleginnen und Kollegen, die das QMS eingeführt haben, vergeben. Dies sichert ihnen einen Großteil ihrer monatlichen Einnahmequelle.

GC: Welches Feedback bekommen sie von den einzelnen Betrieben?

Skrobek: Nach einem eher zurückhaltenden Start haben sich nun doch viele Kolleginnen und Kollegen entschieden, am Zertifizierungsprogramm teilzunehmen. Die Vorteile sprechen für sich selbst. Der Weg zur erfolgreichen Zertifizierung ist auch allen bekannt, so wie das vielseitige Unterstützungsangebot, das die Innung und das Kollegium leistet. Die Betriebe haben Vertrauen in das System und die Innung.

Künftig streben wir danach, alle neuen Innungsmitglieder zum Einführen des QMS zu motivieren. Unser Ziel ist es, die Qualität unseres Handwerks in Berlin weiter zu steigern und eine reibungslose Übergabe der Bezirke zwischen den Generationen von Meistern zu sichern... und vielleicht erreichen wir damit ja auch Betriebe über Berliner Grenzen hinaus!

GC: Welche Rolle spielt für Sie die Zertifizierungsgesellschaft? Wie läuft die Zusammenarbeit?

Skrobek: Eine unabhängige systemische Prüfung, das Hinterfragen der z.T. eingefahrenen Wege im Betrieb seitens der externen Prüfer hilft uns, mit den Verantwortlichen für die Kkehrbezirke besser voranzukommen. Es geht den Auditoren ausschließlich um die Effizienz und die rechtliche Konformität unserer Arbeit. Das ist der Sinn des QMS in unserem Beruf.

Kuckert: Bis jetzt haben wir ausschließlich gute Erfahrungen der partnerschaftlichen Arbeit mit dem Auditoren-Team. Auch das Team der Zertifizierungsstelle, mit dem jeder Betrieb in Bezug



Ihre Ansprechpartnerin:
Yulia Felker
yulia.felker@gut-cert.de
+49 30 2332021-85



GUT Zertifizierungsgesellschaft für
Managementsysteme mbH
Umweltgutachter
Eichenstraße 3 b, 12435 Berlin



GUTcert Interview

auf die Projektabwicklung, Termine und Dokumente kommuniziert, gestaltet sich sehr persönlich und unkompliziert. Wir haben das Gefühl, dass wir bei der GUTcert gut aufgehoben sind, uns immer besser gegenseitig kennenlernen und damit die gute Zusammenarbeit verstärken.

GC: Was würden Sie allen Landesinnungen empfehlen, wenn sie sich auf diesen Weg der Qualitätssicherung - ISO 9001 im DAkKS-Verfahren – begeben wollen?

Es gibt unterschiedliche Wege, die Qualität der Arbeit im Handwerk unter Beweis zu stellen. Wir haben uns für das QMS nach ISO 9001 entschieden und haben bereits erste Erfolge erlebt. Allerdings braucht es für den Weg auch etwas Mut: Besonders am Anfang gibt es viel zu tun, sollte ein QMS eingeführt werden. Wichtig ist es, ein engagiertes Team zu bilden, in dem viele neue Aufgaben verteilt werden und die Kollegen zeitig an Bord zu holen, was die Kommunikation in Bezug auf die Anforderungen aber auch das Nutzen eines QMS angeht. Auch die Schulungen sind nicht zu unterschätzen. Am herausforderndsten war es für uns vor einem Jahr, die normkonforme Dokumentation auf die Beine zu stellen. Wir als Berliner Innung können den Kolleg*innen in ganz Deutschland nur die Unterstützung dabei anbieten – unsere Erfahrung teilen wir gerne!

WIR WOLLEN GEMEINSAM BESSER WERDEN.



Schornsteinfegerinnung:

Norbert Skrobek, Obermeister der Schornsteinfegerinnung

Nils Kuckert, Qualitätsmanagementbeauftragter

GUTcert-Team:

Yulia Felker

Bereichsleiterin Nachhaltige Entwicklung, Leadauditorin ISO 14001, ISO 50001, ISO 20121

Sindy Promnitz

Stellv. Leiterin der Zertifizierungsstelle, Leadauditorin ISO 14001, ISO 9001

Sarah Stenzel

Teamleiterin Bereich Dienstleister und Handwerk, Produktmanagerin Nachhaltige Entwicklung

Bildnutzung mit freundlicher Genehmigung der Schornsteinfegerinnung.



Ihre Ansprechpartnerin:
Yulia Felker
yulia.felker@gut-cert.de
+49 30 2332021-85



GUT Zertifizierungsgesellschaft für
Managementsysteme mbH
Umweltgutachter
Eichenstraße 3 b, 12435 Berlin