

Qualitätsengagement ausbauen

Christoph Warnecke/Kai Haake



Nicht erst die aktuellen Beispiele bei VW und Deutscher Bank zeigen, wie wichtig eindeutig formulierte und vor allem wirklich gelebte Qualitätsansprüche, Wertekulturen und Compliance-Anforderungen für einen nachhaltigen Unternehmenserfolg und den Unternehmenswert sind. Wenn Unternehmen, Organisationen und auch politische oder gesellschaftliche Gruppierungen diese als ein notwendiges Übel abtun und vernachlässigen, tritt regelmäßig ein schwerer und oft lang anhaltender Vertrauensverlust ein. Hinzu kommt nicht selten ein hoher wirtschaftlicher Schaden. Gerade in der heutigen Zeit ist es daher ein absolutes Muss und eine permanente Kernaufgabe, Qualitätsanforderungen, -grundsätze und -prozesse immer wieder neu zu durchdenken und auf die zentralen Rahmenbedingungen hin anzupassen.

Dies gilt natürlich ebenfalls für wirtschaftsnahe Dienstleister wie die Unternehmens- und Personalberater. Im Jahr 2015 hat der Bundesverband Deutscher Unternehmensberater (BDU) daher eine zusätzliche Qualitätsinitiative gestartet, um

- den BDU-Markenkern „Qualität“ im Hinblick auf die aktuellen und in letzter Zeit nochmals gestiegenen An-

forderungen im Wirtschaftssystem weiterzuentwickeln und anzupassen,

- den Qualitätsanspruch des BDU unter Beteiligung aller Mitglieder nochmals zu beschreiben und die hierfür erforderlichen Grundlagen substantiell zu erarbeiten,
- vorhandene Standards, Regelungen und Instanzen zu überprüfen und falls notwendig anzupassen,
- den Wettbewerbsvorteil einer BDU-Mitgliedschaft am Markt und bei den Kunden als differenzierendes Merkmal zu verstärken.

Der BDU folgt damit dem eigenen Anspruch seit seiner Gründung im Jahr 1954, sein Qualitätsengagement regelmäßig anzupassen und auszuweiten. In den letzten Jahren wurden hierfür zum Beispiel eine Vielzahl von Grundsätzen und Leitfäden entwickelt, unter anderem zu den Themen Unternehmensplanung, Unternehmensnachfolge und Restrukturierung. Diese Veröffentlichungen bieten einen klaren Handlungsrahmen für die Leistungserbringung von BDU-Beratern. Parallel sorgen die enthaltenen Vorgaben bei den beauftragenden Unternehmen für ein verlässliches Gerüst für die Zusammenarbeit.

Der stetige Ausbau des Nachweises der hohen Qualität seiner bestehenden und zukünftigen Mitglieder hat für den BDU sehr große Bedeutung. Seit Längerem befasst sich eine Arbeitsgruppe des Verbands – unter Mitarbeit von über 50 Vertretern von BDU-Beratungsunternehmen, der

BDU-Geschäftsleitung und des BDU-Präsidiums – intensiv in verschiedenen Projektgruppen damit. Berücksichtigung fanden dabei sowohl schon vorhandene BDU-Standards als auch DIN- und ISO-Standards. Weiterhin erfolgte eine gründliche Recherche nach wissenschaftlichen Grundlagen und bereits vorhandenen Studien zu diesem Thema. Die hierfür rechtlichen Grundlagen wurden ebenfalls erarbeitet.

Während der gesamten Projektlaufzeit wurden und werden die BDU-Mitglieder laufend auf Veranstaltungen sowie durch Mails und Newsletter informiert und in Form von Foren, Arbeitsgruppen und einer Mitgliederbefragung in die Arbeit integriert. Die breite Beteiligung der Mitgliedschaft war und ist wichtig, um die Identifikation mit den Ergebnissen der Initiative und deren Umsetzung in der täglichen Beratungsarbeit zu fördern.

Auf Basis dieser Recherche- und Analysearbeiten wurden final neun Qualitätselemente entwickelt und im Detail beschrieben. Deren Systematisierung erfolgte auf drei Ebenen:

- Die Qualität des Beraters selbst,
- die Qualität der Klientenbeziehung und
- die Qualität der Dienstleistung.

Auch verbandsrechtlich sind die Ergebnisse der Qualitätsinitiative schon aufgenommen worden. So finden wesentliche Anforderungen, etwa an die laufende Kommunikation eines Beraters in einem Projekt, zukünftig Eingang in die Prüfung der Aufnahmeverfahren in den Verband. Denn der Beitritt zum BDU ist an den Nachweis von drei positiven Klientenreferenzen gekoppelt, der BDU fragt dabei die genannten Ansprechpartner direkt, ob sie zufrieden waren.

Ebenfalls wurden die BDU-Berufsgrundsätze erweitert. Die Arbeiten der Initiative sind damit nicht nur ein ehres Bekenntnis, sondern sie verpflichten die Mitgliedsunternehmen unmittelbar gegenüber dem BDU. Die Mitgliederversammlung hat einstimmig beschlossen, die „gewissenhafte Berufsausübung“ als Anforderung in die BDU-Berufsgrundsätze mit aufzunehmen. Auch die neun Qualitätselemente werden gemäß Verbandsgerichtsordnung vom BDU-Verbandsgericht in Zukunft seiner Arbeit zugrunde gelegt werden.

Das Verbandsgericht ist dabei auch völlig unabhängig. Es geht neutral und unabhängig Beschwerden nach und prüft, ob tatsächlich ein Verstoß vorliegt. Falls das zu bejahen ist, kann eine Geldbuße, eine Rüge oder – in gravierenden Fällen – auch ein Ausschluss aus dem Verband erfolgen.



Die detaillierte Beschreibung finden Sie auf der BDU-Internet-Seite unter:

www.bdu.de/wer-wir-sind/unser-anspruch/unser-qualitaetsverstaendnis/

Christoph Warnecke ist der Leiter des BDU-Arbeitskreises Qualität. **Kai Haake** ist der Geschäftsführer des Bundesverbands Deutscher Unternehmensberater (BDU).