

Gruppe Dijon Céréales Die Qualität – Kitt für die Fusion und den Konzern



Die Gruppe Dijon Céréales (Côte-d'Or, Burgund, Frankreich) ist aus dem Zusammenschluss verschiedener lokaler Genossenschaften entstanden. Über die Einführung ihres Qualitätssicherungssystems ist es ihr gelungen, die Praktiken der einzelnen Genossenschaften zu vereinheitlichen. Heute stellt das Qualitätsmanagementsystem das Rückgrat eines Nahrungsmittelkonzerns dar, in dem die Genossenschaft im Zentrum steht.

Die Gruppe Dijon Céréales setzt sich heute vereint für die Qualität ein. Die Zertifizierung nach ISO 9001:2000 erstreckt sich über die gesamte Nahrungsmittelkette: vom Getreide oder von der Pflanze bis zu den verarbeiteten Produkten. Ein Zertifikat erhalten haben BFC Semences, die Grandes Minoteries Dijonnaises und Oblé les Moulins sowie die Société de Transformation de Légumes. Und selbstverständlich die zentrale Gesellschaft des Konzerns, die landwirtschaftliche Genossenschaft Dijon Céréales.

«All diesen Unternehmen ist gemeinsam, dass sie vom Lebendigen ausgehen und auf Nahrungsmittel hinarbeiten. Im Rahmen einer Politik zur Gewährleistung von sicheren Rohstoffen verlangen die Märkte heute ein normiertes System, obwohl es zuweilen nur um das Recht zu verkaufen geht, ohne eigentlichen Mehrwert», erklärt Marc Delattre, Leiter der Qualitätsabteilung.

Diese Abteilung, die ursprünglich nur für die Genossenschaft zuständig war, kontrolliert heute alle Qualitätsgremien der Konzerngesellschaften. «Diese umfassende Überwachung drängt sich auf. Jedes Unternehmen hat seine Fachgebiete und seine Verfahren, doch die einzelnen Glieder der Kette müssen untereinander solidarisch und kohärent sein. Wir können unser Qualitätsmanagementsystem bei unseren Kunden noch besser zur Geltung bringen, wenn wir belegen, dass es kein schwaches Glied aufweist.»

Ein sehr fachbezogener Ansatz

In einem Konzern geht der Impuls für die Qualitätspolitik normalerweise von der Muttergesellschaft aus. Diesbezüglich bildet Dijon Céréales eine Ausnahme. Die Grandes Minoteries Dijonnaises waren 1995 die erste Konzerngesellschaft, die nach ISO 9002 zertifiziert wurde. Dieser Schritt erfolgte auf Drängen der industriellen Kunden, die rückverfolgbares Mehl von gleich bleibender Qualität wünschten.

Die Genossenschaft Dijon Céréales stand damals vor einem anderen Problem: Die Praktiken der 13 lokalen Genossenschaften, aus der sie entstanden war, mussten in allen Tätigkeitsbereichen harmonisiert werden. «Rückblickend lässt sich sagen, dass die Qualitätssicherung als Kitt für die Fusion gedient hat, insbesondere auf der Ebene der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die neue Orientierungspunkte benötigten. Was die Landwirte anbelangt, war dies ein wichtiger Schritt, um alle zu beruhigen. Unabhängig von den Silos wird das angelieferte Getreide von nun an gleich behandelt und verwertet», erläutert Marc Delattre.

Im Frühjahr 1998 wurde die SQS als Zertifizierungsstelle gewählt. «Wir einigten uns auf einen sehr fachbezogenen Ansatz. Es ging für uns nicht darum, Verfahren schriftlich festzuhalten und dabei den Kapiteln der Norm zu folgen, sondern unser Know-how herauszuarbeiten», hält der Qualitätsverantwortliche fest. Der erste Zertifizierungsbereich betraf die Getreideaktivitäten und drei Pilotsilos, die stark in die unter Vertrag stehenden Produktionsketten einbezogen sind. Dies gilt beispielsweise für Mehlsilos, Braugerste oder für die Weiterverarbeitung des Getreides.

Das SQS-Audit, ein Ansporn

Dijon Céréales erhielt das Zertifikat ISO 9002:1994 im Oktober 1998. Ab dem darauf folgenden Jahr engagierten sich 17 weitere Silos und der Versuchsbetrieb des Fachdienstes Damier Vert (Versuche und Beratung für Landwirte) für die Qualität. «Alle Versandsilos mussten rasch zertifiziert werden. Sonst hätten unsere Kunden zwangsläufig jene Ware bevorzugt, die von zertifizierten Standorten stammte, während die Landwirte diese Silos möglicherweise gemieden hätten», wirft Marc Delattre ein. 2001 ging die Genossenschaft zu ISO 9001:2000 über, wobei die Erarbeitung des Fachleitfadens Damier Vert in das Verfahren integriert wurde.

Der Übergang vom «Fachlichen» zum Prozess erfolgte reibungslos, und seit Herbst 2003 ist Dijon Céréales nach ISO 9001:2000 zertifiziert. Die Zertifizierung deckt die vier wichtigsten Prozesse der Genossenschaft ab: Getreide, Fachdienst Damier Vert, Versorgung (Vertrieb von Landwirtschaftsbedarf, Düngerprodukte und Pflanzengesundheit) und Gemüseproduktion (Zwiebeln, weiteres Gemüse). «Besonders heikel sind die drei Punkte «Politik – Ziel – Indikatoren», doch wir versuchen, nach und nach auf immer sachgerechtere Indikatoren hinzuarbeiten.»

Das Qualitätsverfahren hat einen weiteren Vorteil: Dank ihm wurde es möglich, mit der Unterstützung des französischen

Dachverbands der Genossenschaften (FFCAT) und der Aria Burgund weitere Dossiers wie den Abschluss von Produktionsverträgen mit den angeschlossenen Produzenten (Leitbild Produktionskette Irtac/Arvalis) oder die allmähliche Einführung der HACCP-Verfahren ruhiger anzugehen. «Da unser Qualitätsmanagementsystem in regelmässigen Abständen einem Audit unterzogen wird, müssen wir ständig am Ball bleiben. Das SQS-Audit ist ein Ansporn, der uns auch ermöglicht, den Kunden-Audits gelassener entgegenzusehen. In der Regel wurden 80 % der Fragen unserer Kunden bereits im Rahmen von internen Audits oder SQS-Audits gestellt», erklärt Marc Delattre zum Schluss.

Die Gruppe Dijon Céréales:

- Die zehntgrösste landwirtschaftliche Genossenschaft Frankreichs (Dijon Céréales)
- Der viertgrösste Müllereikonzern Frankreichs (Dijon Céréales Meunerie, Produktion von 200'000 Tonnen Mehl)
- Der zweitgrösste Betrieb in Europa für die Trocknung von Zwiebeln und Gemüsen (Société de Transformation de Légumes)
- Konzernumsatz: EUR 350 Millionen, 750 Beschäftigte
- Umsatz Genossenschaft: EUR 228 Millionen
- Beschaffung von 950'000 Tonnen Getreide
- 3'700 angeschlossene Landwirte



Nachhaltig gebaut

Erstes FSC-Haus in der Region Zürich im Herbst 2004 bezugsbereit

Das Winterthurer Bauunternehmen BWT Bau AG hat mit der Überbauung Bruggwis in Oberglatt erstmals in der Region zwei Mehrfamilienhäuser nach FSC-Standard erstellt. Das internationale Gütesiegel FSC garantiert Holz aus umweltverträglicher und sozial verantwortlicher Waldwirtschaft.

Nach Einschätzung von Fachleuten wird ökologisches Bauen immer mehr an Bedeutung und Popularität gewinnen. Während Kleinmöbel schon seit längerer Zeit aus FSC-Holz hergestellt werden, schlägt sich der Trend in der Baubranche nur zögerlich nieder. Als eines der ersten Schweizer Unternehmen hat die BWT Bau AG die Zeichen der Zeit erkannt: Sie hat ihren Holzbau durch die SQS mit dem Label FSC zertifizieren lassen. Nun ist die erste Überbauung mit FSC-Holz fertig gestellt. Die neuen Bewohner werden demnächst die zwölf Wohnungen beziehen. Für den Dachstock der beiden Häuser wurden mehr als 30 Kubikmeter Holz verwendet. Dies entspricht in etwa 60 Baumstämmen. Das Holz stammt aus FSC-zertifizierten Wäldern und ist nach den entsprechenden Standards weiterverarbeitet.

BWT Bau AG setzt Zeichen

«Was mit unseren Wäldern passiert, muss uns wichtig sein. Schliesslich leben wir von ihnen», betont Felix Werder, Leiter Holzbau der BWT Bau AG. «Sogar das Schalungsmaterial ist in unserem Betrieb aus zertifiziertem FSC-Holz.» Ein nicht zu

vernachlässigender Posten. Wöchentlich werden bis 40 Kubikmeter verbraucht. Eine durchgängige Verwendung von FSC-Holz sei jedoch immer noch schwierig, bedauert Felix Werder. Zwar sind die Schweizer Waldbesitzer vorbildlich – über ein Viertel der Schweizer Waldfläche ist bereits FSC-zertifiziert. In der Weiterverarbeitung des Holzes besteht jedoch Nachholbedarf. Bis heute sind erst wenige Holzverarbeitungsbetriebe zertifiziert. «Die Tendenz ist aber klar steigend», erklärt Bruno Stingl, Auditor der SQS, «wir haben zur Zeit sehr viele Zertifizierungsbegehren.»

Ein Label mit Zukunft

Das FSC-Label garantiert Verbrauchern, Handel und Industrie, dass die verwendeten Holzprodukte aus schonender Waldwirtschaft stammen. Das Holz erfüllt alle qualitativen Anforderungen: Es besteht kein Unterschied zu unzertifiziertem Holz. Es schlagen nur geringe Mehrkosten zu Buche. Diese sind in erster Linie auf das noch mangelnde Angebot in der Weiterverarbeitung zurückzuführen.

Die BWT Bau AG mit Sitz in Winterthur und Niederlassungen in Zürich, Turbenthal und Wetzikon gehört zu den grössten Bauunternehmen des Kantons Zürich. Der traditionsreiche Betrieb, dessen Wurzeln bis 1835 zurückreichen, hat als eines der ersten Schweizer Unternehmen den Holzbau mit dem Label FSC zertifiziert. Mit diesem Zertifikat wird bestätigt, dass der BWT-Holzbau die FSC-Standards bezüglich Chain of Custody (COC) erfüllt.



30 %
Minimum

Mindestens 30 % der im Produktionsprozess dieses Papiers verwendeten Fasern stammt aus verantwortungsvoller Waldbewirtschaftung, unabhängig zertifiziert nach den Richtlinien des Forest Stewardship Council.

SQS-COC-100002

FSC Trademark © 1996 Forest Stewardship Council A. C.

SQS-Zertifizierung für LEP-Anwendung – Eckpfeiler bei der Ressourcenplanung

Das Limmi ist gesamtschweizerisch das erste Spital, das für sein Konzept Ressourcenmanagement mit LEP (Leistungserfassung in der Pflege) ein SQS-Zertifikat erworben hat. Die Auszeichnung belegt, dass die Qualität der Datenerfassung hohen Standards genügt.

LEP ist an sich nichts Neues und wurde am Limmi 1997 eingeführt. Gesamtschweizerisch sind sämtliche Pflegeleistungen in verschiedene Gruppen mit so genannten Variablen aufgeschlüsselt und mit einem Zeitwert unterlegt. Warum braucht es dann noch ein spezielles Konzept Ressourcenmanagement mit LEP und dazu ein «offizielles» Zertifikat der SQS?

Leistungen einheitlich erfassen

Esther Linka, Bereichsleiterin Pflege Medizin und Geburtshilfe sowie Projektleiterin Ressourcenmanagement mit LEP am Spital Limmattal, blickt auf eine langjährige Erfahrung zurück: «Die Leistungsgruppen sind grundsätzlich klar. In der Praxis besteht jedoch ein gewisser Interpretationsspielraum, welche Leistung wie erfasst wird.» Einerseits vergleicht das Limmi seine LEP-Daten jährlich mit denen anderer Akutspitäler. Andererseits trägt die jetzt abgeschlossene Zertifizierung für die LEP-Anwendung wesentlich dazu bei, dass alle Pflegefachpersonen ihre Leistungen einheitlich erfassen. Die Qualität der Daten ist nicht zuletzt deshalb von Bedeutung, weil das Rechnungswesen sie in die Kostenträgerrechnung einfließen lässt und dadurch auch Transparenz bei den Fallkosten geschaffen wird.

Unter die Lupe genommen

Die drei Auditoren der SQS wollten es Anfang Mai genau wissen und nahmen während zwei Tagen unter die Lupe, wie im Limmi das Konzept Ressourcenmanagement für LEP umgesetzt wird. Sie interviewten die Spitalleitung, die Bereichsleiterinnen, die

Stationsleiterinnen, die LEP-Beauftragte und beobachteten Pflegende bei der Erfassung auf den Abteilungen. Das SQS-Zertifikat bescheinigt dem Spital Limmattal auch hohe Kompetenz bei der Erhebung des Aufwandes für den so genannten C-Wert. Das sind Tätigkeiten für indirekte Pflege, die einem Patienten nicht direkt zugeordnet werden können. In diese Kategorie fällt eine Vielzahl von Leistungen, vom Abstauben in den Zimmern bis zu Führungs- und Bildungsaufgaben der Vorgesetzten. Esther Linka: «Gemäss unserem Konzept erheben/überprüfen alle Abteilungen ihren C-Wert einmal pro Jahr. Gleichzeitig geben die Bereichsleitungen gewisse Vorgaben, welcher Zeitraumen z.B. für Mitarbeitergespräche in etwa zur Verfügung steht.» Auf diese Weise entsteht auch für die C-Werte ein gemeinsam etablierter Standard.

Gegenseitiges Aushelfen ermöglichen

Das Limmi ist nicht nur das erste zertifizierte Spital, sondern bisher auch eines der wenigen, das ein tägliches LEP-Reporting für die Kapazitätsplanung nutzt. Esther Linka: «Die LEP-Informationen landen bei uns nicht einfach auf einem «Datenfriedhof», sondern sind eine relevante Entscheidungsgrundlage für die Einsatzpläne und die Belegung der Bettenstationen. Die Bereichsleiterinnen besprechen mit ihren Stationsleiterinnen jeden Morgen – gestützt auf die LEP-Daten des Vortages – welche Abteilungen besonders unter Druck stehen und welche eventuell zur Überbrückung Aushilfe stellen können.» LEP hat sich somit am Limmi zum hochwertigen Management- und Führungsinstrument gemauert.



Gesundheitszentrum Zürich West
Spital Limmattal
Urdorferstrasse 100
CH-8952 Schlieren

© Copyright: Spital Limmattal
Foto: Tobias Stahel, Zürich

QM-Systeme für Medizinprodukte

Arbeiten Sie mit Herstellern von Medizinprodukten zusammen?

Stellen Sie Komponenten für Medizinprodukte her bzw. bearbeiten Sie solche Komponenten?

Hat Ihr Auftraggeber schon einmal die ISO 13485 erwähnt?

Wissen Sie genau was damit gemeint ist?

Im Bereich der Medizinprodukte haben Qualitätssicherungssysteme inzwischen einen festen Platz. In Staaten wie zum Beispiel Grossbritannien und USA waren Qualitätssicherungssysteme schon seit längerem eine feste Voraussetzung für den Marktzugang.

Inzwischen ist es unbestritten, dass ein geeignetes Qualitätssicherungssystem, welches in allen relevanten Stadien eingeführt und wirksam ist, ein wichtiger Faktor für den Erhalt und die Verbesserung der Sicherheit und Funktion von Produkten, aber auch für Dienstleistungen sein kann.

Was sind die relevanten Normen für Qualitätsmanagementsysteme?

Die inzwischen weltweit bekannteste Grundlage für Qualitätsmanagementsysteme ist die Normenreihe ISO 9000. Die Normen ISO 9001, 9002 und 9003 in den Versionen von 1994 sowie die ISO 9001 in der Ausgabe 2000 sind Darlegungsmodelle, nach denen sich ein Unternehmen zertifizieren lassen kann. Die Normen ISO 9001/2/3:1994 wurden im Dezember 2000 mit einer Übergangsfrist von 3 Jahren durch die ISO 9001:2000 ersetzt.

Zur Umsetzung der New Approach Directive im Bereich Medizinprodukte (MDD; RL 93/42/EWG) erarbeiteten die europäischen Normungsinstitute CEN und CENELEC im Laufe der 90er Jahre die Normen EN 46001:1996; EN 46002:1996 und EN 46003:1999 «Qualitätssicherungssysteme – Medizinprodukte – besondere Anforderungen für die Anwendung von EN ISO 9001/9002/9003». Mit der ersten Überarbeitung dieser Normen entstanden die Normen ISO 13485 bzw. ISO 13488.

Welche Entwicklungen der Normen gibt es?

Bei den europäischen Normen betreffend Qualitätsmanagementsysteme für Hersteller von Medizinprodukten vollzieht sich derzeit ein grundlegender Wandel.

Zum 1. April 2004 wurden die bisher am häufigsten angewendeten Normen EN 46001 und EN 46002 (beide aus dem Jahr 1996) durch die Normen EN ISO 13485:2000 und EN ISO 13488:2000 abgelöst. Beide Normen erwecken aufgrund ihres Ausgabedatums den Eindruck, neu zu sein. Das ist jedoch nicht der Fall, sind sie doch nahezu identisch mit den Normen der 46000er-Reihe und absolut identisch mit den gleichnamigen ISO-Normen aus dem Jahr 1996.

Ausserdem ist Anfang November 2003 die Norm DIN EN ISO 13485:2003 als gültige Norm erschienen.

Diese Norm wird die Zukunft sein, basiert sie doch genau wie die Norm EN ISO 9001:2000 auf dem «prozessorientierten» Ansatz. Die internationale Norm EN ISO 13485:2003 mit dem Titel «Medizinprodukte – Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen für regulatorische Zwecke» ist ein neuer Standard, an dem sich alle Hersteller und Händler im Bereich «Medizinprodukte» orientieren müssen.

Dieser neue, übergreifende Standard vereint die Geltungsbereiche der beiden Normen EN ISO 13485 und EN ISO 13488 aus dem Jahr 2000. Anders als diese orientiert sich die 2003-Version jedoch nicht mehr an einzelnen Management-Elementen, sondern am Gesamtbild der Geschäftsprozesse – analog zur DIN EN ISO 9001:2000. Für die Zertifizierung nach DIN EN ISO 13485:2003 ist ausserdem kein ISO 9001-Zertifikat mehr erforderlich.

Wieso ISO 13485:2003 anwenden?

Die ISO 13485:2003 soll die Entwicklung eines QM-Systems unterstützen, um für potenzielle Kunden und zuständige Behörden sicherzustellen, dass die angebotenen Dienste und Produkte des Unternehmens den Anforderungen der Kunden sowie der gültigen Gesetze genügen.

Die ISO 13485:2003 kann auf alle Organisationen beliebiger Art und Grösse angewendet werden, die medizinische Geräte oder Dienstleistungen planen, entwickeln, produzieren oder installieren.

Die Zertifizierung eines Qualitätsmanagementsystems, das auf die speziellen Anforderungen von Medizinprodukten abgestimmt worden ist, ist für die Hersteller, die ihre Produkte international vertreiben wollen, vorteilhaft und in den meisten Fällen unabdingbar.

Ab wann wird die ISO 13485:2003 verbindlich?

Das zuständige Normengremium bei ISO schlägt eine dreijährige Übergangsfrist vor – beginnend mit der Veröffentlichung am 15.07.2003. Während dieser Zeit existieren sowohl die neue als auch die alten Normen nebeneinander. Am 14.07.2006 werden die beiden veralteten ISO-Standards dann völlig zurückgezogen (siehe Amtsblatt C 83/7). Die Übergangsfristen für die Anwendung der ISO 13485:2000 und EN ISO 13485:2000 für Zulassungszwecke in z.B. Europa und Kanada können hiervon abweichen.



Weg mit alten Zöpfen!

Als erstes Coiffeurunternehmen der Schweiz wurde die Orinad Look AG nach der Norm ISO 9001:2000 von der SQS zertifiziert. Diese Auszeichnung ist die Bestätigung für eine über Jahre konsequent verfolgte und umgesetzte Strategie der Qualitätssicherung auf allen Stufen und über alle Betriebsabläufe.

Im Mai 2004 wurden die Zentralverwaltung und alle Filialen der Orinad Look AG zertifiziert. Die Orinad, vor dreissig Jahren vom Kaufmann Nils Kundert gegründet, war ihrer Zeit von Anfang an etwas voraus und hat oft die Vorreiterrolle übernommen. Gute Ideen setzen sich langfristig stets durch, werden kopiert und gelten bald einmal allgemein als Standard. «Früher mussten sich die Kunden nach dem Coiffeurmeister richten und nicht umgekehrt», erinnert sich Nils Kundert. «Die Geschäfte blieben über Mittag und am Montag geschlossen. Man musste sich stets vorher anmelden. Der Service war kompliziert, nicht optimal strukturiert und das Ganze dauerte viel zu lang – was sich natürlich auch in den Preisen niederschlug.»

Mit einer genauen Analyse, der Konzentration auf das Wesentliche, rationellem Einkauf und sorgfältiger Planung gelang es Nils Kundert, eine völlig neue Art von Dienstleistung zu schaffen, bei welcher die Kundinnen und ihre Bedürfnisse im Vordergrund standen. Und diese hatten sich mit dem Wandel in der Gesellschaft und der Zunahme berufstätiger Frauen klar verändert. Viele Frauen hatten weder unbegrenzt Zeit noch das Geld für aufwendige Coiffeurbesuche. «Weg mit den alten Zöpfen» hiess denn auch die Devise der Orinad und dies bedeutete: Montag bis Samstag durchgehend offen; zentraler und damit günstiger Einkauf von Markenprodukten; gut geschulte Angestellte; Verzicht auf unnötigen Luxus; rasche und fachgerechte Bedienung und dies auch ohne vorherige Anmeldung. Die knapp kalkulierten Preise sind bereits im Schaukasten deutlich angeschrieben.

Ein Erfolgskonzept bewährt sich

Der Erfolg stellte sich umgehend ein und hält bis heute an. Doch dies ist für Nils Kundert kein Grund, sich auf den Lorbeeren auszuruhen, die Orinad entwickelt sich laufend weiter und geht auf die Entwicklungen im Markt ein, wobei man immer wieder einen kleinen, aber wichtigen Schritt voraus ist.

Qualitätsmanagement stand und steht dabei seit jeher im Vordergrund. Der Unternehmer ist denn auch überzeugt, dass eine klare Strukturierung, Ausführung und stete Kontrolle aller Abläufe gerade im Coiffeurbetrieb Sinn macht. «Wir arbeiten ‚hautnah‘ am Menschen und dies mit hoch entwickelten, anspruchsvollen Produkten. Denn was ist uns näher als unsere Haut, auch die Kopfhaut. Sorgfältige Planung und Abwicklung, genaue Einhaltung aller Vorschriften und minutiöse Kontrollen garantieren jeder Kundin und jedem Kunden, dass in allen unseren Filialen in der ganzen Deutschschweiz nach denselben, geprüften Kriterien und Standards gearbeitet wird.

Dies beginnt bei der Auswahl, korrekten Vorbereitung und Anwendung der oft recht komplexen Produkte, die zum Beispiel bei den verschiedenen Färbetechniken oder Dauerwellen direkt mit der Kopfhaut in Berührung kommen. Auch die Bedienung der verschiedenen Geräte und Hilfsmittel ist genau geregelt, ebenso die Kontrollen in allen Bereichen und die genau festgelegten Abläufe und Arbeitsschritte bis hin zur fachgerechten Entsorgung. Gerade im Bereich Produkte, wo laufend Neues auf den Markt kommt, ist sorgfältiges Abwägen, Prüfen und Anwenden das A und O.

Auf die Menschen kommt es an

Ein ebenso wichtiger Faktor sind die Mitarbeitenden. Wer gerne in einem lebhaften Betrieb arbeitet, der viel Freiheit, gute Aufstiegs- und Weiterbildungschancen bietet, ist bei der Orinad am richtigen Platz. In diesem Beruf darf man übrigens ruhig von Karriere reden, denn er bietet viele Wege und Möglichkeiten und lässt Raum für die persönliche Lebensgestaltung, inklusive «Babypause» und Wiedereinstieg.

Schnell und freundlich, gut und günstig – das Motto, dem die Orinad seit dreissig Jahre verpflichtet ist, führt diesen Betrieb auch sicher in die Zukunft.»

Die Orinad Coiffure in Kürze

Gegründet:	1974
Hauptsitz:	Bleicherweg 47, 8002 Zürich
Mitarbeiter:	250
Filialen:	20
Standorte:	Basel, Bern, Buchs SG, Chur, Davos, Liebefeld/Köniz BE, St. Gallen, Thalwil, Winterthur, Zürich (8 Filialen).
Oeffnungszeiten:	Montag bis Samstag zu den üblichen Geschäftsöffnungszeiten durchgehend offen, im Stadttor Winterthur auch Sonntag von 11 bis 17 Uhr, an einzelnen Standorten auch während dem Abendverkauf.
Angestellte:	250
Voranmeldung:	möglich, aber nicht notwendig
Offene Stellen:	Coiffeusen und Coiffeure, Lehrlinge auf Anfrage.
Homepage:	www.orinad.ch



Fotos: Peter Ruggie

Internet- und E-Mail-Nutzung am Arbeitsplatz – ist eine Überwachung mit dem Datenschutz vereinbar?

Der Vorgesetzte hat den Eindruck, seine Mitarbeitenden würden viel zu viel Zeit für private E-Mails verwenden und beantragt deshalb bei der IT eine personenbezogene Auswertung, wer wie viele Mails schickt, und in Einzelfällen möchte er sogar Einblick in den Inhalt der Mails. Darf er das?

Nein, denn dadurch wird in die Persönlichkeit der Mitarbeitenden eingegriffen. Insbesondere ist eine solche personenbezogene Auswertung nicht erlaubt, wenn kein begründeter Verdacht auf Missbrauch besteht, kein Reglement bezüglich der E-Mail- und Internet-Nutzung vorhanden und auch nicht festgehalten ist, nach welchen Prinzipien eine allfällige Überwachung vorgenommen wird.

Der Inhalt von privaten E-Mails ist Teil der Privatsphäre der angesprochenen Personen. Selbst wenn der private Gebrauch von E-Mails am Arbeitsplatz verboten ist, darf der Inhalt nicht vom Arbeitgeber gelesen werden. Es darf nur aufgrund der E-Mail-Adresse festgestellt werden, ob ein E-Mail privat ist oder nicht.

Heikel ist insbesondere der Umgang mit E-Mails, wenn ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt. Eine Weiterleitung sämtlicher E-Mails an eine Nachfolgerin, ohne dass der Vorgänger informiert worden ist, führt dazu, dass automatisch dessen Privatsphäre verletzt wird. Er könnte folglich wegen Persönlichkeitsverletzung klagen. Es sollte unbedingt sichergestellt werden, dass ein Mitarbeiter, der das Unternehmen verlässt, frühzeitig darüber informiert wird, was mit E-Mails, die weiterhin an seine Geschäftsadresse geschickt werden, passiert. Nur so hat er allenfalls die Möglichkeit, die Leute aus seinem privaten Umfeld entsprechend zu informieren. Solche E-Mails sollten mit der automatischen Antwort an den Absender verbunden sein, in der klar und transparent dargelegt wird, wem das E-Mail weitergeleitet wird.

Es empfiehlt sich, dass die Nutzung von Internet und E-Mail betriebsintern geregelt wird, am besten schriftlich. Eine solche

Weisung muss nicht zwingend mit dem Arbeitsvertrag abgegeben, sondern kann im Unternehmen behandelt werden.

In einer solchen Regelung soll klar definiert werden, ob und wie die Nutzung von Internet sowie E-Mail erlaubt bzw. eingeschränkt ist und was mit der E-Mail-Adresse nach dem Abgang aus dem Unternehmen passiert. Wird eine Nutzung überhaupt nicht eingeschränkt, darf davon ausgegangen werden, dass man E-Mail und Internet wie das Telefon gebrauchen darf. Dies bedeutet aber nicht, dass keine Arbeitsleistung mehr erbracht werden muss, dass den ganzen Tag privat herumgesurft oder gemailt werden darf. Dies ist nämlich ein Verstoß gegen arbeitsrechtliche Treuepflichten, die jeder Mitarbeiter gegenüber seinem Arbeitgeber hat oder ein Verstoß gegen die Verhältnismässigkeit.

Wichtig ist im Weiteren, dass klar und transparent festgehalten wird, dass eine Überwachung stattfindet und unter welchen Bedingungen eine solche vorgenommen werden kann. Grundsätzlich sollte ein begründeter Missbrauchsverdacht der Auslöser für eine Überwachung sein. Es sollte auch darlegt werden, wer über die Auswertung informiert wird (nur der Personaldienst oder/und der Linienvorgesetzte?) und welche Sanktionen man zu vergegenwärtigen hat.

Eine anonyme Überwachung ist immer erlaubt – sie kann betriebsinternen Statistiken dienen, beispielsweise, welche Webseiten im Unternehmen am meisten genutzt werden. Dies kann bereits dazu führen, dass sich einzelne Personen ihrer Nutzung bewusster werden (während die Börse florierende, waren in vielen Unternehmen die einschlägigen Seiten wie beispielsweise «Borsalino» an vorderster Stelle zu finden...).

An dieser Stelle möchten wir Sie regelmässig informieren über interessante Neuzugänge in unsere Bibliothek (völlig subjektiv ausgewählt, kommentiert und bewertet von Silvio Leonardi):

- **Top Arbeitgeber in der Schweiz 2004.** Corporate Research Foundation (Hrsg.), Orell Füssli, Zürich, 2004. ISBN 3-280-05087-1. Lassen Sie sich inspirieren von den Beispielen, wie die als TOP bewerteten Arbeitgeber der Schweiz die Kriterien «Arbeitsbedingungen», «Sozialkriterien», «Persönliche Entwicklungsmöglichkeiten» und «Zukunftsperspektiven» in ihren Unternehmen umgesetzt haben. Bewertung: ① ② ③ ④ ⑤ ⑥
- **Prozessmanagement als Kernkompetenz.** Osterloh, M. & Frost, J. Verlag Gabler, Wiesbaden, 2003. ISBN 3-409-43788-6. Hier wird gelehrt, wie die Organisation eines Unternehmens als eine eigentliche Kernkompetenz ausgestaltet werden kann. Zahlreiche Beispiele aus der schweizerischen Wirtschaftswelt zeigen, wie die Elemente «Prozess-Idee», «Triage-Idee» und «Idee der informationellen

Vernetzung» beitragen können, den Unternehmenserfolg zu unterstützen. Bewertung: ① ② ③ ④ ⑤ ⑥

- **Die Liebe zur Weisheit – Kleine Philosophenschule für Manager.** Drosdek, A. Campus Verlag, Frankfurt, 2003. ISBN 3-593-36897-8. Das Buch ist gespickt mit weisen Sprüchen – interpretiert auf Alltägliches und Strategisches in Unternehmen und Management. Auf dem Buchdeckel steht «Denn der intellektuelle Kontext und die Denkkultur eines Unternehmens machen den entscheidenden Wettbewerbsvorteil aus». – Schauen Sie sich mal in Ihrem Unternehmen um: «Wo die utopischen Oasen austrocknen, breitet sich eine Wüste von Banalität und Ratlosigkeit aus.» (J. Habermas) Bewertung: ① ② ③ ④ ⑤ ⑥

Veranstaltungen

ERFA-Tagung für öffentliche Unternehmen, Ämter, Gemeinden und Städte am 5. November 2004

Seit einigen Jahren führt die SQS spezielle Tagungen für Ämter, Gemeinden und Städte bzw. öffentliche Unternehmen durch. Der Anlass bietet eine Plattform für den Erfahrungsaustausch zwischen zertifizierten öffentlichen Organisationen. Angesprochen sind aber auch Interessierte, die sich mit der Einführung von Führungs- oder QM-Systemen im öffentlichen Bereich befassen und das Fachwissen erweitern wollen.

Die diesjährige Veranstaltung findet am **Freitag, 5. November 2004, in Düringen FR**, statt.

Lassen Sie sich auf die Interessentenliste setzen, damit wir Ihnen nähere Infos zustellen können.

E-Mail an pamela.marti@sqs.ch oder

Tel. Nr. + 41 31 910 35 67 genügt.

Veranstaltung zum Thema ISO 13485 für KMU

Eine Zusammenarbeit von Swisssray, Triaconcept und SQS

Die Veranstaltung richtet sich an Unternehmen, die Medizinprodukte entwickeln, herstellen und/oder vertreiben sowie an Zulieferer von Komponenten für Medizinprodukte.

Sie findet am **23. September 2004** von 14.00 Uhr – ca. 17.30 Uhr im **Hotel Aarehof, 5103 Wildegg** statt.

Themen: Technische Dokumentation (Praxisbericht), Schwerpunkte, was ist zu berücksichtigen, Tipps zur Erstellung, Notified Body und Zertifizierung, Dokumentation des Systems

Anmeldung

Triaconcept AG, Sekretariat

Nebenbachweg 4, 5107 Schinznach-Dorf

Tel: +41 56 463 66 60, Fax +41 56 463 66 61

E-Mail: office@triaconcept.ch

Schulung

Workshop «BRC/IOP – Standard für Lebensmittel-Verpackungen», am 29. November 2004, in Zollikofen

An einer Aus- oder Weiterbildung im Bereich Qualitätsmanagement interessiert? Besuchen Sie unser Schulungsangebot im Internet unter www.sqs.ch -> Schulung

Diverses

Neue SQS-Mitglieder

An der Generalversammlung der SQS wurden Prof. Dr. René Kästli (SQS Einzelmitglied) und die SANU (Schweizerische Ausbildungsstätte für Natur und Umweltschutz) als neue SQS-Mitglieder aufgenommen. Prof. Dr. René Kästli wurde gleichzeitig für zwei Jahre – als Vertreter der Finanzdienstleistungsbranche – in den SQS-Vorstand gewählt. Wir heissen beide neuen Mitglieder herzlich willkommen und wünschen ihnen viel Erfolg.



Prof. Dr. René Kästli

News von unserem Mitglied

SAQ Swiss Association for Quality in Kirchberg BE

- Dr. Hans Rudolf Gyax – Geschäftsführer SAQ – ist nach 10 Dienstjahren am 31. März in den Ruhestand getreten. Sein Nachfolger Peter Rüesch übernahm das Amt des GF am 1. April 2004.
- Aus dem Vorstand sind auf die GV 2004 folgende drei Mitglieder zurückgetreten:
 - Nach elf Jahren im SAQ-Vorstand, davon sechs Jahre Präsidentschaft – Herr Dr. Peter Schütz.
 - Nach sieben Jahren im Vorstand die Herren Gerhard Jäger und Dr. Gerhard Schaerer.
- Als neuer Präsident des SAQ-Vorstandes wurde Herr Samuel Holzach gewählt.
- Folgende neue Vorstandsmitglieder wurden vorgeschlagen und an der GV 2004 gewählt: Frau Barbara Ulrich, Raphael Granges, Dr. Hans Rudolf Gyax, Heinz Liedtke, Werner Siegenthaler.

ONRegel Risikomanagement für Organisationen und Systeme

Die neuen ONRegeln Risikomanagement für Organisationen und Systeme

- ONR 49000 Begriffe und Grundlagen (in Deutsch)
- ONR 49001 Elemente des Risikomanagement-Systems (in den Sprachen D, F, I, E)
- ONR 49002-1 Teil 1: Leitfaden für das Risikomanagement (in Deutsch)

- ONR 49002-2 Teil 2: Leitfaden für die Einbettung des Risikomanagements in das Managementsystem; ONR 49003 Anforderungen an die Qualifikation des Risikomanagers (in Deutsch) können beim **Österreichischen Normungsinstitut**, Heinestrasse 38, 1020 Wien, Tel.: (+43 1) 213 00-0, Fax: (+43 1) 213 00-818, E-Mail: office@on-norm.at, www.on-norm.at in den entsprechenden Sprachen bezogen werden.

Umweltmanagement

Revision der Normen ISO 14001 und ISO 14004

Die internationale Normenorganisation ISO will im Oktober dieses Jahres die revidierten Normen zum Umweltmanagement (ISO 14001 und ISO 14004) publizieren. Der geltende Standard wird dabei nicht auf den Kopf gestellt. Die Grundstruktur bleibt unberührt, und am Anfang steht nach wie vor die Umweltpolitik als Bekenntnis der Firmenleitung zur Umweltverantwortung des Unternehmens. Laut René Wasmer, der als Delegierter bei der Erstellung der entsprechenden ISO-Normen mitgearbeitet hat, geht es bei der jüngsten Normenrevision vor allem darum, die Kompatibilität mit dem prozessorientierten Qualitätsmanagementsystem (ISO 9001:2000) sicherzustellen sowie textliche Unklarheiten zu beseitigen. So sind beispielsweise die Ermittlung und Bewertung von Umweltaspekten zu dokumentieren. Wasmer ist überzeugt, das mit den jüngsten Standards ein weiteres Element im Hinblick auf ein integriertes Führungssystem geschaffen wird.