

Zertifizierung in der Forstverwaltung nach ISO 9001:2000/14001 -Einsatz der Zertifizierungssoftware Auto-Q-Manager-

Die Zertifizierung nach verschiedensten Normen der ISO-Reihe und nach FSC/PEFC beschäftigt viele Forstämter. Nach der Einführung der KSS/FSI in Mönchengladbach stand hier die Zertifizierung nach der ISO 9001:2000 und der ISO 14001 auf dem Programm.

Die Belegschaft hatte sich nach eingehender Beratung für den Eintritt in dieses Aufgabenfeld ausgesprochen, aber auch erkannt, dass durch eine Zusammenarbeit mit dem Partnerforstamt Mettmann Synergien zu erzielen waren, die nicht nur kurzfristig von Bedeutung sind.

Im Rheinland hatte sich bisher nur das Forstamt Kleve in der Pilotphase der Zertifizierung dieser Aufgabenstellung unterworfen, wobei eine finanziell gut ausgestattete Begleitung des Projektes gesichert war.

Die Voraussetzungen für die Forstämter der zweiten Zertifizierungswelle in NRW (Steinfurt, Münster, Schwerte, Schmallenberg, Meschede, Olsberg, Mettmann, Mönchengladbach) waren eindeutig andere. Es wurde auf die Pilotprojekte verwiesen und der finanzielle Rahmen für die Betreuung der Projekte war ein sehr eingeschränkter (ca. 30 Beratertage/FA).

Diese veränderte Ausgangslage bedeutete eine Mehrbelastung der zertifizierenden Forstämter bei der Erarbeitung der Handbücher und sonstigen Unterlagen, aber auch mehr eigenständige konzeptionelle Arbeit. Für die Forstämter im Rheinland war das ‚Partnerforstamt‘ Kleve eine hervorragende Hilfestellung, da dieses sehr offen und kooperativ war.

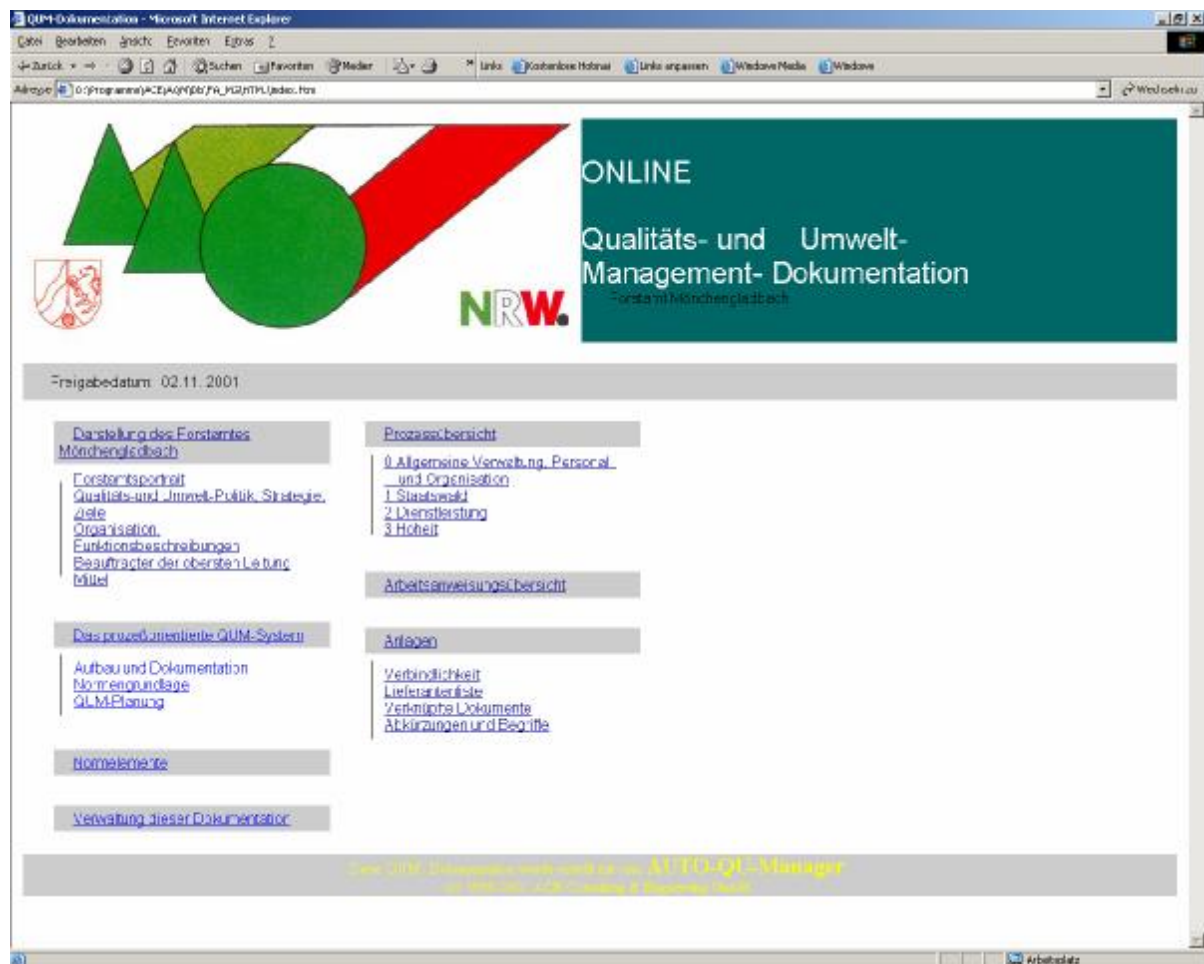
Neben der veränderten Arbeitsbelastung hatte sich aber ferner die Normengrundlage derart geändert, dass viele Vorgehensweisen der Pilotbetriebe nicht übertragen werden konnten. Die neue Norm ISO 9001:2000 (Qualitätsmanagement) sieht einen prozessbezogenen Aufbau der Handbücher/Verfahren/Arbeitsanleitungen vor, die früher verwendete elementbezogene Gliederung war nicht mehr maßgebend.

Angesichts dieser Ausgangsbedingungen für das Zertifizierungsprojekt stellte sich sehr schnell die Frage nach der Personalbelastung, sowohl während des Vorlaufes, als auch nach der Zertifizierung. Die Nachfragen ergaben, dass der QUMB bzw. andere mit dem QUM- System befasste Personen zu mindestens einem Drittel AK (in der Summe) in Zukunft für die Aufrechterhaltung des Systems zur Verfügung stehen müssten. Hieraus wurde in Mönchengladbach der Schluss gezogen, dass der Minimierung der notwendigen Administrationsprozesse innerhalb der Zertifizierung ein besonderes Augenmerk zu widmen ist.

Nach einer Betrachtung der Abwicklung analoger Aufgaben in der freien Wirtschaft führte dies zu einer Besichtigung/Vorführung zweier Firmen, die eine Zertifizierungssoftware vertrieben, zum einen die Firma ACE GMBH in Grünstadt, zum anderen die Firma Böhme & Weihs in Sprockhövel. Die umfassendere Softwarelösung war die der Firma Böhme & Weihs, die auf der Standardsoftware Lotus Notes basiert und auch den Workflow im Forstamt im Sinne eines Bürokommunikationssystemes mit enthält. Da eine Einführung dieses Systems sowohl aus finanzieller, aber auch aus personeller Hinsicht nicht machbar gewesen wäre, denn hiermit wäre es eindeutig zu einer Überforderung der Mitarbeiter gekommen, fiel die Entscheidung zugunsten der Firma ACE Consulting & Engineering GMBH.

Rückblickend betrachtet war es eindeutig die richtige Entscheidung, wenn auch im Einzelfall Wünsche offen blieben. Aber wie in vielen anderen Fällen ist weniger oft mehr, denn es zeigte sich sehr schnell, dass die ausgewählte Software zur Erstellung eines Intranet-Zertifizierungshandbuches leicht zu handhaben war und ohne große Schulung sofort von den betroffenen Mitarbeitern eingesetzt werden konnte.

Schon während der Nutzungsphase zwischen Mai 2000 und Heute sind etliche Verbesserungen an der Software vorgenommen worden, die nicht zuletzt auch durch den guten Dialog mit diesem Hersteller zustande kamen. So können heute durch den zwischenzeitlich eingefügten Normen-Editor verschiedenste Normen abgebildet und in das Zertifizierungshandbuch eingearbeitet werden. Die Struktur des Handbuches passte auch sehr gut zum Aufbau der KSS/FSI- Struktur, so dass das Intranethandbuch keine andere Gliederung aufweist, als die den Mitarbeitern ansonsten vertraute.



Eingangsbildschirm im Intranet des Forstamtes Mönchengladbach bei Nutzung des Handbuches

Durch die Verlinkung der Intranetversion, die in weiten Teilen durch das Programm vorgegeben ist, ist eine einfache Nutzung der Zertifizierungsinhalte möglich.

Neben der Darstellung der Verfahren in textlicher Form ist auch die Integration von Flussdiagrammen oder Organigrammen aus Visio 2000 problemlos zu bewerkstelligen. So ist

eine übersichtliche Darstellung von Verfahren /Arbeitsanweisungen je nach Erforderlichkeit des Inhaltes variierbar.

Durch die Nutzung des Handbuches im Intranet entfallen erhebliche Aufwände im Bereich der Dokumentation, der Aktualisierung und der zeitnahen Benachrichtigung, da dies in die Programmstruktur durch die einen Automailer eingebunden ist. Jeder Mitarbeiter mit Intranetzugang kann so zeitnah alle Inhalte des Handbuches, aber auch die im Handbuch implementierten Links nutzen. Diese Nutzung ist überall auf jeder Hardware und bei jedem Betriebssystem, welches einen Internet- Explorer/Netscape-Browser verwenden kann, möglich.

Dies beinhaltet eine hohe weitere Verwendungssicherheit, erlaubt aber auch die Nutzung der Inhalte für das Internet.

Die Möglichkeit, der Software Links auf Ordner, einzelne Dateien oder auch Internetseiten zu setzen, verhindert eine Überfrachtung des Handbuches mit extern vorhandenen Regelungen. Schon heute sind in Mönchenglöblich wichtige Gesetze und Vorschriften (z. B. VOL A), Suchmaschinen in Intranet des Landes (z. B. NOMOS) oder auch das Formularverzeichnis eingebunden. Die Integration der Verwaltungsvorschriften erfolgt in Kürze.

In der Zukunft werden sicherlich noch andere Möglichkeiten dieser Software genutzt, die aber immer unter der Perspektive der Arbeitserleichterung für die Mitarbeiter im Forstamt bewertet werden müssen, um nicht letztlich kontraproduktiv zu werden.

Während der Auditierung des Forstamtes durch den TÜV Saarland wurde die Intranetlösung als sinnvolle, zukunftsorientierte und den Betrieb entlastende Lösung begrüßt. Sicherlich ist der Einsatz von Software nur ein Weg zur Begrenzung des Aufwandes für die notwendigen Aufgabenerfüllungen im QUM- System, aber vielleicht auch für Andere eine Möglichkeit, Zeit besser einzusetzen, als mit der Dokumentation oder Verteilung von Ergänzungslieferungen für QUM- Handbücher.

Hubert Kaiser, Forstdirektor