

Lübecker Wachunternehmen

Dr. Kurt Kleinfeldt GmbH



Innovativ und mit mittelständischer Flexibilität setzen wir die Ansprüche unserer Kunden sicher, kontinuierlich, pünktlich und transparent um.



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESGEMEINSCHAFT DER SICHERHEITSDIENSTE

VdS

VSW
SCHLESWIG-HOLSTEIN

BDGW
Bundesvereinigung Deutscher
Geld- und Wertsachen e. V.

- Ihre Ansprechpartner beim Lübecker Wachunternehmen



Lutz Kleinfeldt,
Geschäftsführender Gesellschafter



Marcus Franck,
Geschäftsführer

- Unser Unternehmen
 - steht seit 1904 für Sicherheit im privaten und gewerblichen Bereich
 - erarbeitet individuelle Sicherheitskonzepte, die je nach Bedarf umgesetzt werden
 - gehört deutschlandweit zu den modernsten Anbietern von Wach- und Sicherheitsleistungen
 - ist Marktführer im Einzugsgebiet



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein



- Unsere Kompetenzen

- Wir beschäftigen rund 250 qualifizierte und motivierte Mitarbeiter. Jeder ein Spezialist auf seinem Gebiet
- Betreiben eine VdS-anerkannte Notruf- und Serviceleitstelle
- Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001
- Partner der Landespolizei Schleswig-Holstein
- Mitglied des BUNDESVERBAND DER SICHERHEITSWIRTSCHAFT (BDSW) und des Verbandes für die Sicherheit in der Wirtschaft Norddeutschland (VSWN)



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESVERBAND DER SICHERHEITSWIRTSCHAFT

VdS

VSW
VERBAND FÜR DIE SICHERHEIT IN DER WIRTSCHAFT NORDDEUTSCHLAND

BDGW
Bundesverband Deutscher
Geld- und Wertfirmen e. V.

- „Nicht bei mir“ – Initiative für aktiven Einbruchschutz
 - Zusammenschluss von Kompetenzen um neue Lösungen zur Verbesserung des Einbruchschutzes zu entwickeln
 - Fortlaufend neue Informationen für mehr Sicherheit



- Wir bieten die richtige Lösung
 - Gefahrenanalyse
 - Werkschutzdienst
 - Funkstreifendienst
 - Alarmaufschaltung
 - Geld- und Werttransporte
 - Aufzug-Notruf
 - Videobildaufschaltung



- Fahrzeug und Personenortung
- Notdienst-Telefon
- Datenträgereinlagerung
- Akteneinlagerung
- Veranstaltungsdienst / Eventservice
- Durchführung von Testkäufen



- Alarmaufschaltung
- Der Hausnotruf
- Funkstreifendienst
- Kostenfreie Planung von Alarmanlagen
- Schlüsselverwahrung
- Sicherheitsdienst / Sicherheitspersonal



- Unser Einzugsgebiet



- Kundenzufriedenheit – Eine Selbstverständlichkeit
 - Gradmesser sind Online-Analysen und immer wieder das persönliche Gespräch
 - keine ständig wechselnden Ansprechpartner und kurze Entscheidungswege machen uns zu einem verlässlichen und schlagkräftigen Partner
 - Ständige Aus- und Fortbildung unseres Personals garantiert qualifizierte Leistung
 - Gelebte und praktizierte LW-Leitsätze: „Mehr“ an Sicherheit zum Schutz und Nutzen unserer Kunden...“ „Wir überzeugen durch Qualität und Zuverlässigkeit...“



- Soziales Engagement

- Sozial verantwortliches Handeln ist fester Bestandteil unserer Unternehmenspolitik – ob Spitzen- oder Breitensport, Kunst und Kultur:

Das Lübecker Wachunternehmen engagiert sich in Lübeck für Lübeck.



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESDEUTSCHER
SCHUTZVERBAND

VdS

VSW
VERBAND
SCHUTZWÄCHTER



- Und jetzt passiert es :



- **Qualitätsmanagementsystem – Erhöhter Kundennutzen**

Um das Grundbedürfnis des Menschen nach Sicherheit mit gewährleisten zu dürfen, bedarf es

- Engagement und Leidenschaft für den Beruf
- ein Höchstmaß an Vertrauen, Verlässlichkeit und Kontinuität sowie
- ständiger und geprüfter Qualität



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESDEUTSCHEN
SCHUTZVERBAND

VdS

VSW
VERBAND
SCHUTZ

BDGW
Bundesverband Deutscher
Geld- und Wertdienste e. V.

- **Qualitätsmanagementsystem – Erhöhter Kundennutzen**

Um das Grundbedürfnis des Menschen nach Sicherheit mit gewährleisten zu dürfen, bedarf es

- Engagement und Leidenschaft für den Beruf
- ein Höchstmaß an Vertrauen, Verlässlichkeit und Kontinuität sowie
- ständiger und geprüfter Qualität

Aus diesem Grunde entschied sich das Lübecker Wachunternehmen im November 1997 für den Projektstart zur

**Zertifizierung eines Qualitätsmanagementsystems
nach DIN EN ISO 9001.**



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESDEUTSCHER
SCHUTZVERBAND

VdS

VSW
VERBAND
SCHUTZVERBÄNDE

BDGW
Bundesverband Deutscher
Geld- und Wertfremde e. V.

- **Erstzertifizierung – Grundlagen**
 - Rund 8 Monate Vorbereitungsdauer benötigten wir zur Erstzertifizierung.



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein



- **Erstzertifizierung – Grundlagen**
 - Rund 8 Monate Vorbereitungsdauer benötigten wir zur Erstzertifizierung.
 - Innerhalb dieser Zeit fanden wöchentlich 2-3 stündige Treffen statt, an denen die Geschäftsführung, der zukünftige QMB (Qualitätsmanagementbeauftragter) und Herr Gerke von der Qualitätsmanagementberatung Gerke beteiligt waren.



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein



- **Erstzertifizierung – Grundlagen I**
 - Rund 8 Monate Vorbereitungsdauer benötigten wir zur Erstzertifizierung.
 - Innerhalb dieser Zeit fanden wöchentlich 2-3 stündige Treffen statt, an denen die Geschäftsführung, der zukünftige QMB (Qualitätsmanagementbeauftragter) und Herr Gerke von der Qualitätsmanagementberatung Gerke beteiligt waren.
 - Sämtliche Abläufe, Dienstleistungen, Kennzahlen, Dokumentenvorlagen, einfach alles wurde in sog. Prozesse mit Prozessbeschreibungen gegossen.
 - Dann die Erstzertifizierung im Juli 1998 durch die DEKRA Certification GmbH mit einer Laufzeit von 3 Jahren.



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESVERBAND DER
BÜRODIENTLEISTUNGSUNTERNEHMEN

VdS

VSW
VERBAND DER
WIRTSCHAFTSUNTERNEHMEN

BDGW
Bundesverband Deutscher
Geld- und Wertdienstleister e. V.

- **Erstzertifizierung – Grundlagen II**
 - Bis heute einmal jährlich Internes Audit.
 - Alle drei Jahre Rezertifizierung durch DEKRA.
 - Jährliches Überwachungsaudit durch DEKRA
 - Alle 2 Monate Treffen mit QMG und Abarbeitung von To do Listen.
 - Operatives Controlling der Dienstleistung zu allen Tages – und Nachtzeiten



- **Die 8 Grundsätze unseres Qualitätsmanagements**
 - **1. Kundenorientierung** Organisationen sind von ihren Kunden abhängig und sollten daher gegenwärtige und künftige Kundenbedürfnisse verstehen, sie sollten die Anforderungen der Kunden erfüllen und danach streben, die Kundenerwartungen zu übertreffen.



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESDEUTSCHER
SCHUTZVERBAND

VdS

VSW
VERBAND
SCHUTZVERBÄNDE

BDGW
Bundesverband Deutscher
Geld- und Wertfirmen e. V.

- **Die 8 Grundsätze unseres Qualitätsmanagements**
 - **1. Kundenorientierung** Organisationen sind von ihren Kunden abhängig und sollten daher gegenwärtige und künftige Kundenbedürfnisse verstehen, sie sollten die Anforderungen der Kunden erfüllen und danach streben, die Kundenerwartungen zu übertreffen.
 - **2. Führung** Führungskräfte sorgen für die einheitliche Zielsetzung und Ausrichtung der Organisation. Sie sollten das interne Umfeld schaffen und aufrecht erhalten, in dem die Mitarbeiter sich voll und ganz für die Erreichung der Ziele der Organisation einsetzen können.



- **Die 8 Grundsätze unseres Qualitätsmanagements**
 - **1. Kundenorientierung** Organisationen sind von ihren Kunden abhängig und sollten daher gegenwärtige und künftige Kundenbedürfnisse verstehen, sie sollten die Anforderungen der Kunden erfüllen und danach streben, die Kundenerwartungen zu übertreffen.
 - **2. Führung** Führungskräfte sorgen für die einheitliche Zielsetzung und Ausrichtung der Organisation. Sie sollten das interne Umfeld schaffen und aufrecht erhalten, in dem die Mitarbeiter sich voll und ganz für die Erreichung der Ziele der Organisation einsetzen können.
 - **3. Einbeziehung der Mitarbeitenden** Die Mitarbeitenden sind auf allen Ebenen der prägende Faktor der Organisation. Ihre umfassende Einbeziehung ermöglicht es, ihre Fähigkeiten zum Vorteil der Organisation zu nutzen.

- **Die 8 Grundsätze unseres Qualitätsmanagements**
 - **4. Prozessorientierung** Ein gewünschtes Ergebnis lässt sich effizienter erreichen, wenn Tätigkeiten und dazugehörige Ressourcen als Prozess geleitet und gelenkt werden.



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESDEUTSCHER
SCHUTZVERBAND

VdS

VSW
VERBAND
SCHUTZVERBÄNDE

BDGW
Bundesverband Deutscher
Geld- und Wertfremde e. V.

- **Die 8 Grundsätze unseres Qualitätsmanagements**
 - **4. Prozessorientierung** Ein gewünschtes Ergebnis lässt sich effizienter erreichen, wenn Tätigkeiten und dazugehörige Ressourcen als Prozess geleitet und gelenkt werden.
 - **5. Systemorientiertes Management** Prozesse, die miteinander in Wechselwirkung stehen, als System zu erkennen, zu verstehen und zu steuern trägt dazu bei, die Ziele der Organisation effektiv und effizient zu erreichen.



- **Die 8 Grundsätze unseres Qualitätsmanagements**
 - **4. Prozessorientierung** Ein gewünschtes Ergebnis lässt sich effizienter erreichen, wenn Tätigkeiten und dazugehörige Ressourcen als Prozess geleitet und gelenkt werden.
 - **5. Systemorientiertes Management** Prozesse, die miteinander in Wechselwirkung stehen, als System zu erkennen, zu verstehen und zu steuern trägt dazu bei, die Ziele der Organisation effektiv und effizient zu erreichen.
 - **6. Ständige Verbesserung** Die kontinuierliche Verbesserung aller Leistungen sollte eine ständige Aufgabe der Organisation sein.



- **Die 8 Grundsätze unseres Qualitätsmanagements**
 - **4. Prozessorientierung** Ein gewünschtes Ergebnis lässt sich effizienter erreichen, wenn Tätigkeiten und dazugehörige Ressourcen als Prozess geleitet und gelenkt werden.
 - **5. Systemorientiertes Management** Prozesse, die miteinander in Wechselwirkung stehen, als System zu erkennen, zu verstehen und zu steuern trägt dazu bei, die Ziele der Organisation effektiv und effizient zu erreichen.
 - **6. Ständige Verbesserung** Die kontinuierliche Verbesserung aller Leistungen sollte eine ständige Aufgabe der Organisation sein.
 - **7. Sachliche Entscheidungsfindung** Wirksame Entscheidungen beruhen auf der Analyse von Daten und Informationen.



- **Die 8 Grundsätze unseres Qualitätsmanagements**
- **8. Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen** Eine Organisation und ihre Lieferanten sind voneinander abhängig. Beziehungen zum gegenseitigen Nutzen erhöhen die Wertschöpfung beider Seiten. Es sind für alle Funktionen
 - die zu erfüllenden Aufgaben klar zu definieren
 - die Verantwortung und Zuständigkeit sowie die Schnittstellen zu definieren
 - die zu Ihrer Erfüllung erforderlichen Mittel bereitzustellen
 - die Durchführung der Prozesse zu überwachen und bezüglich des Erfolges zu bewerten und die Verbesserungsmöglichkeiten systematisch zu identifizieren und umzusetzen.

- **LEITSÄTZE DES LÜBECKER WACHUNTERNEHMENS**
- Das LÜBECKER WACHUNTERNEHMEN ist ein moderner Dienstleister. Wir alle sind das Unternehmen. Dienstleisten heißt „Dienen und Leisten“.



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESDEUTSCHER
SCHUTZVERBAND

VdS

VSW
VERBAND
SCHUTZWACHEN

BDGW
Bundesverband Deutscher
Geld- und Wertdienste e. V.

- **LEITSÄTZE DES LÜBECKER WACHUNTERNEHMENS**

- Das LÜBECKER WACHUNTERNEHMEN ist ein moderner Dienstleister. Wir alle sind das Unternehmen. Dienstleisten heißt „Dienen und Leisten“.
- Sinn und Zweck unseres Handelns bedeutet das „Mehr“ an Sicherheit zum Schutz und Nutzen unserer Kunden. Sie zahlen unsere Löhne und Gehälter. Nur von zufriedenen Kunden können wir Aufträge erwarten



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESVERBAND DER SCHLACHTERWERKSTÄTTE

VdS

VSW
VERBAND DER WACHUNTERNEHMEN

BDGW
Bundesverband Deutscher
Geld- und Wertdienste e. V.

• LEITSÄTZE DES LÜBECKER WACHUNTERNEHMENS

- Das LÜBECKER WACHUNTERNEHMEN ist ein moderner Dienstleister. Wir alle sind das Unternehmen. Dienstleisten heißt „Dienen und Leisten“.
- Sinn und Zweck unseres Handelns bedeutet das „Mehr“ an Sicherheit zum Schutz und Nutzen unserer Kunden. Sie zahlen unsere Löhne und Gehälter. Nur von zufriedenen Kunden können wir Aufträge erwarten
- **3 Ziele bestimmen unsere Arbeit :**
 - Sicherheit für Mitarbeiter und Kunden
 - Nutzen unserer Kunden
 - Gewinne für unser Unternehmen



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESVERBAND DER
SCHUTZUNTERNEHMEN

VdS

VSW
VERBAND
SCHUTZUNTERNEHMEN

BDGW
Bundesverband Deutscher
Geld- und Wertfirmen e. V.

- **LEITSÄTZE DES LÜBECKER WACHUNTERNEHMENS**
- Im Wettbewerb überzeugen wir durch Qualität und Zuverlässigkeit. Unsere Stärken sind Leistungsbereitschaft, Schnelligkeit und Flexibilität. Persönliches Engagement aller Mitarbeiter entscheidet über unseren Erfolg



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESVERBAND DER SCHLÜSSELFACHBEREICHE

VdS

VSW
VERBAND DER SCHLÜSSELFACHBEREICHE

BDGW
Bundesverband Deutscher
Geld- und Wertfremde e. V.

- **LEITSÄTZE DES LÜBECKER WACHUNTERNEHMENS**
- Im Wettbewerb überzeugen wir durch Qualität und Zuverlässigkeit - Unsere Stärken sind Leistungsbereitschaft, Schnelligkeit und Flexibilität. Persönliches Engagement aller Mitarbeiter entscheidet über unseren Erfolg.
- Offene Kommunikation im Unternehmen ist die Basis unseres Erfolges.



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESDEUTSCHER
SCHUTZVERBAND

VdS

VSW
VERBAND
SCHUTZWACHEN

BDGW
Bundesverband Deutscher
Geld- und Wertdienste e. V.

• LEITSÄTZE DES LÜBECKER WACHUNTERNEHMENS

- Im Wettbewerb überzeugen wir durch Qualität und Zuverlässigkeit. Unsere Stärken sind Leistungsbereitschaft, Schnelligkeit und Flexibilität. Persönliches Engagement aller Mitarbeiter entscheidet über unseren Erfolg.
- Offene Kommunikation im Unternehmen ist die Basis unseres Erfolges.
- Ideen zur Verbesserung unserer Leistungen und Produkte sichern unsere Zukunft.



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESVERBAND DER SCHLACHTERWERKSTÄTTE

VdS

VSW
VERBAND DER SCHLACHTERWERKSTÄTTE



- **LEITSÄTZE DES LÜBECKER WACHUNTERNEHMENS**
- Im Wettbewerb überzeugen wir durch Qualität und Zuverlässigkeit. Unsere Stärken sind Leistungsbereitschaft, Schnelligkeit und Flexibilität. Persönliches Engagement aller Mitarbeiter entscheidet über unseren Erfolg
- Offene Kommunikation im Unternehmen ist die Basis unseres Erfolges
- Ideen zur Verbesserung unserer Leistungen und Produkte sichern unsere Zukunft
- Erfolgreiche Arbeit steigert den Wert unseres Unternehmens. Dies ist die Voraussetzung für Investitionen und sichert unsere Arbeitsplätze



- **Verantwortung der Leitung I**
- Die Geschäftsführung legt die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele fest, sie muss die Verfügbarkeit von Ressourcen sicherstellen und Managementbewertungen durchführen. Um die Qualitätsziele zu erreichen und ständig zu verbessern, bedarf es einer ständigen Kontrolle der Einhaltung der Prozessabläufe.



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESDEUTSCHER
SCHUTZVERBAND

VdS

VSW
VERBAND
SCHUTZVERBÄNDE

BDGW
Bundesverband Deutscher
Geld- und Wertfremde e. V.

• Verantwortung der Leitung I

- Die Geschäftsführung legt die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele fest, sie muss die Verfügbarkeit von Ressourcen sicherstellen und Managementbewertungen durchführen. Um die Qualitätsziele zu erreichen und ständig zu verbessern, bedarf es einer ständigen Kontrolle der Einhaltung der Prozessabläufe.
- Dafür werden im Unternehmen Verantwortungsbereiche und Befugnisse festgelegt. Diese müssen in der gesamten Organisation bekannt gemacht werden. Die Qualitätsbeauftragten stellen die Einführung der für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse sicher, ebenso deren Verwirklichung und Aufrechterhaltung. Der Qualitätsmanagementbeauftragte berichtet der Geschäftsführung über die Leistung des Qualitätsmanagementsystems und über notwendige Verbesserungen.



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein



- **Verantwortung der Leitung II**
- Auch die Förderung des Bewusstseins über die Kundenanforderungen in der gesamten Organisation fällt in seinen Aufgabenbereich. Entsprechend soll auf eine gute interne Kommunikation im Unternehmen geachtet werden.



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESVERBAND DER SCHLÜSSELFACHBEREICHE

VdS

VSW
VERBAND DER SCHLÜSSELFACHBEREICHE

BDGW
Bundesverband Deutscher
Geld- und Wertfremde e. V.

- **Verantwortung der Leitung II**
- Auch die Förderung des Bewusstseins über die Kundenanforderungen in der gesamten Organisation fällt in seinen Aufgabenbereich. Entsprechend soll auf eine gute interne Kommunikation im Unternehmen geachtet werden.
- Die Geschäftsführung ist verpflichtet, ihr Qualitätsmanagementsystem in festen Abständen zu bewerten, um die Wirksamkeit des Systems zu überprüfen und es den sich ständig ändernden Kundenanforderungen und ähnlichem anpassen zu können.



• Verantwortung der Leitung II

- Auch die Förderung des Bewusstseins über die Kundenanforderungen in der gesamten Organisation fällt in seinen Aufgabenbereich. Entsprechend soll auf eine gute interne Kommunikation im Unternehmen geachtet werden.
- Die Geschäftsführung ist verpflichtet, ihr Qualitätsmanagementsystem in festen Abständen zu bewerten, um die Wirksamkeit des Systems zu überprüfen und es den sich ständig ändernden Kundenanforderungen und ähnlichem anpassen zu können.
- Für diese Managementbewertungen eignen sich interne Audits, Rückmeldungen von Kunden, Kennzahlen, Fehler bei den durchgeführten Dienstleistungen sowie Änderungen, die sich auf das Qualitätsmanagementsystem auswirken könnten.

- **Lenkung der Dienstleistungserbringung**

- Die Dienstleistungserbringung muss von der Organisation unter beherrschten Bedingungen geplant und durchgeführt werden.

Diese betreffen die Verfügbarkeit (wird diese Dienstleistung überhaupt angeboten ?), die notwendigen Arbeitsanweisungen, den Gebrauch geeigneter Ausrüstung sowie Überwachungs- und Messmittel. Ebenso betreffen sie die Überwachungen und Messungen nach der Erbringung der Dienstleistung.



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESDEUTSCHER
SCHUTZVERBAND

VdS

VSW
VERBAND
SCHUTZWEISER

BDGW
Bundesvereinigung Deutscher
Geld- und Wertfremde e. V.

- **Validierung der Prozesse zur Dienstleistungserbringung**
- Kann das Ergebnis von erbrachten Dienstleistungen, auch solcher, bei denen sich Unzulänglichkeiten erst während oder nach der Erbringung ergeben, nicht durch geeignete Prozesse und Messungen verifizieren, muss die Organisation diese validieren.



- **Validierung der Prozesse zur Dienstleistungserbringung**
- Kann das Ergebnis von erbrachten Dienstleistungen, auch solcher, bei denen sich Unzulänglichkeiten erst während oder nach der Erbringung ergeben, nicht durch geeignete Prozesse und Messungen verifizieren, muss die Organisation diese validieren.
- Hierfür sind Regelungen festgelegt worden für die Bewertung und Genehmigung der Prozesse, Genehmigung der Ausrüstung, Qualifikation des Personals, Gebrauch spezifischer Methoden und Verfahren, Anforderungen zur Aufzeichnung und erneute Validierung.



- **Validierung der Prozesse zur Dienstleistungserbringung**
- Zusätzlich sind die Punkte
 - Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
 - Eigentum des Kunden
 - Produkt- bzw. Dienstleistungserhaltung
 - Lenkung von Überwachung und Messmitteln
 - Lenkung fehlerhafter Dienstleistungen
 - Datenanalyse
 - Verbesserung
 - Korrekturmaßnahmen und
 - Vorbeugemaßnahmen entsprechend zu prozessieren.

- **Für wen ist die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems besonders sinnvoll ?**
- Zulieferer, deren Kunden ein Qualitätsmanagementsystem fordern oder in naher Zukunft fordern werden, z. B. Kreditinstitute, Krankenhäuser, öffentliche Auftraggeber



- **Für wen ist die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems besonders sinnvoll ?**
- Zulieferer, deren Kunden ein Qualitätsmanagementsystem fordern oder in naher Zukunft fordern werden, z. B. Kreditinstitute, Krankenhäuser, öffentliche Auftraggeber
- Unternehmen und Institutionen im Pflegebereich, für die ein Qualitätsmanagementsystem gesetzlich vorgeschrieben ist



- **Für wen ist die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems besonders sinnvoll ?**
- Zulieferer, deren Kunden ein Qualitätsmanagementsystem fordern oder in naher Zukunft fordern werden, z. B. Kreditinstitute, Krankenhäuser, öffentliche Auftraggeber
- Unternehmen und Institutionen im Pflegebereich, für die ein Qualitätsmanagementsystem gesetzlich vorgeschrieben ist
- Hersteller von Produkten und Erbringer von Dienstleistungen, bei denen Qualitätsmängel zu hohen Haftungsrisiken führen können (Beispiel Produkthaftungsgesetz)



- **Wie sind wir zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems vorgegangen ?**
- Beschaffung von Informationen zum Thema Qualitätsmanagement durch Besuch von Seminaren und Studium von Fachliteratur



- **Wie sind wir zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems vorgegangen ?**
- Beschaffung von Informationen zum Thema Qualitätsmanagement durch Besuch von Seminaren und Studium von Fachliteratur
- Klärung der Frage, ob ein externer Berater eingeschaltet werden soll. Dann Kontakt zu Beratern aufgenommen und Informationen über Fördermöglichkeiten eingeholt.

- **Wie sind wir zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems vorgegangen ?**
- Beschaffung von Informationen zum Thema Qualitätsmanagement durch Besuch von Seminaren und Studium von Fachliteratur.
- Klärung der Frage, ob ein externer Berater eingeschaltet werden soll. Dann Kontakt zu Beratern aufgenommen und Informationen über Fördermöglichkeiten eingeholt.
- Beginn der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems durch Beschluss der Geschäftsführung.

- **Wie sind wir zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems vorgegangen ?**
- Beschaffung von Informationen zum Thema Qualitätsmanagement durch Besuch von Seminaren und Studium von Fachliteratur.
- Klärung der Frage, ob ein externer Berater eingeschaltet werden soll. Dann Kontakt zu Beratern aufgenommen und Informationen über Fördermöglichkeiten eingeholt..
- Beginn der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems durch Beschluss der Geschäftsführung.
- Erstellung eines Projektplanes mit Zeitvorgaben und Maßnahmeschritten.



- **Wie sind wir zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems vorgegangen ?**
- Information der Mitarbeiter über die beabsichtigte Einführung



- **Wie sind wir zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems vorgegangen ?**
- Information der Mitarbeiter über die beabsichtigte Einführung
- Formulierung einer Qualitätspolitik mit eigenen Qualitätszielen



- **Wie sind wir zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems vorgegangen ?**
- Information der Mitarbeiter über die beabsichtigte Einführung
- Formulierung einer Qualitätspolitik mit eigenen Qualitätszielen
- Benennung eines Qualitätsmanagementbeauftragten



- **Wie sind wir zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems vorgegangen ?**
- Information der Mitarbeiter über die beabsichtigte Einführung
- Formulierung einer Qualitätspolitik mit eigenen Qualitätszielen
- Benennung eines Qualitätsmanagementbeauftragten
- Festlegung von Verantwortlichkeiten



- **Wie sind wir zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems vorgegangen ?**
- Information der Mitarbeiter über die beabsichtigte Einführung
- Formulierung einer Qualitätspolitik mit eigenen Qualitätszielen
- Benennung eines Qualitätsmanagementbeauftragten
- Festlegung von Verantwortlichkeiten
- Schulung der Mitarbeiter



- **Fazit zur Einführung des Qualitätsmanagementsystems**
- Jährlich führen wir rund 850 Befragungen
 - anonymisiert schriftlich mit einer Rücklaufquote von 61,5 % und
 - persönlich mit einer Rücklaufquote von 100 % bei unseren Bestands- und Neukunden durch
 - 98,7 % unserer Kunden bewerten unsere Leistung und die Zusammenarbeit mit sehr gut bis gut.



- **Fazit I**

- Jährlich führen wir rund 850 Befragungen
 - anonymisiert schriftlich mit einer Rücklaufquote von 61,5 % und
 - persönlich befragt mit einer Rücklaufquote von 100 % bei unseren Bestands- und Neukunden durch
 - 98,7 % unserer Kunden bewerten unsere Leistung und die Zusammenarbeit mit sehr gut bis gut.
- Auf die Frage, ob unser Kunde uns weiterempfehlen würde, antworten 100 % der Befragten mit **ja**.



- **Fazit II**
- Über die gewonnenen Kennzahlen aus allen Unternehmensbereichen lässt sich das Lübecker Wachunternehmen effektiv steuern



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein



Bundesvereinigung Deutscher
Geld- und Wertfremde e. V.

- **Fazit II**

- Über die gewonnenen Kennzahlen aus allen Unternehmensbereichen lässt sich das Lübecker Wachunternehmen effektiv steuern
- Die Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeiter hat sich spürbar gesteigert. Durch ständige und prozessgelenkte Information (z. B. Onlineplattform und digitales „Schwarzes Brett“) und Kommunikation (Mitarbeitergespräche, Mitarbeiterbefragungen zur Zufriedenheit und Verbesserungsvorschlägen) hat sich mehr Transparenz ergeben, der einzelne Mitarbeiter fühlt sich und seine Arbeit ernst genommen und identifiziert sich deutlich mehr mit dem Unternehmen.



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein

BDSW
BUNDESVERBAND DER
SCHLESIERISCHEN
BAU-UND
WIRTSCHAFTSVERBÄNDE

VdS

VSW
VERBAND DER
SCHLESIERISCHEN
WIRTSCHAFTSVERBÄNDE



- **Kontakt**

- Wir bedanken uns für Ihre Aufmerksamkeit!

Lübecker Wachunternehmen

Dr. Kurt Kleinfeld GmbH

Herrendamm 43 · 23556 Lübeck

Tel: 0451 / 48 445 - 0 / Fax.: - 55

Haben Sie noch Fragen oder benötigen weitere Informationen? Dann finden Sie auf unserer Website

www.luebecker-wachunternehmen.de

ausführliche Informationen



Partner der
Landespolizei
Schleswig-Holstein



Bundesverband Deutscher
Geld- und Wertfremde e. V.