



Verein für Qualitätsmanagement  
in der Fahrzeugüberwachung e.V.



## **Fünf Jahre QM e.V. Erfahrungen und Entwicklungsschwerpunkte**

Dr. Gerd Neumann

Viktor Kretschmann

Berlin, 06.03.2012



## Situation 2007

- Testergebnisse und statistische Analysen zeigten im Einzelfall erheblichen Handlungsbedarf
- Trends zur unterschiedlichen Umsetzung von Qualitätsstandards
- Qualität bereits gemeinsames Thema der ÜI's (Q-Allianzen)
- Spannungsfeld Neutralität im Markt
- Veränderungen von Rahmenbedingungen (z.B. 32. ÄVO)

•  
•  
•

### Erkenntnis:

Ohne systematische und bundesweit einheitliche Ergebniskontrollen greifen Prozessverbesserungen **nicht**.



### Schlussfolgerung

Gemeinsames Commitment der Technischen und Geschäftsleitungen der Überwachungsinstitutionen zur Qualität in der Fahrzeugüberwachung.

### Zielstellung

- Konzertierte Aktion „Qualitätsoffensive 2008“
  - Qualität kurzfristig, deutlich und nachhaltig verbessern
  - Köpfe erreichen ...
- Einheitliche, zentrale Steuerung und Verfahren durch Bildung eines „QM-Verein“ als zentrale Stelle
  - Interne und externe Kommunikation
- Regionale Qualitätsausschüsse -Transparenz und Problemlöser vor Ort

Neutrale und flächendeckende Qualitätstests und -analysen sind notwendig - UN als „Band-End-Kontrolle“



## Mitglieder im QM e.V.

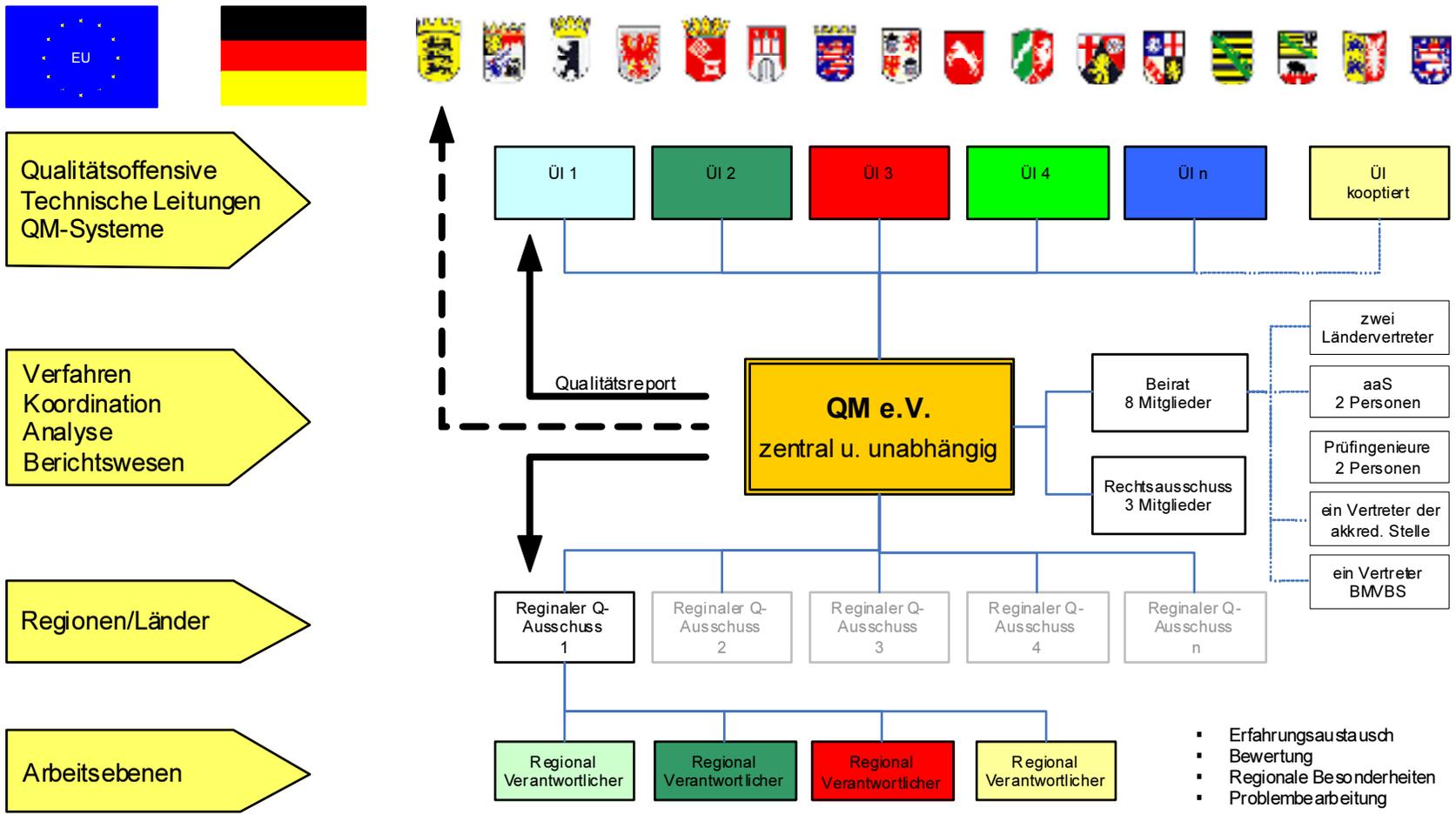
- DEKRA
- FSP
- GTÜ
- GÜK
- TÜV Hanse
- TÜV Hessen
- TÜV NORD
- TÜV Rheinland
- TÜV Rheinland Fahrzeugüberwachung
- TÜV Saarland
- TÜV SÜD
- TÜV SÜD Auto Partner
- TÜV Thüringen
- sowie VÜK als kooptiertes Unternehmen

**Die Mitglieder des QM e.V. repräsentieren ca. 90% des bundesdeutschen Marktes an Fahrzeuguntersuchungen.**





# Derzeitige Rolle des QM e.V. im Prozess der Qualitätssicherung in der Fahrzeugüberwachung



06.03.2012





## Umsetzung - Qualitätsoffensive

### Durchführung von Unangekündigten Nachkontrollen (UN)

- Einheitliche Standards
- Effiziente Infrastruktur (zentrale Organisation, dezentrale Umsetzung in 8 Regionen)
- 280 Auditoren sind bundesweit tätig
- über 22.000 unangekündigte Qualitätskontrollen seit 2008 durchgeführt
- ca. 85% der Qualitätskontrollen erfolgten in Werkstätten
- 90% der UN betrafen PKW
- spezielle Verfahren für Nutzfahrzeuge und Busse
- akzeptierte Kennzahlen zur Bewertung der Qualität

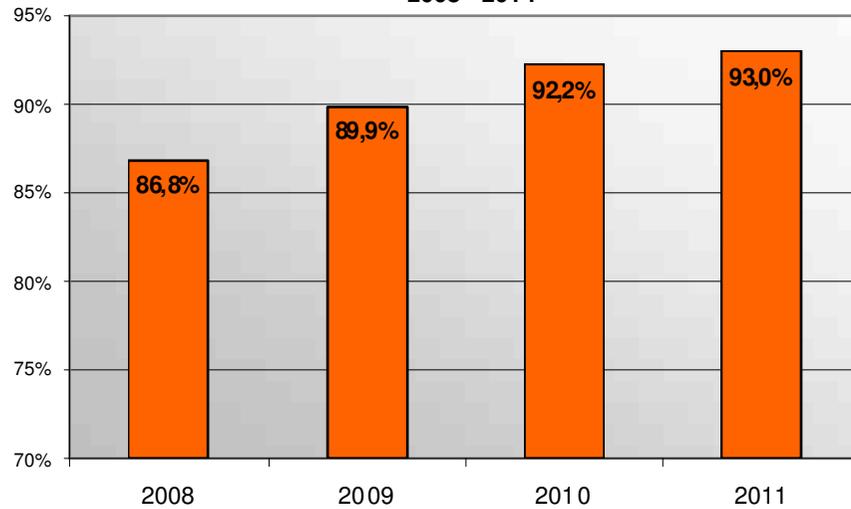
### Ergebnisse

- Nachgewiesene Verbesserung der Qualität
- Stärkung der Neutralität der Prüfer
- Gemeinsame Schwerpunktthemen



Ergebnisse - hard facts

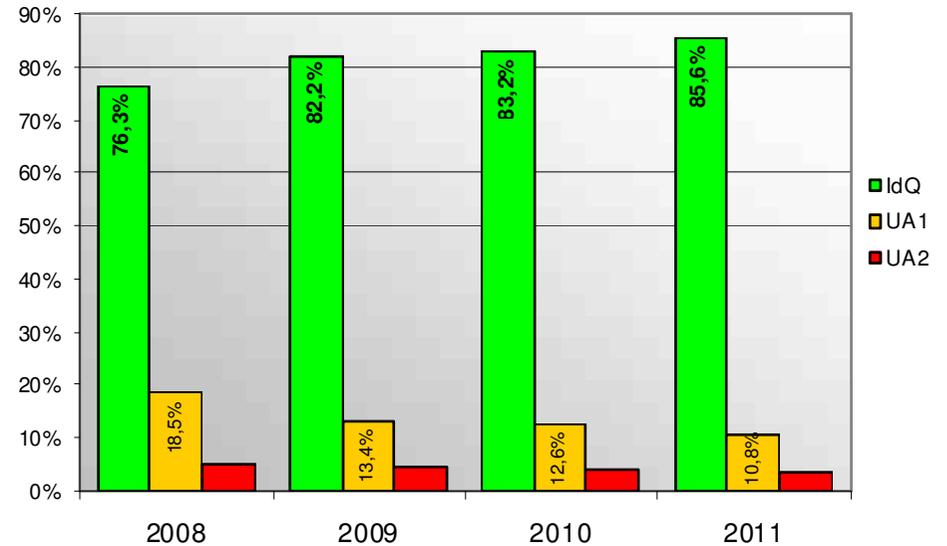
Entwicklung Plakettenübereinstimmung (PQ)  
2008 - 2011



Entwicklung der wichtigsten Kennzahlen

- Verbesserung PQ um 6,2%
- Verbesserung IdQ um 9,3%

Identquote 2008 - 2011  
Übereinstimmung Untersuchungsergebnisse



06.03.2012



## Zentrale Erfassung und Auswertung

Phase	Inhalt	Zweck/Verwendung
Eingabe	Zentrale Erfassung von ca. 5.700 UN Berichten per anno	Plausibilitäten, gleichbleibend hohe Erfassungsqualität
Daten	Datum UN, Fz-Art, US-Art, Gewicht, Erstzulassung, Gebiet Untersuchungsergebnis, Mängel Referenz und Übereinstimmung	Steuerung UN Koordination Auditoren Korrelationen des untersuchten Kollektivs, Basis für Auswertung
Kennzahlen	Plakettenübereinstimmung PQ Ergebnisquote EQ IdentQuote IdQ Mängelreferenzquote MRQ	Bewertung der Qualität Übereinstimmungen, Abweichungen, Grad der Abweichung
Verdichtung	Bund → Region → Land → PLZ-Gebiet Mitglieder → ÜI → Organisationseinheit Fz.-Art, Fz.-Alter, Altersklasse n. KBA US-Art, Gewichtsklasse Mangelgruppe, Mangelnummer	Zielgruppenspezifisches Berichtswesen z.B. ÜI, Regionaler Qualitätsausschuss, Aufsichtsbehörde
Zeitreihen	Gesamt, Jahr, Halbjahr, Quartal, Monat	Visualisierung von Entwicklungen

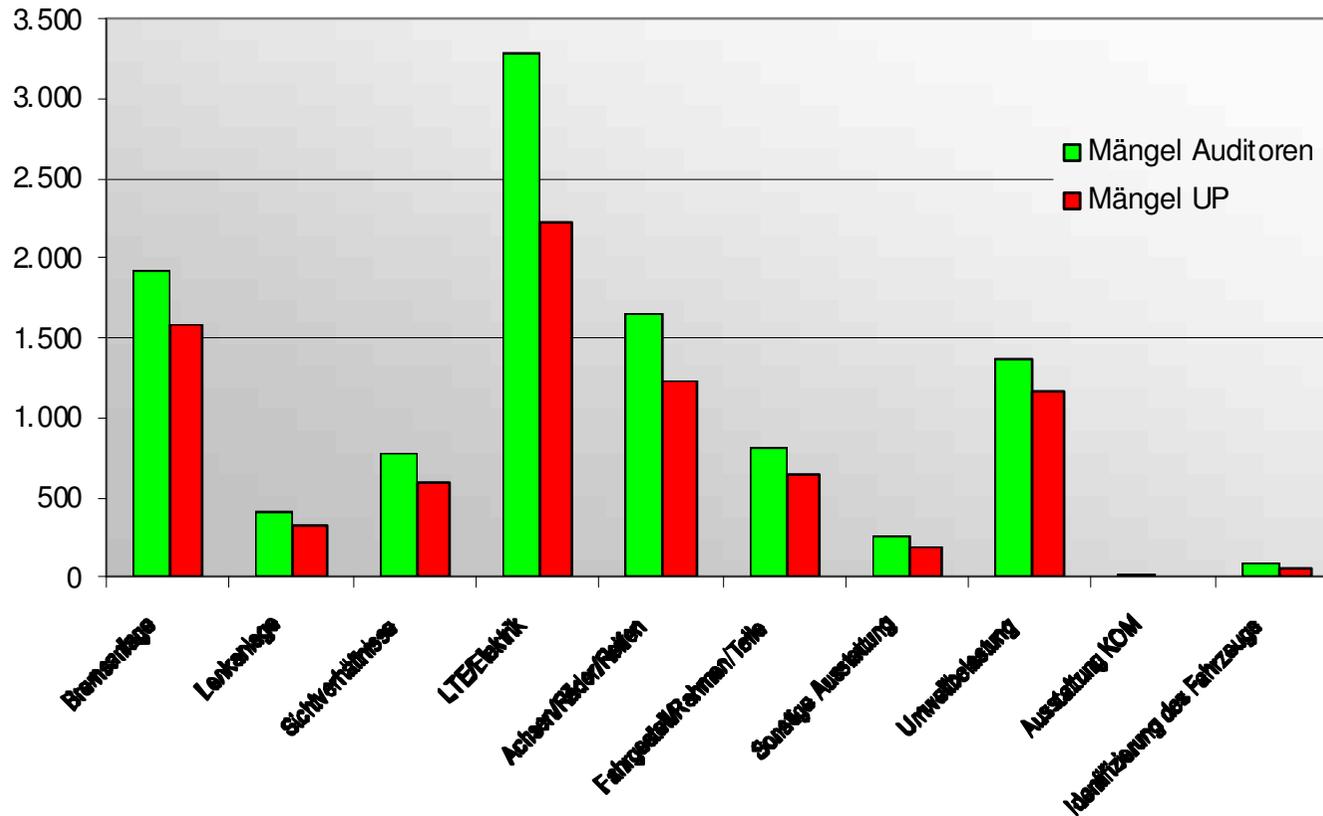
06.03.2012





## Feststellungen nach Mängelgruppe

Anzahl erkannter Mängel 2011



06.03.2012



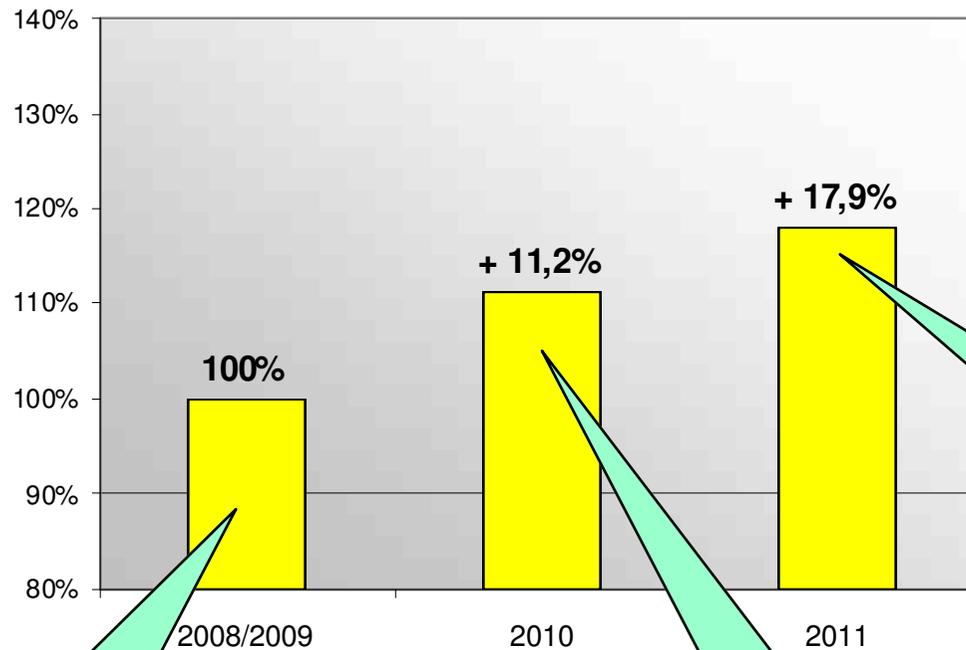
## Daraus resultierendes Schwerpunktthema: LTE

- Frühzeitig die Mängeldokumentation in der Gruppe 4 „Lichttechnische Einrichtungen, elektrische Anlage“ mit großem Verbesserungspotenzial identifiziert.
- Gleichgelagerte Schwerpunkte bei den ÜI
  - Umfeldbetrachtung
  - Einbeziehung von Kfz-Gewerbe und örtlichen Innungen (Qualitätspartnerschaft)
  - Abgestimmte Maßnahmen bei Abweichungen (Berliner Modell)
  - Einbeziehung dieser Kennzahl in individuelle Qualitätsprogramme (z.B. Masterplan)
- Ergebnis der bisherigen Maßnahmen
  - Kontinuierliche Verbesserung der Mängeldokumentation
  - Schaffung besserer Rahmenbedingungen durch Sensibilisierung von UP, ÜI und Kfz Handwerk.



## Verbesserungen im Schwerpunktthema LTE

Qualitätsverbesserung in der Mängelgruppe 4  
Lichttechnische Einrichtung / el. Anlage



LTE als Schwerpunktthema identifiziert

Erfolge der ersten QM Maßnahmen messbar

Start Qualitätspartnerschaft mit dem Kfz-Handwerk

06.03.2012

11



## Feststellungen

- Bei 93% aller HU wird die Entscheidung zur Erteilung der Plakette richtig gefällt.
- Bei ca. 4% der abweichenden Entscheidungen sind Mängel an den lichttechnischen Einrichtungen ausschlaggebend.
- Die Dokumentation von Mängeln in den Gruppen Bremsanlage, Lenkung, Fahrwerk, Räder/Reifen liegt wesentlich über dem Durchschnitt.
- Die ausgewählte Stichprobe ist repräsentativ.  
Die Korrelation zu den amtlichen Statistiken ist nachgewiesen.







### Ergebnisse - soft facts

- Die Arbeit des QM e.V. hat wesentlich zur Verbesserung der Qualität geführt.
- Einheitliche Qualitätsanforderungen für ÜI und UP erleichtern die Umsetzung von Qualitätsstandards.
- Der Druck auf einzelne UP wird auf die ÜI/Branche verlagert.
- Umsetzung von Maßnahmen und Änderung der Prüfroutinen erfolgt zeit- und inhaltsgleich, d.h. es entstehen keine temporären Vor- oder Nachteile.
- Abgestimmte und zeitgleiche Bearbeitung von Schwerpunktthemen erhöht die Effizienz der Umsetzung.
- Die kontinuierliche Messung wird als fester Bestandteil der FZÜ wahrgenommen.
- Die Behörden erhalten erstmals transparente und objektiv ermittelte Ergebnisse zur Unterstützung/Ergänzung ihrer Aufsichtstätigkeit. Sie ermöglichen den objektiven Vergleich und die einheitliche Bewertung von Qualitätsstandards.



### Vorschläge und Forderungen

- Eine einheitliche Messung der Qualität der HU ist erforderlich, wenn mehrere Organisationen oder aufsichtführende Stellen tätig sind.
- Die einheitliche Bewertung der Qualität erfordert
  - einheitliche Mess- und Bewertungsmethoden
  - eine unabhängige Stelle für die Koordination und Auswertung
  - die Beteiligung aller Organisationen (Pflicht)
- Die gewonnenen Ergebnisse schaffen die notwendige Transparenz und können die Aufsichtsbehörden unterstützen.
- Jede Organisation und Aufsichtsbehörde sieht ihre Ergebnisse und ihren Qualitätslevel im bundesweiten Vergleich.
- Eine zentrale Auswertung ermöglicht die Identifizierung von Schwerpunktthemen.
- Die gemeinsame Bearbeitung der Schwerpunktthemen führt nachweislich zur Verbesserung der Qualität.



## Ausblick

- Die Wettbewerbsneutralität steht bei allen Entwicklungen weiter im Fokus.
- Die Erfolge der letzten Jahre bestätigen die Vorgehensweise (Methoden und Struktur).
- Die Systeme und Verfahren werden ständig weiterentwickelt.
- Erfahrungen und Erfolge dienen als Basis für die Einrichtung und Weiterentwicklung einer bundesweit einheitlich tätigen Qualitätssicherungsstelle.
- Der QM e.V. ist offen für Anpassungen, wenn sie dem Ziel der nachhaltigen und effizienten Steigerung der Qualität dienen.

QM e.V., ein für Europa interessantes Pilotmodell !  
(CITA Kongress Mai 2011)

Viele Dank für Ihre Aufmerksamkeit!  
Weitere Infos unter  
[www.qmev.de](http://www.qmev.de)

