

## Verschärfte Prüfungssituation

Überwachungsaudit bei der Berliner Polizei

(BS/F. Drey) Die Beschaffung von Innenausstattung ist ein Produkt. Beim Referat Immobilienmanagement (ZSE II B) der Berliner Polizei hat dieses Produkt die Nummer 78667. Es wird auf einem Produktblatt beschrieben und befindet sich im "Produktkatalog für Berlin", erstellt von der Senatsverwaltung für Finanzen. Der Produktbeschreibung ist zu entnehmen, welche Leistungen erbracht werden sollen und was es heißt, dabei Qualität zu liefern. Zwei Ziele werden genannt. Das Allgemeine lautet: Zufriedenheit der Kunden bei Einhaltung gesetzlicher und finanzieller Rahmenbedingungen. Das Qualitätsziel verlangt: Optimierung der Lagerhaltung.

Es geht also um Qualitätsmanagement. Im vergangenen September berichtete der Behörden Spiegel, wie dem Referat Immobilienmanagement (IM) der Berliner Polizei als erster öffentlicher Immobiliendienstleister in Deutschland offiziell bescheinigt wurde, dass dort Qualitätsmanagement stattfindet, und zwar nach den Maßgaben der international anerkannten Nachweistufe DIN EN ISO 9001: 2000. Das Zertifikat erteilte die beim Zentralverband Deutsches Baugewerbe (ZDB) angesiedelte Zertifizierung Bau. Doch ein einmaliges Zertifizieren alle drei Jahre genügt natürlich nicht. Damit das erreichte Qualitätsniveau auch eingehalten wird, ist einmal pro Jahr Überwachung angesagt.

### Experten von außen

Im Gebäude Otto-Braun-Straße 27 der Berliner Polizei, gleich beim Alexanderplatz, wird das jährliche Überwachungsaudit durchgeführt. In einem ausführlichen und sorgfältigen Verfahren wird geprüft, ob es mit der Zertifizierung des Qualitätsmanagements auch nach wie vor seine Richtigkeit hat. Die Prüfer sind Gutachter, d. h. sie kommen weder vom Rechnungshof noch von der Innenrevision. Es sind selbständige Experten wie Dr. Dagmar Racke, die als Leitende Auditorin für das Unternehmen Zertifizierung Bau – ZertBau – arbeitet. Sie führt an diesem Tag die Audits in den Sachgebieten B 22 (Zentraler Einkauf), B 21 (Kaufmännisches Projektmanagement), DL 22/7 (Zentrale Dienste), B 22 (technisches und infrastrukturelles Facility Management), B 013 (Qualitätsmanagement) und B 31 (kaufmännisches Facility Management mit Schwerpunkt Portfoliomanagement) durch. Ihr Kollege Dipl.-Ing. Gerhard Winkler auditiert in sechs weiteren Sachgebieten.

Geprüft wird, ob die Regeln der internationalen Norm und des Qualitätsmanagement-Handbuchs des Referats bei der täglichen Arbeit tatsächlich eingehalten werden. Die Begutachtung hat es heute in sich. Denn auch die beiden Gutachter von ZertBau werden heute durch die Trägergemeinschaft Deutsche Akkreditierung (TGA), vertreten durch Dipl.-Ing. Andreas Höpfner aus Gelsenkirchen, beobachtet. Eine verschärfte Prüfungssituation also, die von Dipl.-Ing. Stephan Seilheimer, der als Qualitätsmanagement-Beauftragter im Referat Immobilienmanagement fungiert, akribisch vorbereitet wurde. Der Auditplan sieht vor, dass von 08:00 Uhr bis 19:00 Uhr alle Bereiche im Referat in Bereitschaft sind, überprüft zu werden. Im Auditplan ist als "Ansprechpartner im Unternehmen" (gemeint ist das Referat IM) Dipl.-Kfm. Kai Kummert angegeben. Er ist Leiter des Referates innerhalb der zentralen Serviceeinheit ZSE II B.

Dann geht es los. Nach einer kurzen Begrüßung und Abstimmung macht sich Dr. Dagmar Racke mit Stephan Seilheimer auf den Weg. Ziel ist Raum 5003 im Sachgebiet Zentraler Einkauf.

Dort arbeiten Karin Grahlow und Petra Peschel. Sie werden unterstützt von der Studentin Natalie Elzer aus Weißbrusland. Aufgabe der drei Mitarbeiterinnen ist u. a. die Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen. Die Grundregel, deren Einhaltung beim Auditing untersucht werden soll, lautet: "Was auf dem Zertifikat steht, muss gelebt werden!" Hauptansprechpartner für die Auditoren ist Karin Grahlow als Prozessverantwortliche dieses Bereiches. Sie muss die Einhaltung der Qualitätsziele beobachten.

Eine wichtige Hilfe sind die Ablaufdiagramme. Sie geben an, wer was tut, wo die Schnittstellen der Prozessabläufe sind, wie der aktuelle Stand eines Einkaufsvorhabens aussieht usw. Beim Audit müssen die dafür vorgegebenen Arbeitsprozesse wiederzuerkennen sein. Die Auditorin fragt, beobachtet, verfolgt



Planbearbeitung am Zeichentisch: Die Planungsabteilung des Referats Immobilienmanagement der Berliner Polizei wird durch die Gutachter geprüft. Im Bild von links nach rechts: Dipl.-Ing. Architektin Silke Heydrich, Sachgebietsleiterin Planung; Dr. Dagmar Racke, Leitende Auditorin; Dipl.-Ing. Stephan Seilheimer, Qualitätsbeauftragter des Referats Immobilienmanagement; Dipl.-Ing. Andreas Höpfner, Trägergemeinschaft Deutsche Akkreditierung (TGA); Behörden Spiegel-Redakteur Franz Drey; Dipl.-Ing. Gerhard Winkler, Auditor.

Foto: BS/Archiv

die Abläufe mit auf dem Bildschirm und lässt sich die einzelnen Schritte des Arbeitstages erläutern. Es geht konkret um die Beschaffung von Stühlen für Rückengeschädigte: Wie viele? Wie schnell? Wer stellte den Antrag? Zu welchem Preis? Welche Vorschriften sind bei den einzelnen Arbeitsschritten zu beachten? Darauf gibt der Bildschirm die Antworten. 1.000 Exemplare der Spezialstühle stehen zur Zeit per Rahmenvertrag zum Kauf an.

Es hat ein enormer Qualitätssprung stattgefunden. Vor einem Jahr konnte all das nur per Excel mit Antrags- und Auftragsbuch abgebildet werden. Jetzt gibt es das neue EDV-Tool eEquip, das alle Vorgänge und Daten zusammenfasst und je nach Bedarf im Detail auf den Bildschirm bringt: Kostenübersichten, Liefertermine, das Artikelverzeichnis (Katalog), Übersichten zu den Projekten und Dienststellen, die relevanten Kostenstellen, die vorgegebenen und dann realisierten Termine, Stand der Rechnungsbearbeitung und all das, was zu einer Abwicklung dazu gehört. In den Lieferterminen spiegeln sich Verbesserungen der Arbeitsabläufe wieder und damit Annäherungen an die Ziele des Qualitätsmanagements. Seit kurzem findet der Einkauf von großen Chargen hier

im Haus statt und nicht mehr durch den zentralen Landeseinkauf. "Über die dadurch erreichte Verkürzung der Bearbeitungszeiten sind wir natürlich sehr zufrieden", bemerkt Karin Grahlow. "Und bisher ergab sich dadurch, dass wir selber ausschrieben, eine Einsparung von 450.000 Euro." Der Grund: Die Lieferanten erhalten eine Abnahmegarantie, es gibt weniger Lieferadressen und auch das Sortiment ist kleiner geworden. "Die Einführung eines Qualitätsmanagements hat sich also bereits jetzt voll ausgezahlt", kommentiert Auditorin Racke.

### Mit eEquip in Richtung E-Akte

Mit Interesse entnimmt sie dem Monitor, dass die Stückzahl der eingekauften Drehstühle für Schutzpolizei und normalen Bürodienst von 2002 auf 2003 von 778 auf 2.378 gestiegen ist. Hintergrund ist das Projekt

Polizeiliches Informationssystem und Kommunikationssystem (POLIKS) zur Neuausstattung der Berliner Polizeidienststellen mit einem modernen PC-Netzwerk. "Können wir uns mal eine Ausschreibung ansehen?", bohrt Dagmar Racke hartnäckig weiter in die Tiefe. Und Natalie Elzer präsentiert ihr elektronisch die Feinheiten des Vergabeverfahrens: Alles ist abgebildet: vom internen Beschaffungsantrag über den Angebotsöffnungstermin bis zum Begleichen der Rechnung.

Das Ziel heißt, Beschaffungsverfahren ohne Papier professionell, effizient und kostensparend abzuwickeln. Das ist noch nicht vollständig erreicht. Auch kann trotz der elektronischen Unterfütterung des Verfahrens noch nicht von einer elektronischen Akte die Rede sein. Aber auf dem Weg dorthin hat das Softwaresystem eEquip bereits ein erhebliches Stück weiter geholfen. Der große Trumpf dabei: Das neue EDV-Tool zum Bedarfsmanagement wurde selbst und aus der Mitte des Referats erarbeitet und hat dadurch uneingeschränkte Akzeptanz. Natalie Elzer ist die Schöpferin dieses Software-Programms. Sie hat es in sechs Monaten entwickelt und schreibt darüber eine Diplomarbeit. Noch offen ist, ob und wie weit eEquip

auch in anderen Beschaffungsteilungen eingesetzt wird.

### Normalität der Produktlisten

Nach eineinhalb Stunden steht das nächste Sachgebiet an: kaufmännisches Projektmanagement mit Schwerpunkt Rechnungswesen und Kosten-Leistungs-Rechnung. Einbezogen sind die Abschnitte: ständige Verbesserung, Lenkung von Aufzeichnungen, Kundenorientierung, Überwachung von Messungen und Prozessen. Dr. Dagmar Racke und Stephan Seilheimer werden von den Mengenzählerinnen Uta Hix, Yvonne Kruse und Astrid Beiersdorf erwartet. Sie ordnen die zu erbringenden Produkte den Arbeitsleistungen und -abläufen der Mitarbeiter zu.

Dabei muss immer wieder Definitionsarbeit geleistet werden, um die Produktblätter jährlich auf den aktuellen Stand zu bringen. "Produktlisten sind für private Unternehmen ganz normal", kommentiert Dr. Dagmar Racke. Für Behörden durchaus nicht. Nicht zuletzt deshalb kann das Referat IM von sich sagen – und hat es per Zertifizierung bescheinigt bekommen – beim Immobilienmanagement unter den Behörden deutschlandweit an der Spitze zu stehen.

Nach zwei Stunden bei den Mengenzählerinnen geht es Schlag auf Schlag weiter. Nur für das Mittagessen bleibt eine halbe Stunde. Um 18:30 Uhr gibt es schließlich das Abschlussgespräch mit der Ergebnispräsentation. Zuvor haben die Auditoren ihre einzelnen Ergebnisse ausgetauscht und ihre Bewertungen zusammengefasst: Bleibt das Zertifikat erhalten oder wird es entzogen? Eine Entziehung ist geboten, wenn erhebliche Abweichungen vom bisherigen Qualitätsniveau festgestellt werden. Das ist eindeutig nicht der Fall. Obwohl er sich vorher ziemlich sicher war, ist Referatsleiter Kummert die Freude über diese Bewertung deutlich anzumerken.

Doch diese frohe Botschaft ist noch nicht das ganze Ergebnis. Für Diplomkaufmann Kai Kummert und seine Mitarbeiter ist der umfangreiche Abschlussbericht, der nachgereicht wird, mindestens genauso wichtig. Er enthält vielerlei Beobachtungen und Empfehlungen, was verändert. "Davon zehren wir", versichert Kummert. "Da bekommen wir eine Menge Anregungen, was in diesem und im nächsten Jahr weiter verbessert werden kann. Im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung steigern wir damit auch den Output für den Polizeivollzug bei höherer Kundenzufriedenheit."

Das blaue Symbol "Zertifizierung Bau" mit der Nummer 4.05.0209 wird also nicht von den zahlreichen Dokumenten und Druckmaterialien des Referats IM entfernt werden, wo es bislang zu sehen war. "Im Gegenteil", meint der Referatsleiter, "wir arbeiten fest daran, weiterhin Schrittmacher im öffentlichen Immobilienmanagement zu bleiben."