

Es geht um die Weiterentwicklung

Anregungen durch EFQM sind wichtiger als die Auszeichnung selbst

MÖLLER MANLIFT >> „Wir sind mit unseren eigenen Qualitätsstandards ein Unternehmen mit 70 Mitarbeitern geworden“, erzählt Alexander Pokorny. Aber Möller Manlift will sich zusätzliche Impulse von außen und aus anderen Branchen holen, so der Personal- und Prozessentwickler. Deshalb hat der Vermieter von Arbeitsbühnen vor einigen Jahren EFQM eingeführt, um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) anzustoßen. Für die erste Prüfung vor drei Jahren erhielten die Würzburger von den Auditoren drei Sterne. Ein gutes Ergebnis für Einsteiger, weiß Pokorny, der sich inzwischen selbst zum EFQM-Assessor hat ausbilden lassen, andere Unternehmen begutachtet und dadurch viele weitere Ideen sammeln kann. Die nächste Prüfung für Möller Manlift steht an: „Da wollen wir auf Grund der Verbesserungen, die wir bisher umgesetzt haben, selbstverständlich besser abschneiden“.

Vor elf Jahren in Franken von Andreas Möller gegründet, existieren bereits weitere Standorte in Würzburg und Fulda und der Betrieb beschäftigt inzwischen satte 70 Mitarbeiter. Das Unternehmen wächst schnell und organisch. Kein Wunder, dass speziell Onboarding, also neue Mitarbeiter zu gewinnen und sie dann schnell in die Arbeitsprozesse einzuführen, ein heißes Thema für den Dienstleister ist. Möller Manlift hat in den vergangenen beiden Jahren verstärkt daran gear-

beitet, den Einstieg für Neue leichter zu machen. Die Arbeitsabläufe wurden genauer und verständlicher beschrieben. Außerdem sind die Unterlagen, dank Digitalisierung schnell zugänglich. Dazu bekommen neue Mitarbeiter erfahrene Kollegen an die Seite gestellt, die nicht nur fachlich unterstützen, sondern gleichzeitig die Kultur des Betriebes vermitteln.

„Wir haben vor fünf Jahren Werte definiert, die eine Richtschnur für unsere alltägliche Zusammenarbeit bilden“. Beispielsweise Work-Life-Balance. Zum einen geht es um vernünftige und flexible Arbeitszeiten, zum anderen auch um das familiäre Miteinander in der Arbeit. So können die Mitarbeiter Entwicklungen anstoßen und an deren Realisierung teilhaben. Der zweite Wert ist Respekt: „Wir pflegen eine Duz-Kultur, die auf Ehrlichkeit und Loyalität beruht“, sagt Pokorny. Das Unternehmen verstehe sich als offen für viele Generationen und Kulturen, in dem die Mitarbeiter gleichbehandelt werden. Zudem sollen sich alle weiterentwickeln, so der dritte Wert. Im eigenen Schulungszentrum werden die Angestellten fachlich und persönlich weitergebildet – auch um den Kunden ein immer besseres Ergebnis zu liefern. Denn letztlich geht es Möller Manlift um Sicherheit und Qualität, denn die Kunden arbeiten in der Höhe und damit immer in einem potenziellen Gefahrenbereich.



Das Unternehmen hat sich vor Jahren verschiedene Systeme angeschaut und letztlich gezielt für EFQM entschieden. 1988 als europäisches Qualitätsmanagement entwickelt, wird die gesamte Unternehmensentwicklung unter die Lupe genommen – von der Führung und Strategie über die Mitarbeiter bis zu den Prozessen. Dabei geht es konkret etwa um Reaktionszeiten auf Kundenanfragen, Personalfuktuation, Durchlaufzeiten in der Produktion oder Rentabilität. André Moll ist Geschäftsführer der Initiative Ludwig-Erhardt-Preis, dem Preis liegt die EFQM-Bewertungsmethodik zugrunde. Dem promovierten Chemiker ist wichtig, dass sich das System seit 35 Jahren den betriebswirtschaftlichen Entwicklungen anpasst. So sei längst nachhaltiges Handeln ein wichtiger Bewertungsaspekt geworden. Denn Effizienz ist beispielsweise zweischneidig und kann selbstzerstörerisch wirken, indem sie die Belastung für die Mitarbeiter nicht berücksichtigt. Vielmehr gehe es darum, dass Unternehmen strategisch klug geführt werden, dass Unternehmer oder Geschäftsführer gestalten und nicht bloß auf den Markt reagieren, dass sie vor allem für ein stetiges Wachstum und den langfristigen Erhalt des Unternehmens sorgen.

Zu den geschätzt zehn Prozent teilnehmenden Handwerksbetrieben gehört seit vergangem Jahr auch Gemeinhardt Service. Der Sondergerüstbauer aus dem sächsischen Roßwein suchte ergänzend zur Gemeinwohlökonomie (GWÖ), die ebenfalls auf eine kontinuierliche und nachhaltige Unternehmensentwicklung achtet, nach einer zweiten externen Unternehmensbeurteilung. „Wir suchen nach Anregungen, wie wir uns in allen Bereichen weiterentwickeln können“, begründet Geschäftsführer Walter Stuber die Entscheidung für EFQM, weil durch die externe Sicht, Stärken und Schwächen deutlicher werden.

EFQM-Geschäftsführer Moll erinnert sich beispielweise, dass Gemeinhardt Service eine Waschanlage für ihre Gerüste nutzt, denn es bleiben am Bau immer Schmutzreste an allen Teilen. Hintergrund ist zum einen, dass die Gerüstteile mit jedem Rückstand immer schwerer für die Mitarbeiter werden, zum anderen, dass die Schutzhandschuhe schneller kaputt gehen. So verbindet der Betrieb gleichzeitig Gesunderhaltung der Mitarbeiter mit Ressourcenschonung. Eine simple Idee, die allerdings nachhaltig wirkt.

„Wir produzieren Arbeitssicherheit für unsere Mitarbeiter und für unsere Kunden“, sagt der 62-jährige Unternehmenschef, deshalb investiert die Führung viel Geld in die Aus- und Weiterbildung seiner Mitarbeiter. Im vergangenen Herbst fingen sechs Azubis ihre Ausbildung an, regelmäßig nehmen die erfahrenen Kollegen an Weiterbildungen, wie der jährlichen Höhenrettung teil. Von den 24 ausgebildeten Gerüstbauern sind acht Kolonnenführer.

„Diesen qualifizierten Mitarbeitern müssen wir natürlich ein höheres Gehalt zahlen“, erzählt Stuber, dafür muss der Gerüstbauer wiederum spezielle und deshalb besser bezahlte Aufträge akquirieren. Etwa seinen Gerüstservice bei Brückensanierungen: „Mit der Erfahrung und Qualität können wir nachts sehr schnell an Bahngleisen arbeiten.“ Die Kunden schätzen die Zuverlässigkeit der Sachsen. Doch genauso fix und exakt muss dann eben auch die Angebotserstellung im Vertrieb sein.



“

„Wir schauen uns die Baustellen genau an, besprechen vor Ort die Bedürfnisse der Kunden und machen dann ein Angebot, das genau passt und in aller Regel nicht nachgebessert werden muss“. So greift der gesamte Service ineinander. Auch die Gerüstbauer stiegen gleich mit drei Sternen und rund 350 Punkte ein. Damit ist Stuber zwar zufrieden, aber langfristig will er mit seinen Mitarbeitern die fünf Sterne erreichen: „Es ist unser Ziel, uns konsequent zu verbessern, in der Beratung, Angebotserstellung und Abwicklung der Aufträge.“

