

## Lorenz Bäcker Victorbur: auf Qualitätsreise in die Zukunft

*Aurich-Sandhorst. (14.03. / pd) Um in einem von Wandel und Wettbewerb geprägten wirtschaftlichen Umfeld auf Dauer bestehen zu können, ist die kontinuierliche Verbesserung der eigenen Leistungsfähigkeit und -qualität unabdingbar. Gefragt ist somit ein Qualitätsmanagement-System, das qualitative Standards festschreibt und die fortlaufende Verbesserung der Leistungsprozesse in den Mittelpunkt des unternehmerischen Schaffens stellt.*

Wie oft ärgert man sich, gerade in stressigen Situationen, immer wieder über die gleichen Probleme, Zeitfresser und Stolpersteine? Macht es da nicht Sinn, einheitliche Standards für all jene Aufgabenstellungen festzulegen, die sich ständig wiederholen? Standards, wo Standards angebracht sind, schaffen Freiräume, und Freiräume schaffen Flexibilität. Entgegen der weit verbreiteten Meinung, eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 mit ihren zahlreichen Vorschriften und Normen schränke Unternehmen nur ein, bietet Qualitätsmanagement in Wirklichkeit enormes unternehmerisches Nutzenpotenzial und legt neue Kräfte frei.

### Fallbeispiel Lorenz Bäcker Victorbur

Die Geschichte der Lorenz Bäcker Victorbur GmbH geht zurück bis ins Jahr 1921, in dem Großvater Ubbo Lorenz in Victorbur den Grundstein für die heutige Bäckerei legte. Damals wurden die frischen «Dampfbackwaren» noch per Pferdekutsche von Haus zu Haus geliefert. Heute zählt das Unternehmen rund 245 Beschäftigte, davon 41 Auszubildende, in den Bereichen Produktion



Interessenten finden den Bäcker Lorenz unter <http://www.lorenz-baecker-victorbur.de>

(Bäckerei und Konditorei), Verpackung und Versand, Verwaltung, Reinigung und natürlich im Verkauf. Im ostfriesischen und friesischen Raum gibt es 33 Filialen, zum Teil eigenständige Läden, zum Teil Backshops in Verbrauchermärkten.

Das Team der Lorenz Bäcker Victorbur GmbH arbeitet kontinuierlich an der Verbesserung der innerbetrieblichen Qualität. Im Juni diesen Jahres steht die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 an. Die Qualität der Backwaren steht in einer Bäckerei natürlich an erster Stelle. Die Frische der Zutaten ist ein Muss und eine liebevolle Präsentation in den Geschäften eine Selbstverständlichkeit. Wird die Ware dann auch noch ebenso freundlich wie kompetent an den Kunden gebracht, steht dem Erfolg nichts mehr im Wege.

Eine Qualitätsreise der etwas anderen Art begann für die Lorenz Bäcker Victorbur GmbH in 2003, als man sich erstmals mit der Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001 befasste und einen Qualitätszirkel einführte. Schon früh erkannten die Geschäftsführer Melitta und Martin Lorenz sowie der Betriebsleiter Jörg Klein, dass für die langfristige Sicherung des Unternehmenserfolgs eine solide Führung und effiziente innerbetriebliche Strukturen unverzichtbar sind. «Werden bei unserer Bäckerei mit 33 Filialen und 245 Mitarbeitern Arbeitsanweisungen nicht klar formuliert, ist kein einheitliches Auftreten der Bäckerei nach außen sicher gestellt. Außerdem beanspruchen auch interne Abläufe viel mehr Zeit, die wir lieber in den Dienst unserer Kunden stellen», berichtet Maja Kirchhoff, Marketingleiterin bei Lorenz, die gemeinsam mit Jörg Klein schließlich das Thema Qualitätsmanagement in Angriff nahm.

Die Lorenz Bäcker Victorbur GmbH ist ein leistungsfähiges Unternehmen, das sich sehen lassen kann: Technisch auf dem neuesten Stand, mit qualifizierten und motivierten Mitarbeitern. Betriebsabläufe funktionieren reibungslos. «Und doch war uns immer bewusst, dass sich das alles noch verbessern lässt», erzählt Betriebsleiter Jörg Klein. «Die Beschäftigung mit dem Qualitätsmanagement hat uns in den letzten Jahren einen großen Schritt voran gebracht. Die Kooperationsbereitschaft im Betrieb ist so hoch wie nie zuvor. Gleichzeitig sind im Unternehmen Ruhe und Selbstvertrauen allgegenwärtig. Dies wiederum resultiert aus der Sicherheit jedes einzelnen Mitarbeiters, die transparente und beherrschte Abläufe mit sich bringen», bestätigt auch Maja Kirchhoff, die bereits seit zwölf Jahren im Unternehmen tätig ist und den Betrieb sozusagen «von der Pike auf» kennt.

### **Was bedeutet DIN EN ISO 9001?**

Die Einführung eines Qualitätsmanagements ist eine strategische Entscheidung für jede Organisation. Mit der Normenreihe EN ISO 9000ff sind Normen geschaffen worden, die Grundsätze für Maßnahmen zum Qualitätsmanagement dokumentieren und einen Vergleich auf nationaler und internationaler Ebene ermöglichen. Die DIN EN ISO 9001 legt die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem fest. Acht Grundsätze bilden dabei einen Rahmen:

1. Kundenorientierung
2. Verantwortlichkeit der Führung
3. Einbeziehung der beteiligten Personen
4. Prozessorientierter Ansatz
5. Systemorientierter Managementansatz
6. Kontinuierliche Verbesserung
7. Sachbezogener Entscheidungsfindungsansatz
8. Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen

Geschenkt bekommt man bekanntlich nichts. Also muss ein Unternehmen dazu bereit sein, in den gewollten Erfolg zu investieren. Mit Blick auf ein erfolgreiches QM-System sind dabei zwei Punkte entscheidend: Führung und Management. Führung, um die richtigen Dinge zu tun, und Management, um diese Dinge richtig zu tun. Will man im Unternehmen das Thema Qualitätsmanagement richtig angehen, ist eine externe Unterstützung sicher der richtige Weg. Die Beschäftigung mit Normen und Richtlinien gehört schließlich normalerweise nicht zu den Hauptaufgabengebieten eines Unternehmers.

### **Ein QM-System muss man optimal ausreizen**

Die Einführung eines QM-Systems und die Zertifizierung bringen Unternehmen deutliche Pluspunkte: Sie haben nachweislich eine erhöhte Kundenzufriedenheit und können im Zuge dessen natürlich auch ihr Image verbessern. Eine gestiegene Transparenz der Abläufe erleichtert das Arbeiten und bringt schnelleren Erfolg, was sich positiv auf die Mitarbeiterzufriedenheit auswirkt. Letztendlich lässt sich die Rentabilität eines QM-Systems jedoch nur objektiv bewerten, wenn man die Kosten für dessen Einführung und Fortführung einer möglichen Umsatzsteigerung oder Kostenreduzierung gegenüberstellt. In letzter Konsequenz ist ein QM-System aber nur dann rentabel, wenn man über die grundlegenden Anforderungen der noch gültigen ISO Norm hinausgeht und unter QS mehr als nur einen plakativ im Raum schwebenden Wahlspruch versteht -- Qualitätsmanagement lebt.

Quelle: [http://www.perspektive-mittelstand.de/pages/wissen-und-praxis/wissen-und-praxis\\_detail.php?ID=996](http://www.perspektive-mittelstand.de/pages/wissen-und-praxis/wissen-und-praxis_detail.php?ID=996)