

Infoblatt¹ Betreuung von Systemkunden

Informationen der Deutschen Akkreditierungsstelle GmbH (DAkKS) zur Betreuung von Kunden mit vielen verschiedenen Akkreditierungsverfahren und/oder Akkreditierungsaktivitäten (sog. „Systemkunden“)

Wie betreut die DAkKS Kunden mit mehreren Akkreditierungen?

Im Rahmen ihrer Aufgaben betreut die Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH (DAkKS) u. a. Kunden, die über eine größere Anzahl von Akkreditierungsverfahren verfügen. Die Akkreditierungsverfahren können in solchen Fällen verschiedene Akkreditierungsaktivitäten (z. B. Prüflabor, Inspektionsstelle, Zertifizierungsstelle für Managementsysteme usw.) betreffen und in den fachlichen Verantwortungsbereich mehrerer Abteilungen der DAkKS fallen. Gleichzeitig ist das Managementsystem solcher Kunden vielfach so ausgerichtet, dass gemeinsame Elemente der Anforderungen an die akkreditierten Konformitätsbewertungsstellen durch ein übergeordnetes, horizontal strukturiertes und für alle Aktivitäten anwendbares Managementsystem beschrieben und umgesetzt werden. Die DAkKS bemüht sich mit verschiedensten Maßnahmen, den Akkreditierungsprozess für solche Kunden effektiv zu organisieren, Doppelbegutachtungen zu vermeiden und Synergien im Begutachtungsprozess nutzbar zu machen.

Welche Maßnahmen ergreift die DAkKS hierzu?

Die DAkKS ordnet jedem Akkreditierungsverfahren einen Verfahrensmanager zu. Dieser ist der Ansprechpartner des Kunden in allen Fragen zu diesem Verfahren und wird als „bearbeitender“ Verfahrensmanager bezeichnet. Wenn das Akkreditierungsverfahren fachlich mehrere Abteilungen betrifft, so wird der bearbeitende Verfahrensmanager von Verfahrensmanagern der anderen Abteilungen unterstützt, den „beteiligten“ Verfahrensmanagern. Sobald der Kunde über mehrere Akkreditierungsverfahren verfügt, wird zusätzlich ein „federführender“ Verfahrensmanager benannt. Dieser hat zusätzlich die Aufgabe, die Aktivitäten über alle Verfahren dieses Kunden zu koordinieren, so dies möglich und sinnvoll ist und vom Kunden auch gewünscht wird.

Um den Akkreditierungsprozess für den Kunden möglichst effektiv zu organisieren, versucht die DAkKS, die einzelnen Begutachtungen möglichst zeitgleich (d.h. synchron) durchzuführen, einzelne Akkreditierungen der gleichen Akkreditierungsaktivität (z.B. mehrere Akkreditierungen als Prüflabor) in einer Akkreditierung zusammen zu führen und die Betreuung von mehreren Akkreditierungsverfahren durch den gleichen bearbeitenden Verfahrensmanager zu ermöglichen. Dies trifft grundsätzlich auf alle Kunden der DAkKS zu.

Wann spricht die DAkKS von einem „Systemkunden“?

Als Systemkunde versteht die DAkKS einen Kunden, der in der Regel über mehr als drei Akkreditierungsaktivitäten verfügt oder für den fachlich mindestens drei Abteilungen der DAkKS zuständig sind und dessen Managementsystem so strukturiert ist, dass gemeinsame Elemente der Anforderungen an die akkreditierten Konformitätsbewertungsstellen durch ein übergeordnetes, horizontal strukturiertes und für alle Aktivitäten anwendbares System beschrieben und umgesetzt werden. (Ist diese Voraussetzung nicht gegeben, beispielsweise weil die Anforderungen in verschiedenen Handbüchern mit unterschiedlichen Geltungsbereichen geregelt werden, so handelt es sich nicht um einen Systemkunden im Sinne dieses Dokumentes, unabhängig davon wie groß dieser Kunde ist bzw. wie viele Akkreditierungsverfahren und -aktivitäten er betreibt.)

Die Entscheidung, ob ein solcher Kunde nach den Grundsätzen der Systemkundenbetreuung behandelt wird, trifft die DAkKS in Absprache mit allen betroffenen Abteilungen und unter Abwägung aller relevanten, auch praktischen Aspekte sowie im Gespräch mit dem Kunden.

¹ **Änderungshinweis:** Die Funktionsbezeichnung „Kundenbetreuer“ wurde in „Verfahrensmanager“ geändert.

Wie wird ein Systemkunde durch die DAkKS betreut?

Für einen Kunden, der von der DAkKS als Systemkunde betreut wird, ergreift die DAkKS verschiedene spezielle Maßnahmen zur möglichst effektiven Betreuung. Hierzu zählt, dass dem Kunden ein zentraler Verfahrensmanager zugewiesen wird. Dieser ist gleichzeitig federführender Verfahrensmanager und bearbeitender Verfahrensmanager für (möglichst) alle Akkreditierungsverfahren des Kunden. Er führt regelmäßig Abstimmungsgespräche mit einem zentralen Ansprechpartner des Kunden und plant und koordiniert alle Aktivitäten der DAkKS für diesen Kunden. Die Akkreditierungsverfahren des Systemkunden werden möglichst weitgehend konsolidiert, so dass im Idealfall für jede Akkreditierungsaktivität nur noch ein Akkreditierungsverfahren verbleibt (z.B. eine umfangreiche Laborakkreditierung für alle Laboraktivitäten dieses Kunden, ggf. mit mehreren Teil-Urkunden). So können die erforderlichen Fachbegutachtungen für den Kunden soweit wie möglich synchronisiert werden.

Wesentliches Merkmal der Betreuung von Systemkunden durch die DAkKS ist jedoch die regelmäßige Durchführung einer sog. „horizontalen Systembegutachtung“. Bei dieser (in der Regel jährlichen) Begutachtung des Managementsystems des Systemkunden werden die Anforderungen an das Managementsystem aus allen zutreffenden Akkreditierungsnormen gleichzeitig – also horizontal – begutachtet. Hierfür setzt die DAkKS in der Regel zwei, sehr erfahrene Systembegutachter ein, deren Bericht allen anderen im Verfahren beteiligten Begutachtern anschließend zur Verfügung gestellt wird. Mit dieser Vorgehensweise stellt die DAkKS sicher, dass übergeordnete Anforderungen an das Managementsystem, beispielsweise zur Dokumentenlenkung, zu den internen Audits oder zur Managementbewertung, nur einmal und nicht für jedes Akkreditierungsverfahren erneut begutachtet werden. Dies bindet weniger Kapazitäten bei den akkreditierten Kunden der DAkKS und erlaubt eine übergeordnete und einheitliche Bewertung des Managementsystems des Kunden.

Was kann ein Kunde der DAkKS dazu beitragen, als Systemkunde betreut zu werden?

Die DAkKS wertet ihren Kundenstamm regelmäßig darauf aus, ob einzelne Kunden als Systemkunden betreut werden sollten. Wenn die DAkKS diesen Kunden eine Betreuung als Systemkunde anbieten kann, so sucht sie das Gespräch mit diesem Kunden und beschließt im Einvernehmen mit diesem (sowie mit allen in der DAkKS betroffenen Abteilungen) das genau anzuwendende Betreuungskonzept. Auch Kunden können sich gegenüber der DAkKS äußern, falls sie eine andere Art der Betreuung ihrer Akkreditierungsverfahren – insbesondere eine Betreuung als Systemkunde – als sinnvoll ansehen. Hierfür kontaktieren sie ihren zuständigen Verfahrensmanager oder wenden sich direkt an den Fachbereich Systemkunden in der DAkKS:

Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH
Fachbereich Systemkunden
Dipl.-Ing. Gabriel Zrenner
Spittelmarkt 10
10117 Berlin

Tel.: +49 (0)30 670 591-404
Fax: +49 (0)30 670 591-15
gabriel.zrenner@dakks.de