

Dienstleister hilft qualitative Strukturen einzuführen

Qualitätsmanagement: Stets sprechen wir von qualitativen Maßstäben für Spielhallen. Bei einem Besuch einer Spielhalle in Dortmund sind wir den praktischen Auswirkungen auf den Grund gegangen. Matthias Sluytermann und Stefan Knüpling von Origo sowie der Unternehmer Thomas Rödger erläutern, welchen Nutzen eine begleitende Vorbereitung auf eine Zertifizierung hat.

Das Gespräch über ein Vor-Audit dauert keine zehn Minuten, als ein Mitarbeiter des Dortmunder Ordnungsamtes und eine Polizistin Einlass in die geschlossene Spielhalle „Game City“ von Thomas Rödger begehren. Grund: Eine Gewerbekontrolle, da die Beamten Licht haben brennen sehen. Natürlich fanden die Beamten keine spielenden Gäste vor. Rödger bewertet die Kontrolle positiv, vor allem, weil die Hoffung mitschwingt, dass die Kontrollen überall so gut funktionieren, wo man Spielautomaten vermutet. Der erfahrene Unternehmer Thomas Rödger, der mit seinem Unternehmen 13 Spielhallenstandorte in Dortmund und im Umland betreibt, ist bereits seit drei Jahrzehnten in der Automatenbranche. Vor einigen Monaten fasste er den Plan, alle Spielhallen zertifizieren zu las-

sen. Der Dienstleister Origo begleitet ihn und seine Mitarbeiter mit einem Vorbereitungsmanagement bis hin zur Zertifizierung.

„Wir sind bereits gut und breit aufgestellt. Das einzige, was noch fehlt, ist die TÜV-Zertifizierung. Wir haben das Sozialkonzept schon immer gelebt. Durch die Zertifizierung kommunizieren wir unsere Qualität auch in Richtung Politik. Wir haben Daten, wir haben Fakten. Die TÜV-Zertifizierung ist auch immer ein Ausdruck von Qualität“, betont der Automatenunternehmer Rödger.

Vernünftiger Support

Diese Kriterien durchzuarbeiten erfordere allerdings einen großen Zeitaufwand.

„Das muss akribisch angegangen und umgesetzt werden. Ohne vernünftigen Support ist es wesentlich schwieriger“, legt Rödger dar.

Die Zertifizierung habe auch eine positive Wirkung nach innen in die Struktur des Unternehmens.

Melanie Kersting, die Sozialkonzeptbeauftragte und Personalbetreuerin im Unternehmen ist, berichtet von vielen Kleinigkeiten, die man berücksichtigen müsse.

„Das Schöne ist, dass die geplante TÜV-Zertifizierung Strukturen vorgibt“, sagt Kersting.

Daten und Fakten

Dank der Zusammenarbeit mit Origo wisse das Personal, wo es bei Fragen anrufen könne und welche Aufgaben erfüllt werden müssten. Ihr Fazit: „Es ist leicht zu schaffen und der Kostenaufwand hält sich letztlich auch in Grenzen.“

Das bestätigt auch Stefan Knüpling von Origo. Der Dienstleister bietet bereits seit 2012 das Vorbereitungsmanagement für die Zertifizierung an. Schon damals habe man festgestellt, dass es für viele Unternehmer sehr aufwändig ist, sich in die zahlreichen Vorschriften einzulesen. Für die allermeisten sei das auch möglich und an sich auch kein Problem, doch sei der Zeitaufwand für die Informationssuche groß.

„Die Branche wird durch 1 067 Gesetze und Verordnungen geregelt.



Servicekraft Şengül Göç hat das Sozialkonzept immer parat.



Ergänzend zur App: Strukturierte Ordner erleichtern die Arbeit.



Thomas Rödger und Melanie Kersting setzen auf Qualität.

Große Filialisten haben ihre Qualitätsbeauftragten, viele kleinere und mittelständische Betriebe in der Regel aber nicht. Hier setzt das Angebot von Origo an, da man sich die entsprechend benötigte Zusatzleistung einkaufen kann“, so Knüpling. Die Kernpunkte von Origos Vorbereitungsmanagement auf die Zertifizierung sind folgende: Nach einem Vorgespräch erfolgt eine erste Begehung beziehungsweise Mängelanalyse vor Ort, die vier bis fünf Stunden dauert. Danach erhält der Unternehmer eine erste Auswertung in digitaler Form. Diese dient auch als Abarbeitungs-Checkliste.

Flexible Zusammenarbeit

Der Unternehmer kann daraufhin entscheiden, ob er ein zweites Audit mit Origo vornehmen will, oder gleich ein Audit durch die akkreditierten Prüforganisationen durchführen lassen will.

Das Vor-Audit von Origo sei nicht nur ein Audit, dass nahezu genauso wie ein TÜV-Audit ablaufe, sondern auch eine Art Workshop mit Beratungsleistung für die Mitarbeiter, sagt Matthias Sluytermann.

Dies hat auch den Vorteil, dass die Servicekräfte bei dem dann folgenden Audit der Prüforganisationen weniger aufgeregt sind, da sie auf die Fragen der Auditoren kompetent und sachgerecht antworten können.

„In der gesamten Zeit der Begleitung steht das Origo-Team den Servicekräften für Fragen rund um die Ordner und die App zur Verfügung“, erläutert Knüpling.

Denn: Gearbeitet wird bei Origo mit Ordnern und parallel mit einer App, sodass die zertifizierungswilligen Unternehmen optimal betreut werden können.



Stefan Knüpling (l.) und Matthias Sluytermann (r.) vom Dienstleister Origo begleiten Unternehmer Thomas Rödger (2.v.r.) und Melanie Kersting bei den Sozialkonzepten und auf dem Weg zur Zertifizierung.

Das Thema Qualitätsmanagement bis hin zum Erreichen der Zertifizierung solle Sluytermann zufolge nicht als Strafe gesehen werden, sondern als Mehrwert angesehen und dann routinemäßig in den Betrieben wie selbstständig implementiert werden.

„Veränderungen machen immer Angst“, sagt Melanie Kersting.

Ganz praktisch führt Thomas Rödger das Beispiel älterer Mitarbeiter an, die manchmal Probleme mit der Handhabung des Tablets haben.

„Es ist ein längerer Prozess“, sagt Sluytermann.

Man dürfe vor allem die älteren Mitarbeiter, oder die mit Sprach- und Lesedefiziten, die sonst tolle Arbeit leisten, nicht überrollen, sondern müsse diesen Personen Zeit geben und sie behutsam an die Thematik heranführen.

Für Sluytermann ist das optimale Ziel, dass der Unternehmer sagt:

„Danke, ich brauche Euch nicht mehr.“ Meist möchten die Unternehmer aber nicht auf die Zusammenarbeit mit Origo ganz verzichten, fahren diese nur auf ein Minimum herunter und beschränken sich auf Aktualisierungen und Unterstützung.

„Das ist letztlich auch unser Bestreben. Wir wollen keine Abhängig-

keit schaffen, wir wollen begleiten, am Anfang mehr, später meist weniger. Diese Flexibilität ist für uns und die Betreiber wichtig“, sagt Sluytermann.

Die Vorbereitungszeit bis zum TÜV-Audit ist individuell von Betrieb zu Betrieb verschieden.

„Wenn man ein bisschen Gas gibt, sind es vom Vorgespräch bis zum ersten Origo-Audit etwa drei Monate, sagt Thomas Rödger. Danach sei man fit für das TÜV-Audit.

Qualitätsstandard

Sluytermann und Knüpling betonen, dass Sozialkonzepte und Qualitätsmanagement eng beieinander liegen. Beides in einem Betrieb zu implementieren, brauche Zeit.

„Beides hat aber auch einen großen Mehrwert, gerade bei Zukunftsthemen, wie Mitarbeiterfluktuation, politische Akzeptanz und Standortsicherung.

„Wir können nachweisen und nicht nur behaupten, dass in Spielhallen Verbraucherschutz und Qualitätsmanagement gelebt werden“, unterstreicht Sluytermann.

Thomas Rödger ist überzeugt. Alle Standorte sollen zertifiziert werden.

„Ich möchte in der ganzen Unternehmensgruppe den gleichen Qualitätsstandard haben.“ □