

## DAkKS, quo vadis?

***Wenn die allseits artikulierte Kundenunzufriedenheit ein Qualitätsmaß ist, ist die Frage mehr als berechtigt.***



**Die jüngsten Artikel und Publikationen zum Gebaren der DAkKS lassen meine im Artikel von Mai 2009 geäußerten Befürchtungen hinsichtlich einer unglücklichen Entwicklung und Abwendung vom Kunden aktueller erscheinen als jemals zuvor. Das sich z. B. die Bearbeitungszeiten alleine aus der Tatsache heraus verdoppeln, dass man jetzt eine Behörde ist, kann nicht akzeptiert werden. Woran liegt das, was passiert dort?**

In dem Maße, wie bei den Begehungen der DAkKS verstärkt nach den Kundenbeziehungen und aktivem Feedback gefragt wird und die Ausrichtung aller Tätigkeiten der Laboratorien, Inspektionsstellen usw. auf die Bedürfnisse des Kunden erwartet wird, scheint dieses Thema für die DAkKS keines zu sein. Der auf Nachfrage freundlich, aber ernst gemeinte Hinweis einiger Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Backoffice, dass man ja jetzt eine Behörde sei und sich anders verhalten müsse, macht betroffen.

Kurz nach der Gründung der DAkKS wurden Kunden auf mehreren Veranstaltungen darüber informiert, welche Änderungen es geben wird, unter anderem auch an der Preiskalkulation. Vieles von dem, was dann später hochkochte und die Emotionen schürte, wie z. B. die Kostenfreiheit für Behördenlabors, wurde verschwiegen. Auch die seinerzeit versprochene Preistransparenz, die Kosten sollten im Internet nachlesbar sein, wurde nicht realisiert. Absolut nicht hinnehmbar erscheint in diesem Zusammenhang die Praxis, erst nach Einreichung des Antrages mitzuteilen, was der Spaß voraussichtlich kosten wird. Gerade kleinen Laboratorien fehlt so jede Kalkulationsgrundlage, wenn sie sich den Gang in die Akkreditierung überlegen. Überhaupt scheinen die kleinen Laboratorien bei den politischen Entscheidungen keine Rolle mehr spielen zu dürfen. Selbst wenn, was aber nicht der Fall ist, die Summe der Kosten in fünf Jahren annähernd gleich geblieben wäre, stellt es für kleine Laboratorien einen erheblichen Unterschied dar, die Summe auf einmal auf den Tisch des Hauses blättern zu müssen, oder gleichmäßig verteilt in regelmäßigen Beiträgen zahlen zu können.

Offensichtlich soll die öffentliche Hand zulasten der kleinen Laboratorien entlastet werden. Dabei machen ohnehin schon die Großen den Kleinen das Überleben schwer genug. Das schiere Größe alleine aber kein Maß für Qualität und Kundennähe sein muss, können sicherlich viele bestätigen. Also lasst die Kleinen, sie werden noch gebraucht.

Was läuft schief bei der DAkKS, woran könnte es liegen?

Es gibt sicherlich mehrere Ursachen für dieses Dilemma. Zum einen haben sich, entgegen der ursprünglichen Planung und Verabredung, die Länder nicht in dem Maße wie notwendig an der DAkKS beteiligt. So hat der Bund die Mehrheit und dadurch auch das Sagen, es kommt weitgehend Bundesrecht zur Anwendung. Besonders ärgerlich für die Mitarbeiter, denn die Spesenregelungen des Bundes sind nur schwer vereinbar mit der bundesweiten und auch internationalen Reisetätigkeit, die zwangsläufig mit den Aufgaben

verbunden ist. Es ist in manchen Städten nahezu unmöglich, so billige Hotels zu finden, um die Kosten nicht selber tragen zu müssen.

Zum anderen wird die jetzige Konstruktion wesentlich von Kräften beeinflusst, die ursprünglich bei der DAP zuhause waren und die vermutlich ihre Sehnsucht nach einer Behörde, vielleicht geprägt aus alten BAM-Zeiten, nie ganz begraben hatten.

Wie ist es aber zu verstehen, dass ehemalige Mitarbeiter der DACH, die jetzt bei der DAkkS tätig sind, hinter vorgehaltener Hand davon reden, dass sich in etwa zwei Jahren alles wieder ändern würde, hin in Richtung Kundenorientierung und Transparenz. Wer es nicht weiß: In etwa zwei Jahren soll die Geschäftsführung auf den ehemaligen Geschäftsführer der DACH übergehen. So der bisherige Plan.

Handelt es sich hier nur um das Wunschdenken frustrierter Mitarbeiter? Etwas anderes wäre politisch so brisant, dass es nicht wirklich ernst gemeint sein kann, oder? Zumal niemand ernsthaft glauben kann, dass das Rad nach zwei Jahren noch einmal zurückgedreht werden könnte.

Einerseits zeigen die Aussagen und Hoffnungen aber, dass es innerhalb der DAkkS noch erhebliche Verwerfungen und Differenzen gibt. Hier haben sich vermutlich alle Verantwortlichen, ehemalige und jetzige, in der Vergangenheit nicht mit Ruhm bekleckert und ernten nun, was sie vor längerer Zeit an Zwist und Zwietracht gesät haben.

Andererseits wird dieses alles auf dem Rücken der Kunden ausgetragen. Diese haben ein Recht auf Transparenz, gerade im Falle eines Monopols, wie es nun einmal die DAkkS innehat. Die DAkkS ist aufgefordert, mit dieser Monopolstellung sorgsamer und verantwortungsvoll umzugehen, um auf Dauer existieren zu dürfen. Hierzu gehört sicherlich neben dem bereits erwähnten auch, dass die Bewertungen bei Begehungen standardisiert und verbindliche Maßstäbe für alle Begutachter festgelegt werden. Es ist für einen QMB oder einen Inhaber nicht nachvollziehbar und absolut frustrierend, wenn von verschiedenen Begutachtern der DAkkS völlig verschiedene und sich teils widersprechende Forderungen zum gleichen Sachverhalt erhoben werden. Auch dadurch bzw. durch die Folgekosten - auch interne Kosten schmälern das Ergebnis - können kleine Labors zusätzlich in Existenznot geraten.

Dass Begutachter z. B. eine nachgewiesene Zahl von Jahren auch praktisch in Labors gearbeitet haben sollten, um die Prozesse und teils auch zwangsläufig sich ergebenden Kausalitäten zu verstehen, sollte selbstverständlich sein.

Politischer Druck hat die Begünstigung der Behördenlabors gekippt, politischer Druck wird hoffentlich bald auch alles andere kippen, was den Kunden das Leben unnötig schwer, wenn nicht gar unmöglich macht. Ihre Existenzberechtigung muss die DAkkS erst noch nachweisen, es gibt noch viel zu tun. Bunkermentalität hift da nicht wirklich.

*Der Autor:*

*Helmut Martens ist Inhaber der Laborberatung MartensLabConsult in Leverkusen, hat über 25 Jahre analytische Laboratorien geleitet, etliche Veränderungs- und Optimierungsprozesse durchgeführt bzw. beratend begleitet und steht auch weiterhin als Berater in allen Fragen rund um Laboratorien zur Verfügung. Mit diskutieren über verschiedenste Themen können Sie außerdem im Blog unter <http://www.martens-labconsult.de/126301.html>*