

WESHALB „QUALITÄT“ IN DER ÖFFENTLICHEN DISKUSSION NICHT EXISTIERT

Qualität ist nicht selbstverständlich!

Die aktuelle Diskussion über Qualität findet ausschließlich in Fachkreisen statt. Auf politischer Ebene wird gerade einmal über „Made in Germany“ gesprochen. In der breiten Öffentlichkeit scheint das Thema Qualität nicht zu existieren. Die QZ sprach mit dem Bundestagsabgeordneten und Qualitätsmanager Armin Schuster über die Bedeutung von Qualität für Gesellschaft und Politik.

QZ Herr Schuster, ist Qualität für die Deutschen selbstverständlich?

Armin Schuster Ich habe tatsächlich den Eindruck, Qualität wird als zu selbstverständlich angesehen. Nehmen Sie den Werbeslogan „Geiz ist geil“. Das ist das Gegenteil dessen, was man in Deutschland als Lebensgefühl vermitteln sollte. Denn für Deutschland ist Qualität der Schlüssel zu unseren Exporterfolgen.

QZ Wie wird das Thema Qualität von der Wirtschaft wahrgenommen?

Schuster In Unternehmen und Behörden registriere ich immer noch viel Murren über die Belastung durch Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement. Und viele Organisationen betreiben heute noch kaum QM. Dies ist aber ein hochriskanter Kurs! Wie auch der Elder Statesman Lothar Späth, warne ich vor der Annahme, dass Qualität selbstverständlich sei. Es gibt nämlich weltweit nur ein entscheidendes Kaufargument für deutsche Produkte: das Siegel „Made in Germany“. Wenn wir mit diesem Label sorglos umgehen und es als zu selbstverständlich betrachten, ist das gefährlich.

QZ Worin genau sehen Sie die Gefahr?

Schuster Nehmen Sie den in aller Welt akzeptierten Markenwert von Apple – mit dem geht man ja auch nicht sorglos um. Produkte dieser Firma gelten als kreativ, anders oder innovativ. Und so rechtfertigen sie ihren hohen Preis. Ein weiteres Beispiel liefert die Fußball-WM. Wie lange hat es ge-



Mit dem MdB und Qualitätsmanager Armin Schuster sprach für die QZ Friederike Samel, Leiterin der Landesgeschäftsstelle Ost der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ).

dauert, bis die arrivierten Fussball-Nationen Brasilien, Frankreich oder Deutschland auch einmal ein Spiel gegen Costa Rica verlieren? Übertragen auf die Wirtschaft frage ich: Sind wir Deutschen wach genug zu erkennen, dass man auch gegen ein „Made in China“ verlieren kann? Das macht mir ein wenig Sorgen!

QZ Welche Qualitätsziele verfolgen Sie selbst, als Bundestagsabgeordneter?

Schuster Ich hatte bis 2009 nie ein politisches Mandat, bin im Prinzip aus dem Nichts in die Politik gestartet und habe unendlich viele Fehler gemacht. Aber mein Erfolgsrezept heißt „Vox populi“, das ich frei übersetze mit „Dem Volk aufs Maul schauen“. Und das übertrage ich für mich in die

Qualitätssprache: volle Kundenorientierung und -fokussierung. Dieses Qualitätsprinzip habe ich die letzten zwölf Jahre inhaliert, immer gepredigt und in meinem Beruf selbst befolgt. Für uns Abgeordnete heißt „Kundenfokussierung“ demnach: Der Bürger entscheidet! Das ist das Wesen unserer Demokratie.

QZ Sie betrachten also den Bürger als Ihren Kunden?

Schuster Nein, das wäre zu profan. Der Bürger ist ja nicht Kunde von Politik. Der Bürger, das Volk ist der Souverän in diesem Land. Aber der Wirkmechanismus dieser Sichtweise ist in der Politik ähnlich dem Kundenverständnis im Qualitätsmanagement. »

QZ Wo sind die Anforderungen an Qualität in der Politik besonders hoch?

Schuster Die Innenpolitik ist ein Paradebeispiel für einen hohen Anspruch an Qualität, weil hier häufig und intensiv die Grundrechte berührt werden. Zum Beispiel bei den Themen: Asylgründe, Ausweisung, Abschiebung, Aufenthaltsstatus, Vorratsdatenspeicherung, IT-Gesetzgebung, IT-Sicherheit usw. Egal was wir hier regeln, mit hoher Wahrscheinlichkeit sind wir immer nah an der Verletzung von Grundrechten der Bürger. Und deshalb ist der Qualitäts-

„Sind wir Deutschen wach genug zu erkennen, dass man auch gegen ein ‚Made in China‘ verlieren kann?“

anspruch an die Innenpolitik, verfassungsfeste Gesetze zu machen, sehr hoch. Diese müssen die Zustimmung des Bürgers finden, juristisch einwandfrei und nicht zuletzt problemlösend sein. Dieser politische Prozess ist sehr anspruchsvoll und kann durchaus als Hochleistungssport bezeichnet werden.

QZ Gleichen sich die Qualitätsanforderungen über alle Branchen hinweg oder gibt es markante Unterschiede?

Schuster Meiner Ansicht nach gibt es markante Unterschiede, weil Verbraucher und Kunden heute aufgrund eines ganz anderen Informations- und Wissensniveaus entscheiden. Und wer glaubt, Produktqualität im Sinne von Fehlerfreiheit würde genügen, der hat nur Glück, dass seine Branche noch nicht so weit ist.

QZ Worin besteht demnach der heutige Qualitätsanspruch?

Schuster Der heutige Qualitätsanspruch beinhaltet auch Produktionsbedingungen. Der Kunde fragt nach sozialer Verantwortung, gesellschaftlichem Engagement oder ökologischer Nachhaltigkeit. In der Ernährungsindustrie kann man derzeit an der Diskussion um das sogenannte Chlorhähnchen beobachten, wie sensibel der Kunde ist und wie er Qualität wahrnimmt. In der Textilbranche wäre Kinderarbeit ein K.o.-Kriterium für ein Markenprodukt. Unternehmer sind traditionell stark auf die Produktqualität konzentriert. Frühwarnsysteme in Bezug auf andere Qualitätskriterien, die den Kunden immer wichtiger werden, sind häufig noch nicht stark genug ausgeprägt.

QZ Warum ist Qualitätsmanagement kein Thema auf politischer Diskussionsebene?

Schuster Erstens, weil die Politiker auch nur ein Abbild der Gesellschaft sind. Wie schon gesagt: Qualität wird meist als selbstverständlich angesehen. Und zum Zweiten bin ich derzeit vermutlich der einzige ausgebildete Qualitätsmanager unter den Abgeordneten im Parlament. Daher kann man mich leider nicht als Maßstab für die Politik im Allgemeinen nehmen. Außerdem ist Qualitätsmanagement in der parlamentarischen Zusammenarbeit (noch) kein Thema, und auch Controlling wird nicht wirklich thematisiert. Politisches Ziel müsste es sein, ein Qualitätsleitbild für Deutschland als wirtschaftspolitischen Schwerpunkt zum Beispiel in meiner Partei zu definieren. Damit würde man zeigen, dass Qualität der Schlüssel zum Erfolg ist – für den Kurs der deutschen Wirtschaft und für den Standort Deutschland.

QZ Würden Sie die Excellence-Initiative an den deutschen Hochschulen als Muster für gelungenes politisches Engagement nehmen?

Schuster Die Excellence-Initiative zeigt: Wenn die Politik etwas erreichen will, ist dies durchaus möglich. In der Universitätslandschaft gab es durch diese Initiative einen enormen Druck in Richtung Qualitätsverbesserung. Nun stehen auch die Professoren im Wettbewerb, und Entwicklungssprünge sind zu sehen. Solche Initiativen ergeben sich nur aus dem gemeinsamen Willen aus der Gesellschaft heraus – das heißt aus Wirtschaft, Wissenschaft, vopolitischen Organisationen und Lobbygrup-

pen und der Politik. Das gibt es aber in den meisten Bereichen nicht.

QZ Könnte das ein Ziel und Auftrag für die Deutsche Gesellschaft für Qualität sein?

Schuster Für mich ist die DGQ die wichtigste Lead-Organisation zum Thema Qualität im vopolitischen Raum. Daraus könnte sich auch ein Führungsanspruch für Wirtschaft und Verwaltung ergeben, um künftig Erkenntnisse zum Thema Qualität zu bündeln und in den politischen Raum hineinzutragen. Wenn die DGQ gesellschaftlich und politisch wahrgenommen werden will, kann sie sich nicht nur mit der Aus- und Weiterbildung von Qualitätsexperten beschäftigen!

QZ Wie schätzen Sie die EU ein, wenn es um die Thematisierung von Qualität geht?

Schuster Die EU-Kommission beschäftigt sich aktuell mit dem Qualitätssiegel „Made in Germany“, doch leider zu unserem Nachteil. Und im politischen Berlin wird nicht kraftvoll dagegengesteuert. Das könnte natürlich auch daran liegen, dass es kaum starke Stimmen gegen diesen EU-Kurs gibt. Also wäre es mein Wunsch, dass die DGQ sich hier verstärkt politisch äußert. So hätte auch ich als Mitglied des Bundestags mehr

Armin Schuster,

geb. 1961, ist seit 2009 direkt gewähltes Mitglied des Deutschen Bundestags der CDU/CSU-Fraktion. Seine politischen

Arbeitsschwerpunkte liegen im Bereich der inneren Sicherheit. Weitere Aspekte seiner Tätigkeit sind Bürokratieabbau und die Sicherheitsarchitektur.

Schuster war Mitglied im NSU-Untersuchungsausschuss und ist seit Januar 2014 stellvertretender Vorsitzender der Arbeitsgruppe Innen der CDU/CSU-Bundestagsfraktion und Mitglied im Parlamentarischen Kontrollgremium. Seit Juni 2014 arbeitet er als Sprecher der Unionsfraktion im 2. Untersuchungsausschuss („Edathy“) mit. Schuster ist Polizeidirektor a. D., European Quality System Manager, Auditor und Senior Quality Manager. Darüber hinaus ist er DGQ-Dozent und -Prüfer. Seit über zwölf Jahren ist er persönliches DGQ-Mitglied.



„Für Deutschland ist Qualität der Schlüssel zu unseren Exporterfolgen.“

Gehör, wenn ich bei meinen Abgeordneten-Kollegen für das Thema Qualität werbe.

QZ Die DGQ lehnt die geplanten EU-Reglementierungen ab, weil sie der Meinung ist, dass diese der Wirtschaft schaden. Wie wird diese Haltung auf EU-Ebene vertreten?

Schuster Gegen 27 EU-Staaten anzutreten ist sehr schwer, denn diese haben natürlich ein großes Interesse daran, dass das Label „Made in Germany“ nicht mehr diese hohe Bedeutung hat. Die Kanzlerin und der Wirtschaftsminister sind zwar immer noch stark genug, deutsche Interessen durchzusetzen, aber einen großen Aufschrei der Verbände habe ich zu diesem Thema eher vermisst.

QZ Das Thema „Qualität“ gehört also nicht zu den politischen Top-Themen?

Schuster Leider hat das Thema Qualität bzw. das Label „Made in Germany“ im eigenen Land eine zu geringe Bedeutung. Das sieht man auch sehr gut am mäßigen Stellenwert des Deutschen Qualitätspreises.

QZ Was schlagen Sie vor?

Schuster Wenn Deutschland bei der geplanten EU-Reglementierung verliert, soll-

ten wir uns schnellstmöglich etwas Neues einfallen lassen, damit unser Alleinstellungsmerkmal erhalten bleibt. Im Zeitalter globaler Märkte sind Gütesiegel besonders wichtig. Und wären wir die Deutschland AG, wäre das eine typische Frage unseres Marketings. Neben „Made in Germany“ wären zum Beispiel auch „Designed“ oder „Used in Germany“ interessante Varianten.

QZ Eine Ihrer Thesen lautet: „Qualität braucht Politik und Bildung!“ Sehen Sie hier eine positive Entwicklung?

Schuster Ja. Politisch agieren wir in vielen Bereichen in die richtige Richtung, allerdings vorwiegend aus einer politischen Motivation heraus. Fachlich wünschte ich mir, dass im Kanzleramt so eine Art Prozesslandkarte der Deutschland AG an der Wand hinge. „Regierung und Parlament“ als Führungsprozesse, die Wertschöpfungsprozesse würden durch die „deutsche Wirtschaft“, also Industrie, Mittelstand, Handwerk, dargestellt, und die Stützprozesse bilden im Wesentlichen die „deutsche Verwaltung“, den öffentlichen Dienst ab. Auf diese Weise könnte man dann eine gesamtgesellschaftliche Strategie entwickeln, um den Kunden, also unseren Bürge-

rinnen und Bürgern, größtmögliche Lebensqualität zu bieten.

QZ Wie sollte Qualitätspolitik also organisiert sein?

Schuster Einen systematischen Ansatz in diesem Sinne habe ich bisher auch nirgends entdeckt. Deshalb arbeiten die einzelnen politischen Ressorts immer noch eher arbeitsteilig, eher am Aufbau orientiert nebeneinander her. Dass die verschiedenen Ministerien durch unterschiedliche Regierungsparteien getragen werden, erleichtert es auch nicht gerade. In einer idealen Vorstellung gäbe es in Berlin einen systematischen politischen Management-Ansatz, sozusagen ein „Systemmodell Deutschland“. Für die Realisierung bräuchte es wenigstens eine politische Partei, die das schnell versteht, Verbände, die diese Vorstellung unterstützen, und natürlich Fachleute für die Umsetzung, wie man sie beispielsweise bei der DGQ findet. □

**Das Gespräch führte
Friederike Samel, Berlin**

QZ-Archiv

Diesen Beitrag finden Sie online:

www.qz-online.de/838107