

# Ein jeder trage Verantwortung!

## Qualität ist eine Aufgabe unseres Gemeinwesens

„**WER IST BEI UNS FÜR QUALITÄT VERANTWORTLICH?**“ ist im Grunde eine müßige Frage. Meine Antwort lautet eindeutig: Jeder in seinem eigenen Wirkungsbereich, soweit dies eben möglich ist, sei es nun beruflicher oder auch privater Natur!

Qualität betrifft Staat, Gesellschaft und Wirtschaft gleichermaßen. Um diese Aufgabe zu erfüllen, müssen *alle* ihren Beitrag leisten. Denn wie gut oder wie schlecht eine Aufgabe wahrgenommen wird, hat entweder negative oder positive Folgen. Betrachten wir den Fall mangelnder Qualität eines Produktionsguts, so kann dies zu schwerwiegenden Schäden, zu teuren Rückrufaktionen für den Hersteller, zu Image- und Kundenverlusten, letztlich zu Arbeitsplatzverlusten führen.

Welch hohe Verantwortung jeder Einzelne auch im Zusammenhang mit der nun schon über ein Jahr anhaltenden Pandemie tragen muss, zeigt sich immer wieder und drastisch bei den „Hotspots“: Einzelne schlagen über die Stränge und führen damit die allgemein geübte Sorgfalt ad absurdum. Die Tugend der gegenseitigen Rücksichtnahme, die das Verhalten der Menschen auszeichnen sollte, bedeutet zugleich eine besondere Qualität des Mit- und des Füreinanders.

### Wenn ein Land Qualitätsfortschritt erreichen möchte ...

Dass das Thema Qualität im Kontext von Covid-19 bisher so wenig politisches Gewicht erfährt, stimmt nachdenklich. Reaktionen von politischer Seite gibt es bislang immer nur dann, wenn akute Probleme auftreten. Beispiele finden wir im Bildungswesen, im Umgang mit der Finanzwirtschaft, im Gesundheitswesen oder auch in den öffentlichen Verwaltungen. Was mir angebracht erscheint, wäre ein *Rat der Qualitätsweisen*. Dieser würde der Bundesregierung einmal jährlich über den Qualitätsstandard der wesentlichen volkswirtschaftlichen Aspekte und Bereiche berichten und rechtzeitig auf Qualitätsdefizite hinweisen.

Auf allen Ebenen, von den Kommunen bis zum Bund, müsste die Politik ihrer Verantwortung für die Qualität stärker als bisher gerecht werden. Während die im internationalen und nationalen Wettbewerb stehenden Unternehmen anhand ihrer Produkte und Dienstleistungen über ihre Kunden tagtäglich er-

fahren, ob die Qualität stimmt, nimmt der öffentliche, der hoheitliche Sektor Anregungen seiner Bevölkerung ungern oder nur schwerfällig wahr.

Im Zusammenhang mit der Impfkampagne der Länder konnte man klar und deutlich erfahren, wie wenig man sich um *Best Practice* bemüht. Stunden – oft tagelang – wurde den Hochbetagten etwa in Nordrhein-Westfalen zugemutet, sich in endlose Warteschlangen einreihen zu müssen, um am Ende doch keinen Impftermin zu erhalten. Ganz ähnlich verlief das Prozedere im Internet. Wer das nicht erwartet hatte, musste den Stand der Digitalisierung unserer Behörden und öffentlichen Verwaltung völlig verkannt haben. Ein Blick nach Rheinland-Pfalz hätte helfen können. Nicht der hochbetagte Bürger hatte dort die Bringschuld, sich einen Impftermin ergattern zu müssen, sondern das Land übernahm diese Rolle und vergab in einem für den Bürger relativ einfachen Verfahren Impftermine über das Internet nach Maßgabe vorhandenen Impfstoffs. Meine Recherche bei den 16 Bundesländern ergab mindestens zehn unterschiedliche Vorgehensweisen für die Anmeldung! Warum einigte man sich nicht gemeinsam auf ein sinnvolles und für den Bürger einfaches Vorgehen? Von den Qualitätsregeln im Sinne des „Mach’s gleich richtig!“ hat

man offensichtlich bei vielen Behörden und Vereinigungen noch nie etwas gehört.

### ... muss auch die öffentliche Hand mit gutem Beispiel vorangehen

Es gibt sie natürlich, diese positiven Beispiele von Servicequalität im öffentlichen Sektor. Für und auf den Bürger ausgerichteten Service erlebt man bei den Kommunen etwa im „Bürgerbüro“, wo wesentliche Anmeldungen, Bescheinigungen und Informationen aus einer Hand zu erhalten sind.

Verantwortung für Qualität gilt für *eine und einen jeden*. Denn die Sicherung eines hohen Qualitätsstandards stellt für Deutschlands Zukunft eine vielleicht noch entscheidendere Voraussetzung dar, als dies bereits in der Vergangenheit der Fall war. Für alle gilt die uneingeschränkte Verpflichtung zur Qualität auf allen Ebenen des öffentlichen wie des privaten Lebens! ■



**Herbert Schnauber**, vormals Professor und Lehrstuhlinhaber am Institut für Arbeitswissenschaft der Ruhr-Universität Bochum, ist im Auftrag des DGQ-Vorstands Herausgeber der QZ. Als langjähriges Vorstandsmitglied der DGQ bezieht er Stellung zu aktuellen Qualitätsthemen. Seine Kontakte zu zahlreichen Organisationen der Industrie, des Handels, der Dienstleistung und des öffentlichen Dienstes erlauben ihm einen unverstellten Blick hinter die Kulissen.

© privat