



# **Managementhandbuch**

**des**

**Landesamtes für Natur, Umwelt und Verbraucher-  
schutz NRW**

**Stand 30.08.2016**

# Inhaltsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| <b>I. Qualitätspolitik, Ziele und Verbindlichkeitserklärung</b> .....        | 3  |
| <b>I.1 Qualitätspolitik, strategische und operative Ziele</b> .....          | 3  |
| <b>I.2 Verbindlichkeitserklärung</b> .....                                   | 5  |
| <b>I.3 Unparteilichkeit, Unabhängigkeit und Integrität</b> .....             | 7  |
| <b>II. Organisation</b> .....  | 8  |
| <b>II.1 Organisation des LANUV</b> .....                                     | 8  |
| <b>II.1.1 Tätigkeitsspektrum</b> .....                                       | 8  |
| <b>II.1.2 Verantwortungen und Befugnisse</b> .....                           | 9  |
| <b>II.1.3 Bereitstellung von Ressourcen</b> .....                            | 9  |
| <b>II.1.4 Kenntnisse und Fähigkeiten</b> .....                               | 9  |
| <b>II.1.5 Risikobasiertes Denken</b> .....                                   | 10 |
| <b>II.1.6 Gesprächskultur und Information</b> .....                          | 10 |
| <b>II.1.7 Infrastruktur und Arbeitsumgebung</b> .....                        | 10 |
| <b>II.1.8 Schutz vertraulicher Daten</b> .....                               | 11 |
| <b>II.2 Labore im LANUV</b> .....  | 11 |
| <b>III. Das Qualitätsmanagementsystem</b> .....                              | 13 |
| <b>III.1 Prozesse</b> .....  | 13 |
| <b>III.2 QM-Verantwortliche im LANUV</b> .....                               | 15 |
| <b>III.3 Aufbau der Dokumentation des QM-Systems</b> .....                   | 15 |
| <b>III.4 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess</b> .....                     | 16 |
| <b>III.4.1 Audits</b> .....  | 17 |
| <b>III.4.2 Kundenzufriedenheit</b> .....                                     | 18 |
| <b>III.4.3 Planung von Vorbeugemaßnahmen</b> .....                           | 18 |
| <b>III.4.4 Umgang mit Kunden-Feedback (Anregungen und Beschwerden)</b> ..... | 18 |
| <b>III.4.5 Abweichungen und Korrekturmaßnahmen</b> .....                     | 18 |
| <b>III.4.6 Statistische Methoden/Datenanalyse</b> .....                      | 18 |
| <b>III.4.7 Kommunikation</b> .....   | 19 |
| <b>III.4.8 Managementbewertung</b> .....                                     | 19 |
| <b>III.4.9 Risiken und Chancen</b> .....                                     | 19 |
| <b>III.4.10 Interessierte Parteien</b> .....                                 | 19 |
| <b>III.4.11 Prozessbewertungen</b> .....                                     | 19 |

## **I. Qualitätspolitik, Ziele und Verbindlichkeitserklärung**

### **I.1 Qualitätspolitik, strategische und operative Ziele**

Das Landesamt für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz NRW (LANUV) wird tätig im Auftrag des Landes Nordrhein-Westfalen, um:

- Eigenart, Vielfalt und Schönheit der Natur und ihre Biodiversität in NRW zu erhalten und zu entwickeln, auch als Lebensgrundlage für den Menschen,
- Qualität von Luft, Wasser und Boden für Menschen und Natur in NRW zu überwachen und die nachhaltige Nutzung von Ressourcen sowie den Schutz des Klimas zu fördern und
- Verbraucherschutz, Agrarmarkt und Tiergesundheit in Nordrhein-Westfalen zu verbessern und zu fördern

Alle Anstrengungen unseres Handelns dienen den Menschen, den Tieren, der Umwelt und der Natur in Nordrhein-Westfalen.

Hierzu hat das LANUV ein Leitbild entwickelt, das die Ausrichtung des LANUV darstellt.

Bürgernähe, Kundenorientierung und vertrauensvoller Umgang mit anderen Dienststellen prägen die Arbeit des LANUV.

Das im LANUV eingeführte Qualitätsmanagementsystem stellt sicher, dass die Arbeitsabläufe nach abgestimmten und transparenten Regelungen nachvollziehbar durchgeführt werden. Ein wichtiges Ziel ist dabei die effiziente Nutzung der Ressourcen im LANUV.

Nationale, rechtliche und behördliche Vorgaben werden erfüllt und so Rechtssicherheit und –gleichheit für alle Beteiligten gewährleistet.

Im QM-System des LANUV wird ein prozessorientierter Ansatz praktiziert, der:

- die Forderungen der relevanten Normen erfüllt,
- sich effizienter Datentechnologien bedient und
- auf eine ständige Verbesserung aller Prozesse und
- auf risikobasiertes Denken ausgerichtet ist.

Die Regelungen des QM-Systems beschreiben Arbeitsabläufe (Prozesse) und die Aufgabenverteilung in diesen Arbeitsabläufen. Die Beschäftigten werden mit diesen Regelungen, den Inhalten des Leitbildes und der Qualitätspolitik vertraut gemacht. Dies bedeutet sie werden ihnen durch die Führungskräfte bekanntgemacht und so erläutert, dass sie verstanden und angewendet werden können.

An die Qualifizierung der Beschäftigten stellt das LANUV hohe Ansprüche. Dies wird durch gezielte Auswahl, Fortbildung und Einarbeitung in die Prozesse erreicht.

Die Führungskräfte des LANUV verpflichten sich, die Beschäftigten entsprechend ihrer Ausbildung und Fähigkeiten einzusetzen und in ihrer beruflichen Entwicklung zu fördern. Dies geschieht in vertrauensvoller und kooperativer Zusammenarbeit. Die Führungskräfte sind unter anderem dafür verantwortlich, die Arbeitsplätze und Arbeitsbedingungen anforderungsgerecht und zeitgemäß zu gestalten.

Neue Arbeitsfelder werden im Einklang mit dem Leitbild und der vorstehenden Qualitätspolitik erschlossen.

In jedem Fall werden Zielsetzungen unter Berücksichtigung von Qualitätsanforderungen festgelegt und weiterentwickelt.

In den nach DIN EN ISO/IEC 17025 arbeitenden Bereichen (Abschnitt II.2) werden unter festgelegten und beschriebenen Bedingungen qualitativ hochwertige, zuverlässige, justiziable und zur Beweissicherung geeignete Ergebnisse erzielt. Die Teilnahme an Eignungsprüfungen dient u.a. als Beleg dieses Anspruchs.

Das LANUV ist selbst Anbieter von Eignungsprüfungen und arbeitet dabei gemäß DIN EN ISO/IEC 17043 und ist in einzelnen Bereichen hierfür auch akkreditiert.

Messwerte, Ergebnisberichte und gutachterliche Stellungnahmen werden

- unabhängig und in einer hohen, gleichbleibenden Qualität entsprechend dem Stand der Wissenschaft und Technik erarbeitet,
- nachvollziehbar erstellt, geprüft, freigegeben und übermittelt und
- durch entsprechende Aufzeichnungen rückverfolgbar dokumentiert.

Die technische Ausstattung ist auf einem hohen Standard und ermöglicht die Weiter- und Neuentwicklung von Untersuchungsmethoden.

## **I.2 Verbindlichkeitserklärung**

Die oberste Leitung verpflichtet sich zur Erfüllung der Anforderungen der Normen DIN EN ISO 9001, DIN EN ISO/IEC 17025 und DIN EN ISO/IEC 17043.

Zu diesem Zweck dient auch das vorliegende Managementhandbuch.

Das Managementhandbuch des LANUV beschreibt die zur Qualitätssicherung genutzten Regelungen und verweist auf diese. Sie dienen der Planung, Lenkung, Sicherung und Verbesserung aller Organisations-, Management- und Kernprozesse.

Damit verpflichtet sich die oberste Leitung:

- die Funktionsfähigkeit des Managementsystems aufrechtzuerhalten, wenn an diesem Änderungen geplant und umgesetzt werden und
- zur ständigen Verbesserung des Managementsystems und seiner Wirksamkeit
- zur Erfüllung zutreffender Anforderungen (u.a. gesetzliche Anforderungen, Anforderungen von Kunden und Interessierten Parteien, Anforderungen der Normen, des Arbeits- und Umweltschutzes usw.).

Das Managementhandbuch und die ergänzenden Regelungen des QM-Systems sind für alle Beschäftigten des LANUV verbindlich.

Das Managementhandbuch und die freigegebenen QM-Dokumente sind im Intranet des LANUV in der QM-Datenbank (LANUV QM) verfügbar.

In den nach DIN EN ISO/IEC 17025 arbeitenden Bereichen des LANUV ist leitendes und technisches Personal beschäftigt, das über die erforderlichen Befugnisse und Mittel verfügt, um seine Aufgaben zu erfüllen und das Auftreten von Abweichungen vom Qualitätsmanagementsystem festzustellen sowie Maßnahmen einzuleiten, durch die solche Abweichungen verhindert oder auf ein Minimum beschränkt werden.

Bestandteil qualitätssichernder Maßnahmen in diesen Bereichen ist die Teilnahme an Eignungsprüfungen - insbesondere den gesetzlich oder auf andere Weise verbindlich vorgeschriebenen - auf der Grundlage einer jährlich fortzuschreibenden Eignungsprüfungsplanung, in der Umfang und Häufigkeit der Teilnahme dargelegt werden.

Die Umsetzung geplanter Eignungsprüfungen schließt eine Auswertung unter Beteiligung der betreffenden Beschäftigten ein.

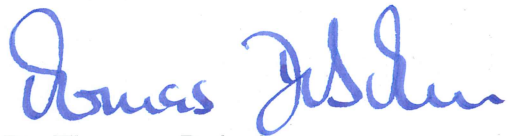
Die jeweilige Leitung der nach DIN EN ISO/IEC 17025 arbeitenden Bereiche im LANUV gewährleistet die gute fachliche Praxis und Qualität der Prüfungen. Prüftätigkeiten werden so ausgeführt, dass die Anforderungen dieser Norm und der Kunden erfüllt werden.

In den nach der DIN EN ISO/IEC 17025 akkreditierten Bereichen, für die eine flexible Akkreditierung der Kategorie III besteht, werden neue, modifizierte und/oder aktualisierte Prüf- bzw. Untersuchungsverfahren im jeweiligen Auditprogramm berücksichtigt und in die betreffende abteilungsbezogene Managementbewertung einbezogen.

In diesen Bereichen besteht das Leistungsspektrum ausschließlich aus validierten und durch entsprechende Validierungsberichte dokumentierten Verfahren. Validierungen werden geplant, durch entsprechend autorisiertes Personal freigegeben und regelmäßig durch geeignete Maßnahmen der Qualitätssicherung geprüft.

Mit der Unterzeichnung des Präsidenten tritt das vorliegende Managementhandbuch in Kraft.

Recklinghausen, den 30.08.2016



Dr. Thomas Delschen  
(Präsident des LANUV)

### **I.3 Unparteilichkeit, Unabhängigkeit und Integrität**

Die Dienstleistungen des LANUV, das seine Aufgaben als unabhängige Fach- und Ordnungsbehörde wahrnimmt, sind nur vom jeweiligen Stand wissenschaftlicher und technischer Erkenntnisse und rechtlicher Regelungen und deren Bewertungen bestimmt. Die Beschäftigten nehmen ihre Aufgaben im LANUV frei von kommerziellen, finanziellen und anderen Interessen wahr, welche die Unparteilichkeit und Unabhängigkeit der Ergebnisse ihrer Tätigkeit beeinträchtigen könnten.

Die Beschäftigten des LANUV vermeiden Tätigkeiten, die das Vertrauen in Kompetenz, Unparteilichkeit, Urteilsvermögen oder betriebliche Integrität herabsetzen können.

Die Pflicht zur Wahrung der Amtsverschwiegenheit wird von jedem Beschäftigten des LANUV im Rahmen des Einstellungsvertrages/der Ernennung schriftlich anerkannt. Dritte, die im Auftrag des LANUV Aufgaben ausführen, werden dazu verpflichtet.

## **II. Organisation**

### **II.1 Organisation des LANUV**

Das LANUV ist eine Landesoberbehörde gemäß Landesorganisationsgesetz (LOG NRW) und untersteht der Dienst- und Fachaufsicht des Ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes Nordrhein-Westfalen (MKULNV).

Das LANUV gliedert sich in acht Abteilungen:

- Abteilung 1 Zentraler Bereich
- Abteilung 2 Naturschutz, Landschaftspflege, Jagdkunde, Fischereiökologie
- Abteilung 3 Wirkungsbezogener und übergreifender Umweltschutz, Klima, Umweltbildung
- Abteilung 4 Luftqualität, Geräusche, Erschütterungen, Strahlenschutz
- Abteilung 5 Wasserwirtschaft, Gewässerschutz
- Abteilung 6 Zentrale Umweltanalytik
- Abteilung 7 Anlagentechnik, Kreislaufwirtschaft
- Abteilung 8 Verbraucherschutz, Tiergesundheit, Agrarmarkt

Die Aufbauorganisation ist im Organisationsplan abgebildet. Dieser wird im Intranet veröffentlicht (Anlage 1 zum Managementhandbuch).

#### **II.1.1 Tätigkeitsspektrum**

Das LANUV arbeitet als Fachbehörde für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz in NRW für seine Kunden in Behörden, Institutionen, Firmen und die Menschen im Land auf Basis der gesetzlichen Regelungen an

- der Erhaltung und Entwicklung der Eigenart, Vielfalt und Schönheit der Natur und ihrer Biodiversität in NRW – auch als Lebensgrundlage der Menschen,
- der Überwachung der Qualität von Luft, Wasser und Boden für Menschen und Natur in NRW und der Förderung einer nachhaltigen Nutzung von Ressourcen sowie des Klimaschutzes,
- der Verbesserung des Verbraucherschutz und der Tiergesundheit und der Entwicklung des Agrarmarktes in NRW und
- der umfassenden, zeitnahen und verständlichen Information der Bürger und Bürgerinnen des Landes im gesamten Tätigkeitsspektrum des LANUV.



In seinen Tätigkeitsfeldern ist das LANUV u.a. sachverständiger Berater (Gutachter und Obergutachter) der Behörden, Einrichtungen und Gerichte sowie der Gemeinden und Gemeindeverbände des Landes Nordrhein-Westfalen.

### **II.1.2 Verantwortungen und Befugnisse**

Grundlegende Regelungen zu Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Aufgaben des LANUV sind in der Geschäftsordnung und dem Geschäftsverteilungsplan dargestellt und für alle Beschäftigten im Intranet des LANUV zugänglich.

Detaillierte Regelungen dazu finden sich in den entsprechenden QM-Dokumenten, die in der QM-Datenbank abgelegt sind.

### **II.1.3 Bereitstellung von Ressourcen**

Für die Planung und Realisierung aller Prozesse und die speziellen Aufgaben des Qualitätsmanagements werden die finanziellen und personellen Ressourcen im Rahmen des allgemeinen Haushaltsansatzes über die Abteilungsleitungen bei der Behördenleitung und dem Beauftragten für den Haushalt angefordert. Dies beinhaltet auch die Mittel für Fortbildungsmaßnahmen.

Das verfügbare Budget unterliegt allgemeinen gesetzlichen Rahmenbedingungen, bestimmt durch den jeweiligen Landeshaushalt bzw. den Haushalt für das LANUV.

### **II.1.4 Kenntnisse und Fähigkeiten**

Die Beschäftigung von qualifiziertem Personal und die bedarfsorientierte Weiterbildung aller Beschäftigten sichern die erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten. Unterstützt wird dies durch Instrumente des internen Wissensmanagements. Hierzu gehören u.a.

- der Zugriff auf Fachdatenbanken, Richtlinien-, Normen- und Gesetzsammlungen sowie auf die Fachinformationen des Internet von den vernetzten Arbeitsplätzen aller Beschäftigten,
- der gezielte Umlauf von Fachzeitschriften und Publikationen,
- das umfassende Medienangebot der Bibliothek des LANUV,
- fachliche Beratungen und Qualitätszirkel.

Die Führungskräfte sind für die Ermittlung des Fortbildungsbedarfs verantwortlich.

Genauere Regelungen hierzu finden sich in der Verfahrensanweisung 000-OFO-VA-001 „Planung und Ablauf von mitarbeiterbezogenen Fortbildungen“.

Die Führungskräfte unterweisen ihre Mitarbeiter vor Aufnahme einer neuen Tätigkeit. Die Einarbeitung wird dokumentiert.

Auf nationaler und internationaler Ebene sind Beschäftigte des LANUV aktiv an der Standardisierung und Normung von Methoden und am Wissenstransfer beteiligt.

## **II.1.5 Risikobasiertes Denken**

Die Führungskräfte des LANUV betrachten ihre Prozesse unter Aspekten möglicher Risiken, bewerten diese Risiken und setzen Maßnahmen zur Minimierung von Risiken (Vorbeugemaßnahmen) um. Hierzu erfolgt eine Dokumentation in den Verfahrens- und Arbeitsanweisungen, die die Prozesse beschreiben.

## **II.1.6 Gesprächskultur und Information**

Das LANUV pflegt auf allen Arbeitsebenen eine Gesprächskultur, die dem Austausch von Informationen, der Kooperation und der Herbeiführung transparenter Entscheidungen dient. Elemente dieser Gesprächskultur sind die Abteilungsleitungs-sitzungen, Fachbereichsleitungsrunden, Fachbereichsbesprechungen, Führungskräfte-tagungen, Hausmitteilungen, Mitarbeiterversammlungen, Mitarbeitergespräche und Fachgespräche.

QM-Lenkungsgruppe, LANUV-Q-Zirkel, QM-Steuerungsgruppen sowie fachbereichs- und fachthemenbezogene Q-Zirkel sichern auf den jeweiligen Ebenen des LANUV die Kommunikation zu qualitätsrelevanten Themen und zur Wirksamkeit des Qualitäts-managementsystems.

Die Ergebnisse dieser Besprechungen stehen den betreffenden Beschäftigten digital zur Verfügung.

## **II.1.7 Infrastruktur und Arbeitsumgebung**

Einrichtungen und Ausrüstungen entsprechen den Bedürfnissen des LANUV und sind geeignet, die Aufgaben im Rahmen der Tätigkeit wahrzunehmen. Als Voraussetzungen für einen reibungslosen Dienstablauf, zu dessen Aufrechterhaltung und ständiger Verbesserung, zum Austausch von Informationen mit anderen Behörden sowie zur Informa-tion der Öffentlichkeit sind die Infrastrukturen der Kommunikation (Internet, Intranet, Fachportale etc.) von enormer Bedeutung und werden hausweit durch die IT-Konferenz gelenkt und durch den Fachbereich der DV-Koordination umgesetzt.

Die erforderliche Arbeitsumgebung für die Beschäftigten wird vom Fachbereich „Innerer Dienst“ in Zusammenarbeit mit externen Anbietern und dem betroffenen Arbeitsbereich nach den rechtlichen Vorgaben geplant, koordiniert und überwacht. Hierzu gehören u.a. folgende Punkte:

- Gebäude und Gebäudeausstattung,
- Wartung und Instandhaltung,
- Reinigung,
- Versorgung (Strom, Heizung, Wasser, ...),
- Entsorgung (Abfall, gefährliche Abfälle, ...),
- Raumplanung (Außenanlagen, ...) und
- Einrichtungen, Arbeitsmittel und Schutzeinrichtungen.

Diesbezügliche Regelungen zu den Dienststellen sowie ortsfesten und mobilen Einrichtungen finden sich in gesonderten QM-Dokumenten.

Arbeitsschutzrechtliche Bestimmungen werden entsprechend berücksichtigt.

### **II.1.8 Schutz vertraulicher Daten**

Informationen über Kunden sind im LANUV nicht frei zugänglich. Es erfolgt keine Weitergabe an unberechtigte Personen und Behörden ohne dienstliche Notwendigkeit.

Der Schutz und die Speicherung elektronischer Daten im Bereich des LANUV und der Labore sind im IT-Sicherheitskonzept geregelt.

### **II.2 Labore im LANUV**

Die nach DIN EN ISO/IEC 17025 arbeitenden Laborbereiche des LANUV sind:

- Fischpathologie (FB 26),
- Rasterelektronenmikroskopie und Pflanzenuntersuchungen (FB 31),
- Luftqualitätsuntersuchungen (FB 43),
- Labor für hochtoxische organische Stoffe (FB 44)
- Strahlenschutzvorsorge (FB 45),
- Emissionsuntersuchungen, Analytik von Feststoffen (FB 46),
- Biologische Untersuchungen (FB 55) und
- Zentrale Umweltanalytik (Abt. 6).

Die nach DIN EN ISO / IEC 17043 arbeitenden Bereiche sind:

- der Fachbereich 43 Luftqualitätsuntersuchungen/ Ringversuche und
- das Fachgebiet 61.1 der Zentralen Umweltanalytik.

Die technische Leitung der Labore obliegt der jeweiligen Abteilungsleitung. Die technische Leitung trägt die fachliche Verantwortung für den jeweiligen Untersuchungsbereich.

Die einzelnen Tätigkeiten der Labore, der Stand des Leistungsangebotes und die Planung und Teilnahme an Eignungsprüfungen sind in den jeweiligen QM-Dokumenten der Abteilungen beschrieben.

Regelungen zu zentralen Forderungen der Norm, wie:

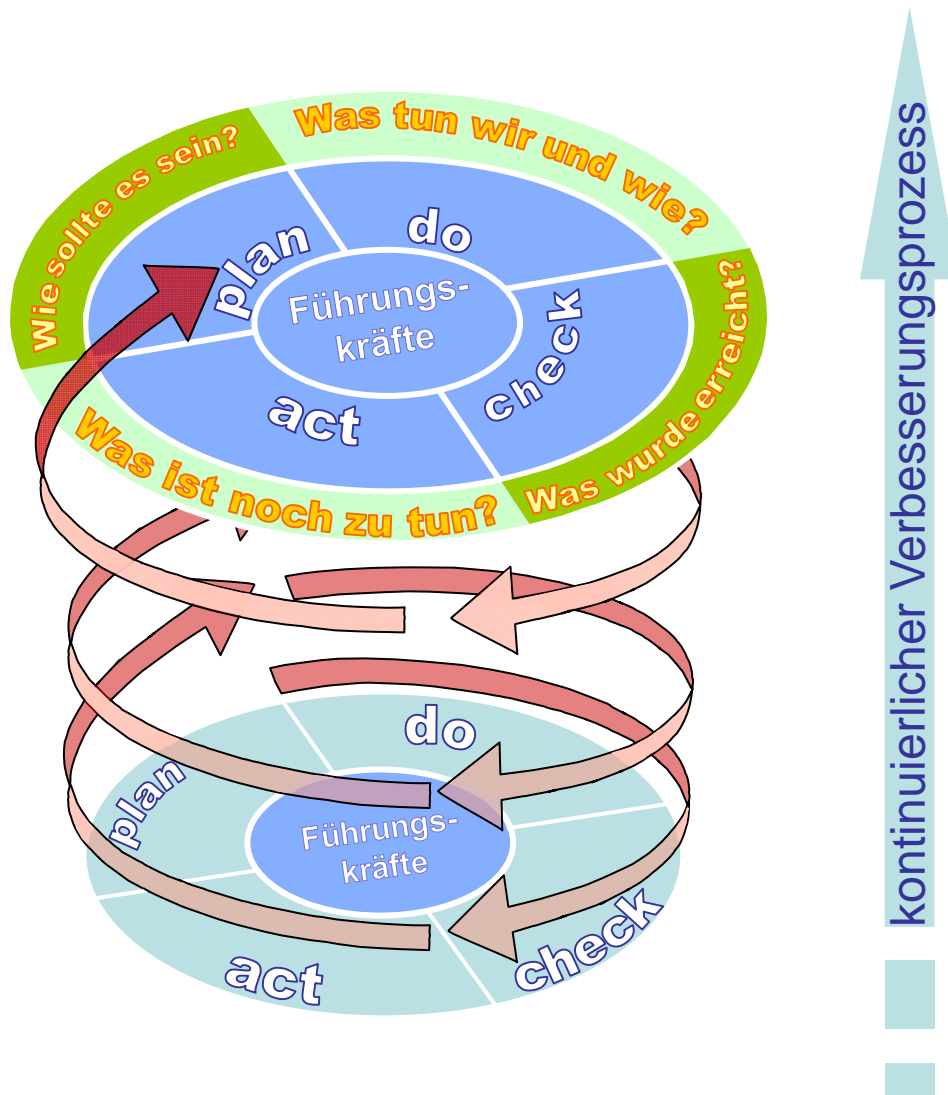
- Prüfung von Anfragen,
- Vergabe von Unteraufträgen,
- Dienstleistungen für den Kunden,
- Lenkung von Aufzeichnungen,
- Räumlichkeiten und Umgebungsbedingungen, Einrichtungen,

- Untersuchungsverfahren und deren Validierung,
- Messtechnische Rückführung,
- Probennahme und Probenbearbeitung, Ergebnisberichte und
- Lenkung fehlerhafter Prüfergebnisse und Umsetzung von Korrekturmaßnahmen bei fehlerhaften Prüfergebnissen in Eignungsprüfungen

werden u.a. in den QM-Dokumenten der Abteilungen beschrieben.

### III. Das Qualitätsmanagementsystem

Das Qualitätsmanagementsystem des LANUV legt Verfahren und Zuständigkeiten für alle Prozesse fest, die einen Einfluss auf die Qualität der Leistungen und Arbeitsergebnisse (Produkte) haben. Damit wird eine systematische Vorgehensweise bei der Planung, Lenkung, Sicherung und Verbesserung der Qualität gewährleistet.



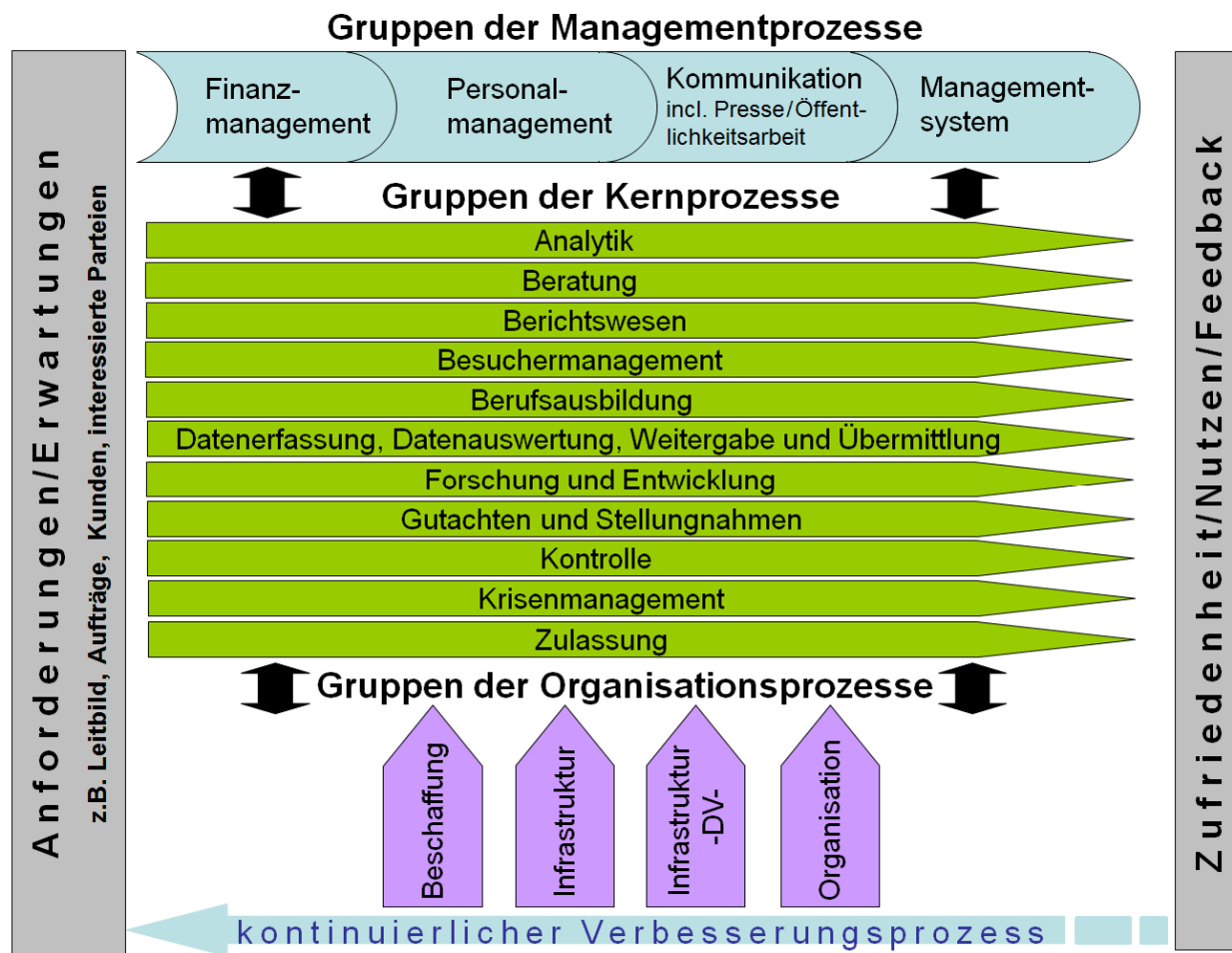
Das Qualitätsmanagementsystem des LANUV basiert auf einem prozessorientierten Ansatz. Es erstreckt sich auf alle Arbeiten in den festen und mobilen Einrichtungen des LANUV.

#### III.1 Prozesse

Bei den Arbeitsabläufen (Prozessen) im LANUV werden folgende Prozessebenen unterschieden:

- Managementprozesse,
- Kernprozesse und
- Organisationsprozesse.

Die einzelnen Prozessgruppen, ihre Zuordnung und Wechselwirkungen untereinander – einschließlich des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses - sind in der nachstehenden Abbildung wiedergegeben.



Die Managementprozesse tragen zur Festlegung und Umsetzung des Leitbildes, der Qualitätspolitik, und der strategischen und operativen Ziele bei. Sie sorgen für eine systematische Steuerung und Führung der Kern- und Organisationsprozesse.

Die mittel- und langfristige Steuerung der Organisation wird durch die Führungs- bzw. Managementprozesse erreicht.

Die Kernprozesse umfassen alle Arbeitsabläufe zur Erfüllung rechtlicher Bestimmungen und sonstiger Anforderungen. Diese Prozesse starten in der Regel mit einem Auftrag an das LANUV durch einen Auftraggeber und enden mit der Bereitstellung eines Ergebnisses an den Auftraggeber.

Die Organisationsprozesse dienen der Unterstützung zur Durchführung der Kern- und Managementprozesse. Diese Prozesse beziehen sich weitestgehend auf interne Arbeitsabläufe und weisen entsprechend keine direkte Schnittstelle zu externen Auftraggebern auf.

Die gültigen QM-Dokumente aller Prozessebenen und dieses Managementhandbuch sind in der QM-Datenbank im Intranet des LANUV verfügbar. Alle Beschäftigten des LANUV müssen sich mit den für ihren Bereich gültigen Dokumenten vertraut machen und diese bei der Durchführung der Prozesse anwenden.

### **III.2 QM-Verantwortliche im LANUV**

Verantwortlich für die Einführung, Verwirklichung und Aufrechterhaltung des Managementsystems im Sinne der Normen DIN EN ISO 9001, DIN EN ISO/IEC 17025 und DIN EN ISO/IEC 17043 sind die Führungskräfte des LANUV.

Zu ihrer Unterstützung sind in Orientierung an der Aufbaustruktur des LANUV folgende Funktionsträger etabliert:

- QM-Beauftragte(r) des LANUV,
- QM-Koordinatoren der Abteilungen und
- QM-Ansprechpartner/innen in den Fachbereichen.

Die/Der Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) des LANUV ist, unabhängig von anderen Tätigkeiten, für das gesamte Qualitätsmanagementsystem zuständig. Sie/Er wird von den QM-Koordinatoren der Abteilungen und QM-Ansprechpartnern/innen der Fachbereiche unterstützt. Sie/Er hat direkten Zugang zum Präsidenten in allen Angelegenheiten des Qualitätsmanagements.

Genauere Regelungen hierzu finden sich in der Verfahrensanweisung 000-MQM-VA-001 „Organisation des QM-Systems“.

### **III.3 Aufbau der Dokumentation des QM-Systems**

Die Dokumentation des QM-Systems erfüllt die Anforderungen der Normen DIN EN ISO 9001, DIN EN ISO/IEC 17025 und DIN EN ISO/IEC 17043 und ist Eigentum des LANUV NRW.

Die QM-Dokumentation gliedert sich in:

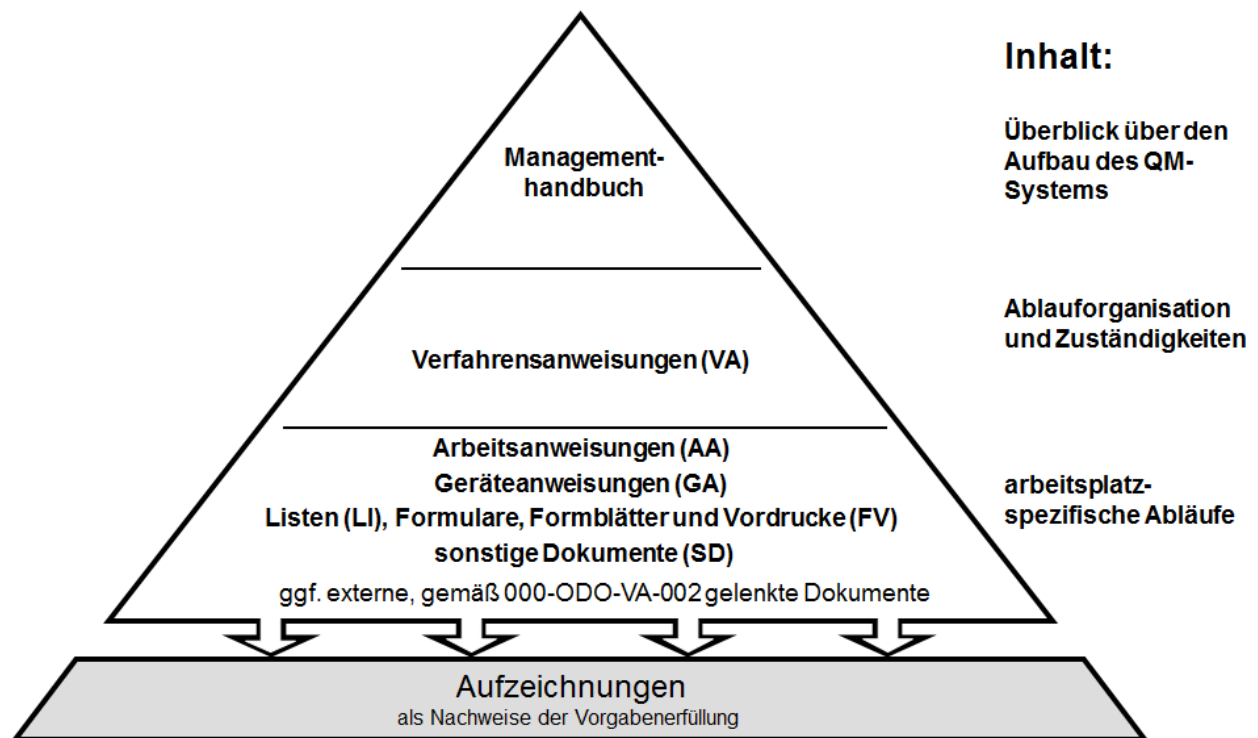
- Vorgabedokumente, die Weisungscharakter haben und
- Nachweisdokumente (Aufzeichnungen), die das Ergebnis eines Arbeitsschrittes bzw. -ablaufes erfassen.

Die Vorgabedokumente dienen der Festlegung der QM-Regelungen für:

- die Verantwortungen und Zuständigkeiten,
- die Ausführung der geregelten Arbeitsabläufe und
- die Darlegung der Qualität der erzielten Ergebnisse nach innen und außen.

Vorgabedokumente sind das Managementhandbuch, Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen, Geräteanweisungen, Listen, Formulare und sonstige Dokumente.

Die Struktur wird durch die nachfolgende Abbildung veranschaulicht.



Genauere Regelungen hierzu finden sich in der Verfahrensanweisung 000-ODO-VA-001 „Aufbau und Lenkung interner QM-Dokumente“.

### III.4 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

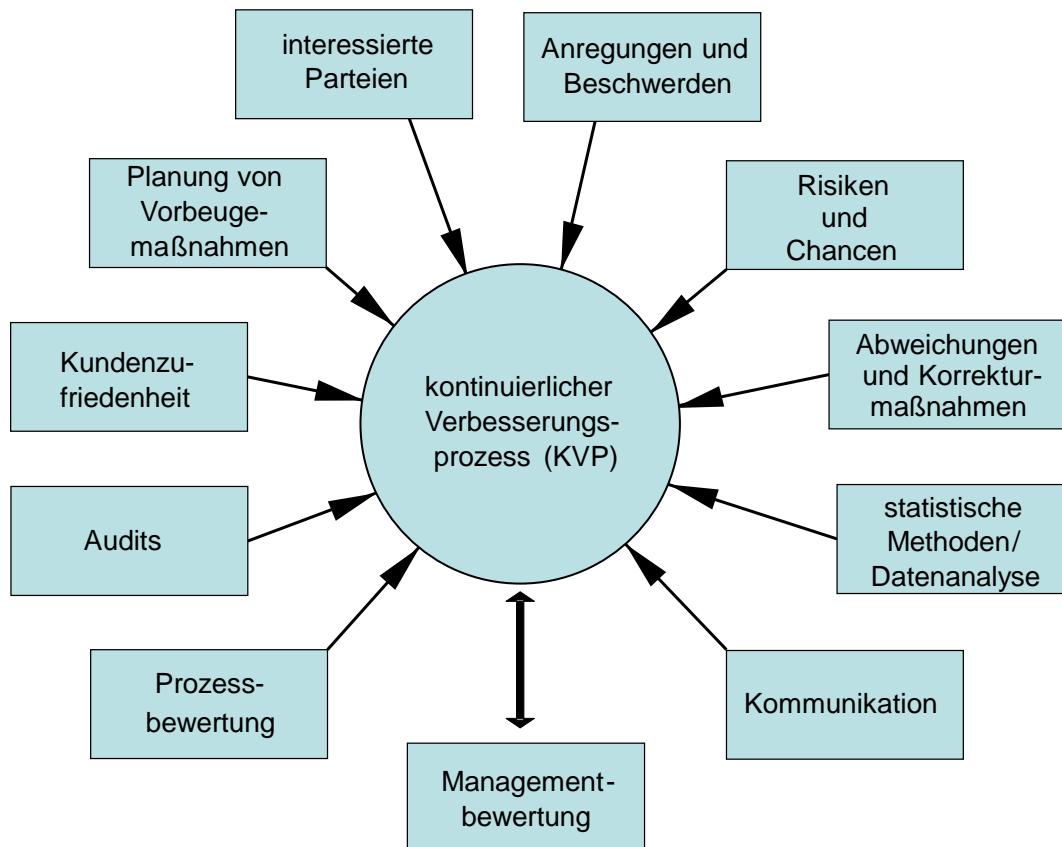
Der Prozess der kontinuierlichen Verbesserung lebt von der Bereitschaft aller Beschäftigten, Entwicklungsmöglichkeiten zu identifizieren und durch die systematische Beseitigung von Schwachstellen zum Erfolg des LANUV beizutragen. Der Präsident und die Führungskräfte im LANUV fördern und steuern diesen Prozess durch regelmäßige Managementbewertungen.

Im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung werden alle Arbeitsprozesse im LANUV regelmäßig intern auditiert und auf Verbesserungspotenziale hin analysiert. In einigen Bereichen finden externe Audits statt.

Wichtige Elemente des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses sind in der nach-



folgenden Abbildung zusammengefasst:



### III.4.1 Audits

Zur Überprüfung und Bewertung der Wirksamkeit des QM-Systems in Bezug auf die Erreichung seiner festgelegten Qualitätsziele werden im LANUV NRW regelmäßig interne Audits und ggf. externe Audits (u.a. durch die Deutsche Akkreditierungsstelle) durchgeführt.

Mit internen Audits werden folgende Ziele verfolgt:

- Beurteilung der Wirksamkeit des QM-Systems in Bezug auf die Erreichung seiner festgelegten Qualitätsziele,
- Beurteilung der Eignung des QM-Systems, die Erfüllung von gesetzlichen und normativen Anforderungen sicherzustellen und
- Aufzeigen von Möglichkeiten der Verbesserung des QM-Systems.

Genauere Regelungen hierzu finden sich in der Verfahrensanweisung 000-OIA-VA-001 „Internes Audit“.

### **III.4.2 Kundenzufriedenheit**

Die Kundenzufriedenheit ist eine wesentliche Komponente dieses Qualitätsmanagementsystems. Neben dem Kontakt mit den Kunden dient auch der Umgang mit Anregungen und Beschwerden der Kundenzufriedenheit. Als Elemente der Ermittlung der Kundenzufriedenheit nutzt das LANUV z.B.:

- Befragungen und
- spezifische Angebote zu Meinungsäußerungen.

### **III.4.3 Planung von Vorbeugemaßnahmen**

Bei der Planung sämtlicher Arbeitsabläufe (sei es auf der Ebene der Management-, Kern- oder Organisationsprozesse) werden vorbeugende Prüfschritte in die Ablaufbeschreibungen (VA, AA) integriert.

Genauere Regelungen hierzu finden sich in der Verfahrensanweisung 000-MKV-VA-001 „Verbesserungen und Vorbeugemaßnahmen“.

### **III.4.4 Umgang mit Kunden-Feedback (Anregungen und Beschwerden)**

Das LANUV verfügt über Regelungen zur Bearbeitung des Feedbacks externer und interner Kunden.

Alle Beschäftigten können und sollen sich hier einbringen.

Genauere Regelungen hierzu finden sich in der Verfahrensanweisung 000-OAB-VA-001 „Umgang mit Kunden-Feedback (Anregungen und Beschwerden)“.

### **III.4.5 Abweichungen und Korrekturmaßnahmen**

Verfahren zum Umgang mit Abweichungen und für die systematische Durchführung von Korrekturmaßnahmen sind eingerichtet. Zuständig für die Planung und Durchführung von Korrekturmaßnahmen ist die jeweilige Leitung.

Genauere Regelungen hierzu finden sich in der Verfahrensanweisung 000-MKV-VA-001 „Verbesserungen und Vorbeugemaßnahmen“ und der Verfahrensanweisung 000-OUA-VA-001 „Umgang mit Abweichungen“.

### **III.4.6 Statistische Methoden/Datenanalyse**

In den Verfahrens- und Arbeitsanweisungen sind, soweit erforderlich, Regeln zur statistischen Datenanalyse beschrieben.

### **III.4.7 Kommunikation**

Kommunikation und Erfahrungsaustausch zu fachspezifischen Themen führen zu Lösungs- und Verbesserungsvorschlägen, die unmittelbar in die Erstellung bzw. Überarbeitung der QM-Dokumente einfließen und in die Praxis umgesetzt werden.

### **III.4.8 Managementbewertung**

Das LANUV verfügt über eine Verfahrensanweisung zur Durchführung von Managementbewertungen. Die Durchführung von Managementbewertungen dient der periodischen Beurteilung der Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des Managementsystems sowie der Festlegung:

- von Zielen und Maßnahmen zur Verbesserung des QM-Systems,
- zu jeglichem Änderungsbedarf am QM-System und
- den Bedarf an Ressourcen für alle Prozesse.

Genauere Regelungen hierzu finden sich in der Verfahrensanweisung 000-MMB-VA-001 „Managementbewertung“.

### **III.4.9 Risiken und Chancen**

Prozesse werden unter Aspekten möglicher Risiken betrachtet und bewertet. Maßnahmen zur Minimierung von Risiken (Vorbeugemaßnahmen) werden umgesetzt.

Genauere Regelungen hierzu finden sich in der Verfahrensanweisung 000-MKV-VA-001 „Verbesserungen und Vorbeugemaßnahmen“

### **III.4.10 Interessierte Parteien**

Im Umgang mit Interessierten Parteien, nutzt das LANUV:

- Kriterien zu deren Ermittlung und
- Kriterien zur Bewertung der Relevanz der Parteien

gemäß der Verfahrensanweisung 000-MIP-VA-001 „Interessierte Parteien“, die auch Aussagen zum Vorgehen bei Rückmeldungen von relevanten Interessierten Parteien enthält.

### **III.4.11 Prozessbewertungen**

Genauere Regelungen hierzu finden sich in der Verfahrensanweisung 000-MPB-VA-001 „Prozessbewertung – Umgang mit Qualitätskennzahlen“.