

# Verbände

Das Fachmagazin  
für die Führungskräfte  
der Verbände

# report

Mitglieder

Management

Kommunikation

**AUSGABE 09**  
Dezember 2017  
21. Jahrgang

**VERBÄNDEREPORT GESPRÄCH**

Die Entfremdung von Politik und  
Wirtschaft ist fortgeschritten

**VERBAND & MANAGEMENT**

Zukunftsfähige Personal-  
politik gestalten

**VERBAND & TAGUNG**

16. Deutscher Verbände-  
kongress in Berlin

## DER WEG IST DAS ZIEL

Qualitätsmanagement-Systeme im Verband



# Liebe Leserin, lieber Leser!

## DER WEG IST DAS ZIEL ...

Beim Qualitätsmanagement handelt es sich um ein Managementsystem, das bereits im Zuge der Industrialisierung aufkam, als es nicht mehr ausreichend war, nur die Qualität des Endproduktes zu überprüfen. Stattdessen sollte schon in den einzelnen Produktionsschritten im Vorfeld sichergestellt werden, dass das gewünschte Endergebnis erzielt wird. Das Qualitätsmanagement wurde in den vergangenen Jahrzehnten immer weiter entwickelt und es wurden zahlreiche Werkzeuge gefunden, die den kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterstützen. Somit bedeutet Qualitätsmanagement heute nicht mehr einfach nur, das Endprodukt genau unter die Lupe zu nehmen, sondern ist ein wichtiges Steuerungselement zukunftsorientierter Unternehmen und Organisationen.

Für ein gutes Qualitätsmanagement müssen sich Organisationen zwingend

mit ihren Zielen, den Erwartungen aller Anspruchsgruppen und den notwendigen Prozessen auseinandersetzen. Daraus kann auch der Bedarf nach einer entsprechenden Zertifizierung entstehen. Durch eine Zertifizierung wird von außen bestätigt, dass die Organisation vorgegebene Anforderungen erfüllt, die als guter Standard des Managements angesehen werden, und dass sie an einer permanenten Weiterentwicklung interessiert ist. Auch wenn eine Erstzertifizierung mit etwas Aufwand verbunden ist, lohnt sich der Weg. Denn zertifizierte Organisationen zeichnen sich u. a. durch die folgenden Attribute aus: mitgliederfokussiert, transparent, dienstleistungsorientiert, durchsetzungsstark und professionell.

Viel Spaß beim Lesen wünscht  
*Ihre Redaktion*

## IMPRESSUM

**Verbandereport – das Fachmagazin für die Führungskräfte der Verbände**

**Ausgabe 09 | Dezember 2017**  
**21. Jahrgang – ISSN 0720-9363**

**Herausgeber**  
Wolfgang Lietzau

**Redaktion**  
Wolfgang Lietzau (WL), V.i.S.d.P.  
Karen Scarbatta (KS)  
Andrea Birrenbach (AB)  
Michael Jansen (MJ)  
Tim Richter (TR)  
Dr. Henning von Vieregge (HV)

**Ständige redaktionelle Mitarbeit**  
Dr. Winfried Eggers (WE)  
Ralf Wickert (RW)

**Gastautoren**  
[www.verbaende.com/gastautoren](http://www.verbaende.com/gastautoren)

**Verlag**  
**Verbandereport** ist eine Publikation der businessFORUM Gesellschaft für Verbands- und Industriemarketing mbH

Dürenstraße 8 • 53173 Bonn  
Postfach 20 03 55 • 53133 Bonn  
Telefon: (02 28) 93 54 93-30  
Telefax: (02 28) 93 54 93-35  
[info@verbaendereport.de](mailto:info@verbaendereport.de)  
[www.verbaendereport.de](http://www.verbaendereport.de)

**Bereichsleiterin**  
Karen Scarbatta, [scarbatta@verbaende.com](mailto:scarbatta@verbaende.com)

**Satz & Gestaltung**  
Rainer Focke, [focke@verbaende.com](mailto:focke@verbaende.com)

**Anzeigen**  
Sinan Yildirak, [yildirak@verbaende.com](mailto:yildirak@verbaende.com)

Es gilt die Anzeigenpreisliste 7/2017  
siehe: [www.verbaende.com/mediadaten](http://www.verbaende.com/mediadaten)

**Bezugspreise**  
10 Ausgaben: 155 €  
DGVM-Mitgliedsverbände erhalten den Verbandereport kostenfrei im Rahmen ihrer Mitgliedschaft.

**Druck**  
Druck-Center-Meckenheim DCM  
53340 Meckenheim

**Urheberrecht**  
Alle im **Verbandereport** erschienenen Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte sind vorbehalten. Reproduktionen, gleich welcher Art, oder Erfassung in Datenbanken nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags.

Namensartikel geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion wieder. Für die unverlangte Zusendung von Manuskripten, Bildern und Büchern wird keine Gewähr übernommen. Bei Einsendung an die Redaktion wird das Einverständnis zur vollen oder auszugsweisen Veröffentlichung (Print und Online) vorausgesetzt. Hinweise für Gastautoren unter [www.verbaendereport.de](http://www.verbaendereport.de).



## HISTORISCHES AMBIENTE



Barocke Architektur, konzentrierte Ruhe, gepflegte Gastlichkeit und eine einzigartige Atmosphäre. Kloster Irsee, das vielfach ausgezeichnete Tagungs-, Bildungs- und Kulturzentrum des Bezirks Schwaben bietet seinen Gästen den glanzvollen Rahmen für außergewöhnliche Begegnungen in historischem Ambiente.

- 83 komfortable Gästezimmer
- 15 repräsentative Tagungsräume
- Festsaal bis 200 Personen
- Barrierefreier Betrieb
- Ausgewählte Rahmenprogramme

Seien Sie uns herzlich willkommen!  
Ihre Anfrage richten Sie bitte an:  
[vertrieb@kloster-irsee.de](mailto:vertrieb@kloster-irsee.de)

## SCHWERPUNKT



## ZERTIFIZIERUNGSSYSTEME IM EINSATZ

Verbände stehen fortwährend in einem Spannungsfeld zwischen ihrer Mission, Qualität sowie Wirtschaftlichkeit der Arbeit. Ein ausgewogener Dreiklang dieser Pole ist nur möglich, wenn das Thema Qualität nicht isoliert, sondern als ständiger querschnittsbezogener Prozess betrachtet wird<sup>1</sup>. Für ein gutes Qualitätsmanagementsystem muss sich die Organisation also zwingend ihre Ziele und der Erwartungen der Anspruchsgruppen bewusst sein und sich mit allen notwendigen Prozessen (Führungsprozesse, Leistungsprozesse und Unterstützungsprozesse) auseinandersetzen.

### VERBÄNDEREPORT GESPRÄCH

06

## DIE ENTFREMDUNG VON POLITIK UND WIRTSCHAFT IST FORTGESCHRITTEN

Verbände, die nicht wissen, nach welchen Kriterien Politik entscheidet, werden bei der politischen Interessenvertretung keinen Erfolg haben. Wirtschaft, behauptet der Hamburger Exbürgermeister Ole von Beust, liege bei diesen Fragen oft „völlig neben der Sache“. Verbände hätten es strukturell schwer, Sparringspartner der staatlichen Administration zu sein, für Berater sei das leichter. Sein Beraterkollege und Exverbandsmanager Georg Ehrmann unterstreicht andererseits die Unersetzlichkeit der Verbände. Beide fordern mehr Mut zu Bündnissen. Ein munteres Gespräch also über Verbände und ihre Mitglieder, über Berater und Politik.

### SCHWERPUNKT: ZERTIFIZIERUNG IM VERBAND

22

## QUALITÄTSMANAGEMENT-SYSTEME IM VERBAND

Grundprinzip und zentraler Bestandteil von Qualitätsmanagement ist die Idee der kontinuierlichen Verbesserung. Sie stellt sicher, dass eine Organisation fortgesetzt an der Steigerung der Produkt-, Prozess- und Servicequalität arbeitet. Auch die ISO-Normen selbst unterliegen durch systematische, regelmäßige Überprüfungen einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Welche Änderungen ergeben sich aus der letzten Überprüfung der ISO 9001? Und was haben diese für Konsequenzen für die Praxis der mit QM arbeitenden Verbände?

### VERBAND & KOMMUNIKATION

38

## ENTSCHEIDEN MIT HIRN, HERZ UND BAUCH

„Gefühle? Haben bei der Arbeit nichts zu suchen.“ Wer so denkt, denkt nicht auf dem neuesten Stand und macht sich das Leben unnütz schwer. Wer jedoch bewusst auf seine Emotionen und das sogenannte Bauchgefühl achtet, wird zum Besser-Denker und Effektiv-Entscheider. Denn die oft geschmähten Gefühle sind weitaus stärker an unseren Entscheidungen beteiligt, als wir es manchmal wahrhaben wollen.

### VERBAND & EUROPA

48

## WIE FINDEN DEUTSCHE VERBÄNDE GEHÖR FÜR IHRE ANLIEGEN?

Wie man die gebündelte mediale Aufmerksamkeit in der EU erreichen kann, hat kürzlich der abgesetzte katalanische Regionalpräsident Carles Puigdemont gezeigt. Seine viel beachtete Pressekonferenz am 31. Oktober fand in der Rue Froissartstraat 95 im Herzen des Brüsseler EU-Viertels statt. Dort befindet sich Brüssels internationaler Presseclub, der „Press Club Brussels Europe“ (PCBE). Sein nicht unbedingt bescheidenes Motto lautet: „Wenn Sie gehört werden wollen, sagen Sie es in Brüssel. Wenn Sie in Brüssel gehört werden wollen, sagen Sie es im Presseclub.“ Doch es gibt noch andere wichtige Adressen, die Verbände sich merken sollten.

# STUDIENREISE NACH ST. GALLEN & ZÜRICH: DEN SCHWEIZER TRADITIONEN AUF DER SPUR

„Naturjodeln“  
© Zürich Tourism/Mattias Nutt Photography

### VERBAND & TAGUNG

60

## 16. DEUTSCHER VERBÄNDEKONGRESS IN BERLIN

„Der Verband als Innovationstreiber“ titelt der 16. Deutsche Verbändekongress 2018 am 12. bis 13. März im Titanic Hotel Berlin. Der Deutsche Verbändekongress ist das zentrale Treffen der Führungskräfte hauptamtlich geführter Verbände und vergleichbarer Organisationen. Die Deutsche Gesellschaft für Verbandsmanagement e. V. (DGVM) ist ideeller Träger des Kongresses. Neben dem Umzug nach Berlin setzt man vor Ort erstmals auch auf unterschiedliche Formate. Die Teilnehmer sollen mit Experten und Kollegen leichter in Kontakt treten können, um die Herausforderungen ihrer Verbände zu erörtern.

### VERBAND & TAGUNG

90

## KREATIVES TAGEN AN RHEIN UND NECKAR

Raum für neue Ideen finden Veranstalter in zahlreichen Tagungsorten im Südwesten unseres Landes, an Rhein und Neckar – manche von ihnen pflegen lange Traditionen. Der Verbändereport lässt einen Verband zu Wort kommen, der ein Hotel mit Geschichte in Heidelberg für seine Mitgliederversammlung genutzt hat, ebenso blicken wir nach Wiesloch, das neue Möglichkeiten für kreative Gruppen bietet. In Sinsheim und Neckarsulm sorgen Autos für Inspiration, während in Frankenthal ein Kongresszentrum Weltkonzerne anlockt. In Ludwigsburg stehen im Stadtkern gleich mehrere Locations bereit.

### ÜBERSICHT

- 03 Impressum
- 03 Editorial
- 06 Verbändereport Gespräch
- 14 **Schwerpunkt: Qualitätsmanagement & Zertifizierung im Verband**
- 32 Verband & Management
- 38 Verband & Kommunikation
- 48 Verband & Europa
- 52 Brüsseler Spitzen
- 58 Personalia
- 59 **Verband & Tagung**
- 100 Tagungsnachrichten
- 103 Experten für Verbände
- 105 Inserentenverzeichnis
- 106 Gehört & Gelesen