

Dienstleistungsnorm oder QM-Systemnorm für den Fitnessbereich?

Der Unterschied zwischen DIN 33961 und DIN-ISO 9001?

#109098025

Die Norm DIN 33961 mit ihren 4 Teilen ist derzeit die erste demokratisch legitimierte Norm für die Fitness- und Gesundheitsbranche, die von Experten im Konsens unter Leitung des Deutschen Institut für Normung (DIN) erarbeitet und veröffentlicht sowie zur Übernahme als Europäische Norm (EN) eingereicht wurde. Um die Einzigartigkeit und die Wichtigkeit dieser "Fitnessnorm" für die Branche herauszustellen, ist es dem DSSV gelungen, zwei Experten zum Thema DIN-Normen zu interviewen. Dr. Bärbel Schambach, Geschäftsführerin DIN-Normenausschuss Sport- und Freizeitgerät und Paul Eigenmann, Obmann des Arbeitsausschusses, in welchem die Normenreihe DIN 33961 erarbeitet wurde, stehen Birgit Schwarze, Präsidentin des DSSV, Rede und Antwort und erläutern die Unterschiede der "Fitnessnormenreihe" DIN 33961 zu der QM-Systemnorm DIN EN ISO 9001.

Birgit Schwarze: Warum wurde die Normenreihe DIN 33961 erstellt und was regelt sie?

Dr. Schambach: Zunächst gab es einen offiziellen Normungsantrag an DIN, der vom Beirat des DIN-Normenausschuss Sport- und Freizeitgerät mit der Einsetzung eines Arbeitsausschusses genehmigt wurde. Die Fitness- und Gesundheitsbranche wollte sich mit der Normenreihe DIN 33961 selbst normative Vorgaben geben, um einen Qualitätsmaßstab mit reproduzierbaren Anforderungen und Prüfverfahren zu etablieren. Unter Beteiligung der interessierten Kreise wurden Dienstleistungsmerkmale, wie z. B. Kundenbetreuung, Hygiene, Trainingsprogramme, Mitarbeiterqualifikation, Beleuchtung oder Notfallmanagement eindeutig und nachvollziehbar beschrieben.

Was beinhaltet im Vergleich die DIN EN ISO 9001?

P. Eigenmann: Die DIN EN ISO 9001:2015 ist eine Systemnorm, die keinerlei Anforderungen zu Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung enthält. Deshalb ist sie ja auch über alle Branchen einsetzbar. Die DIN EN ISO 9001 wurde einst speziell auch für die Zulieferer der Autohersteller geschaffen.

Können Sie uns hierzu ein Beispiel aus der Praxis geben?

P. Eigenmann: Wenn ein Autohersteller beispielsweise Zündbolzen für Airbags bestellt, dann beschreibt er die Merkmale dieses Produktes haargenau auf den Zehntelmillimeter und auf das Milligramm. Es braucht dann also keine zusätzliche Beschreibung des Produktes mehr. Die DIN EN ISO stellt dann sicher, dass die Prozesse zur Produktion der Zündbolzen immer genau gleich ablaufen, d. h. standardisiert und mit Rückkopplungsmaßnahmen gesichert.

Das heisst also, dass DIN EN ISO 9001 nur die Qualität des Prozesses festlegt, nicht aber die Qualität des Produktes bzw. der Dienstleistung?

P. Eigenmann: Ganz genau. Diese DIN garantiert, dass ein Produkt oder eine Dienstleistung immer gleich produziert wird, da das System, d. h. die Art und Weise der Produktion mit allen Prozessen, standardisiert also gleich abläuft. Die Qualität liegt darin, dass das Produkt bei so standardisierten Prozessen verlässlich immer gleich ist. Überspitzt formuliert könnte man sagen: Wenn das Produkt (oder auch die Dienstleistung) schlecht definiert ist, d. h. wenn in unserem Beispiel die Konstruktionszeichnungen der Zündbolzen fehlerhaft sind, dann sorgt die DIN EN ISO 9001 zuverlässig dafür, dass die Zündbolzen standardisiert gleich fehlerhaft produziert werden.

Und dies ist bei der "Fitnessnormenreihe" DIN 33961 nicht der Fall?

Dr. Schambach: Wie schon Herr Eigenmann ausgeführt hat, sind mit der DIN EN ISO 9001 Vorgaben geschaffen worden, die die Grundsätze für Maßnahmen zum Qualitätsmanagement dokumentieren. Jedes Produkt sowie jede Dienstleistung unterliegt aber anderen spezifischen Anforderungen und ist demnach nur unter individuell festzulegenden Qualitätssicherungsmaßnahmen zu erzeugen, z. B. nach den Vorgaben der Normenreihe DIN 33961. DIN 33961 ist speziell für die Belange der Fitnessbranche erarbeitet worden. Erst durch die eindeutigen und nachvollziehbaren Vorgaben bzgl. der Anforderungen an Qualität und Sicherheit, werden einheitliche Rahmenbedingungen an Betreiber und Anwender fixiert.

Warum gibt es dann QM-Systemnormen wie DIN EN ISO 9001?

Dr. Schambach: Das erfolgreiche Führen und Betreiben einer Organisation erfordert, dass sie effektiv geleitet und gelenkt wird. Ein Weg zum Erfolg kann die Einführung und Aufrechterhaltung eines Managementsystems sein, das auf ständige Leistungsverbesserung ausgerichtet ist, indem es die Erfordernisse aller Bereiche berücksichtigt. Dazu zählt auch die Einführung, Stabilisierung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements. Rein theoretisch können sich Fitnessstudios auch nach DIN EN ISO 9001 ausrichten und zertifizieren lassen. Mit der Normenreihe DIN 33961 wird aber der spezielle Prozess / Dienstleistung "Fitness-Studio" betrachtet. Die Normenreihe DIN 33961 verfeinert / spezifiziert sozusagen die DIN EN ISO 9001 und beschreibt die speziellen Anforderungen für die Fitnessbranche. Somit kann die Normenreihe DIN 33961 zur Erfüllung der generellen Anforderungen der DIN EN ISO 9001 herangezogen werden.

Wie würde eine solche Studiozertifizierung nach DIN EN ISO 9001 in der Praxis konkret aussehen?

P. Eigenmann: Der Studiobesitzer müsste zunächst einmal sehr genau die eigenen Dienstleistungsmerkmale definieren, d. h. selbst Standards setzen in Bezug auf z. B. Kundenbetreuung, Mitarbeiterqualifikation oder Notfallmanagement. Ein Prüfhaus würde nach DIN EN ISO 9001 dann lediglich überprüfen, ob Steuerung und Lenkung der Prozesse sicherstellen, dass diese selbst gesetzten Dienstleistungsmerkmale immer gleich erreicht werden. Diese Zertifizierung würde aber nichts direkt über die Art der Kundenbetreuung, der Mitarbeiterqualifikation oder des Notfallmanagements aussagen!

Sie erachten DIN EN ISO 9001 also nicht als geeignet, um die Qualität von Fitnessstudios zu beschreiben und gegebenenfalls zu zertifizieren?

P. Eigenmann: Ich erachte DIN EN ISO 9001 aus den genannten Gründen als absolut ungeeignet, um die Dienstleistungsmerkmale von Fitnessstudios zu beschreiben und gegebenenfalls zu zertifizieren. Eine Zertifizierung nach der DIN EN ISO 9001 könnte gegebenenfalls das Erreichen der Dienstleistungsmerkmale gemäss der Normenreihe DIN 33961 noch verlässlicher machen, ist jedoch meines Erachtens nicht unbedingt notwendig. Ganz zu schweigen von der Tatsache, dass wohl nur eine sehr beschränkte Anzahl von Fitness-Studios die Aufwände für eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 auf sich nehmen würde.

Könnten dann nicht mehrere Studiobesitzer, oder z. B. wir als Verband einfach Dienstleistungsmerkmale definieren?

P. Eigenmann: Das wäre möglich. Die Dienstleistungsmerkmale könnten von jedem Studiobesitzer, jedem Verband, jeder Interessengruppe, jedem Prüfhaus in einer anderen Art und Weise definiert werden. Da bei der DIN EN ISO 9001 aber jeder Studiobesitzer seine eigenen Dienstleistungsmerkmale definieren kann, ist diese Vorgehensweise für die Außendarstellung der Branche nicht geeignet. Es wären dann ganz unterschiedliche Definitionen der „Dienstleistung Fitness“ im Markt und potenzielle Kooperationspartner wie z. B. Krankenkassen oder Betriebe könnten sich nicht darauf verlassen, welche Merkmale abgeprüft wurden, d. h. welche Qualität die Fitnessdienstleistung hat. Aber selbst wenn eine Gruppe, wie z. B. ein Verband, die Dienstleistungsmerkmale definieren und sich alle Studios danach zertifizieren würden, könnten diese nicht Bestandteil einer Norm sein, denn sie wurden nicht in einem demokratischen Prozess mit allen beteiligten Kreisen im Konsens verabschiedet. Somit wären diese Merkmale jederzeit änderbar, ohne dass alle beteiligten Kreise involviert

werden müssten. Dadurch wäre keine Verlässlichkeit gegeben und einzelne Interessengruppen könnten hier starken Einfluss nehmen. Bei der Fitnessnormenreihe, also der DIN 33961, wurden die Dienstleistungsmerkmale in einem demokratisch legitimierten Konsens verabschiedet und von einer übergeordneten Instanz, die selbst in der Fitnessbranche keine wirtschaftlichen Interessen hat, eben dem Deutschen Institut für Normung, verabschiedet. Bei der Entwicklung der DIN 33961 waren alle interessierten Kreise eingeladen und konnten aktiv mitwirken. Die Strassenverkehrsgesetze werden schliesslich auch nicht nur von den Autofahrern geschrieben.



Quelle: DIN

Dr. Bärbel Schambach

Geschäftsführerin DIN-Normenausschuss Sport- und Freizeitgerät (NASport) in Berlin

Wer war an der Entwicklung der Normenreihe DIN 33961 beteiligt?

Dr. Schambach: Nachdem das Normungsprojekt vom NASport-Beirat im Jahr 2008 genehmigt wurde, wurden alle interessierten Kreise darüber informiert und zur aktiven Mitarbeit eingeladen. Der gegründete nationale Arbeitsausschuss NA 112-01-10 AA "Fitnessstudios" im Jahr 2009 setzte sich aus Experten folgender Bereiche zusammen: Verbraucher-

schutz / Stiftung Warentest, Branchenvertreter, Verbände, Krankenkassen, Bildungsinstitutionen und Prüfinstitute. In vielen Arbeitsausschusssitzungen wurde das Wissen gebündelt und in 4 Entwürfen festgeschrieben, die der Öffentlichkeit zur Stellungnahme zur Verfügung gestellt wurden. Die eingegangenen Kommentare wurden von den Ausschussmitgliedern bewertet und die 4-teilige Normenreihe im Jahr 2012 zur Veröffentlichung frei gegeben. Seit dieser Zeit hat

die Norm schon 3 technische Aktualisierungen erfahren und wird jetzt im europäischen Komitee CEN / TC 136 / WG 2 als Basis zur Erstellung einer Europäischen Norm verwendet.



Quelle: Lautenschlager

Paul Eigenmann

Obmann des Arbeitsausschusses NA 112-01-10 AA „Fitnessstudios“ und Convenor der europäischen Arbeitsgruppe CEN/TC 136/WG 2 „Fitnessstudios“

Die Aussage „DIN 33961 ist eine richtige und dadurch akzeptierte, glaubwürdige Norm gemäss den Prinzipien der Normung“ ist Ihrer Ansicht nach also voll zutreffend?

P. Eigenmann: Absolut. Die DIN 33961 ist weltweit die bis jetzt einzige demokratisch legitimierte Dienstleistungsnorm für die Fitness- und Gesundheitsbranche. Die Merkmale der „Dienstleistung Fitness“ sind in der DIN 33961 von allen interessierten und beteiligten Kreise genau definiert und im Konsens aller

verabschiedet worden. Dies macht DIN 33961 zu einer echten, offiziellen, einheitlichen und unabhängigen Norm für die Fitnessbranche im Gegensatz zu einer Definition von Dienstleistungsmerkmalen einzelner Interessengruppen. Die Branche kann wirklich stolz sein, dass sie eine offizielle Norm geschaffen hat, die die Branche in Bezug auf Schutz vor Fremdbestimmung, Rechtssicherheit sowie Akzeptanz bei Krankenkassen, in der Wirtschaft und der Politik vorantreibt.

► Anmerkung der Redaktion:

An der Entwicklung der DIN 33961 aktiv beteiligt waren unter anderem folgende interessierten Kreise: Verbraucherschutz/Stiftung Warentest, Branchenvertreter (u. a. milon Industries, Kieser Training, Einzelstudios, INLINE Unternehmensberatung), Verbände (u. a. DSSV, DOSB), Krankenkassen (u. a. IKK Südwest), Bildungsinstitutionen (u. a. DHfPG / BSA) und Prüfinstitute (u. a. TÜV Süd / Rheinland). Die DIN-Norm 33961 wurde im Konsens aller interessierten Kreise verabschiedet.