

# INTERNE UND EXTERNE THEMEN



## 1. WAS SAGT DIE ISO 9001?

- ☉ Die Organisation muss interne und externe Themen bestimmen.
- ☉ Es geht nicht um alle internen und externen Themen, sondern nur um die, die „für den Zweck der Organisation und ihre strategische Ausrichtung“ relevant sind „und sich auf die Fähigkeit auswirken, die beabsichtigten Ergebnisse ihres Qualitätsmanagements zu erreichen.“ – Es geht also nur um die wichtigen Themen.
- ☉ Die so identifizierten internen und externen Themen müssen „überwacht“ und „überprüft“ werden – das heißt, die Organisation muss regelmäßig schauen, ob sich weitere Themen ergeben haben oder sich bei den schon erfassten Themen etwas geändert hat.
- ☉ Die ISO gibt für die internen Themen folgende Beispiele: zu berücksichtigende Gesetze, Marktbesonderheiten, kulturelle und soziale Besonderheiten für die externen Themen und Werte, Kultur, Wissen und so weiter für die internen Themen.

## 2. WOBEI HILFT MIR DAS?

- ☉ Interne und externe Themen beeinflussen und prägen die Art und Weise, wie eine Organisation arbeitet, wie sie im Markt agiert und so weiter. Je besser ich also meine prägenden Themen im Blick habe, desto aktiver kann ich gestalten und reagieren.
- ☉ Interne und externe Themen können die Organisation negativ oder positiv beeinflussen, wenn ich sie erfasst habe, kann ich auch darauf reagieren – Chancen stärken und Risiken minimieren.
- ☉ Gut erfasst interne und externe Themen sind eine wichtige Information auch für die Mitarbeiter\*innen. Sie können besser einschätzen, warum ihre Organisation so ist wie sie ist, so agiert, wie sie agiert und so entscheidet, wie sie entscheidet.

## 3. WAS SOLLTE ICH NICHT TUN?

- ☉ Zu lange darüber nachdenken, ob es denn nun ein internes oder ein externes Thema ist. Am Ende ist das eine rein akademische Diskussion. Viel wichtiger ist es, die Themen gut zu erfassen und sich zu überlegen, wie ich als Organisation damit arbeite.
- ☉ Die Themen zu sparsam und zu allgemein zu erfassen. Wenn ich als externes Thema lediglich das Schlagwort „Marktanforderungen“ definiere, habe ich am Ende nicht viel davon. Worum geht es da genau? Was beeinflusst mich genau? Besser wäre: „Schnell wechselnde Anforderungen der Kunden durch schnelle technologische Entwicklung“. Aus „Mitarbeiter“ als internem Thema würde entsprechend vielleicht „hohe Fluktuation bei den Mitarbeiter\*innen durch Projektorganisation“. Und schon wird viel klarer, wobei mir die Erfassung der internen und externen Themen helfen könnte.

#### 4. WAS SOLLTE ICH TUN?

- ☉ Siehe oben: Interne und externe Themen sinnhaft und möglichst konkret erfassen.
- ☉ Die internen und externen Themen an die Mitarbeiter\*innen kommunizieren – nicht nur einmal, sondern auch nach eventuellen Anpassungen.
- ☉ Die Mitarbeiter\*innen fragen, ob es aus ihrer Sicht weitere interne und externe Themen gibt.
- ☉ Die Informationen zu den internen und externen Themen nutzen, um Prozesse und Abläufe zu hinterfragen, Ziele zu formulieren und Entscheidungen zu treffen.

#### 5. WAS MUSS ICH LAUT ISO 9001 TUN?

- ☉ Interne und externe Themen bestimmen, überwachen und überprüfen – eine Regelmäßigkeit ist dabei nicht vorgegeben. Die internen und externen Themen müssen nicht als dokumentierte Information vorliegen (das wäre aber durchaus sinnvoll, siehe folgende Punkte).
- ☉ Interne und externe Themen beim Festlegen des Anwendungsbereiches berücksichtigen. (Kapitel 4.3)
- ☉ Interne und externe Themen bei der Planung des QM-System berücksichtigen. (Kapitel 6.1)
- ☉ Interne und externe Themen bei der Planung und Durchführung der Managementbewertung „erwägen“. (Kapitel 9.3.2).



**SO WIRD EIN SCHUH DRAUS!  
VIEL ERFOLG UND FREUDE BEIM GESTALTEN IHRES QM-SYSTEMS.**