

Pressemitteilung 03/2009

Studentenwerk Dresden

Anstalt des öffentlichen Rechts



Fritz-Löffler-Straße 18
01069 Dresden

| | | |
|-------------|--------------------|----------|
| Telefon-Nr. | (0351) Durchwahl | 4697 545 |
| | (0351) Vermittlung | 4697 50 |
| Telefax-Nr. | (0351) | 4697 623 |

Ihr Gesprächspartner Frau Stephan
hannelore.stephan@swdd.tu-dresden.de

Mittwoch, 15. April 2009

Studentenwerk Dresden ist zertifiziert nach ISO 9001

Im Februar 2009 war es soweit - das Studentenwerk Dresden wurde als erstes Studentenwerk Deutschlands zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2008, und zwar für einen Zeitraum von drei Jahren. Was bedeutet das? Das Studentenwerk hat ein "Gütesiegel" für seine Arbeit erhalten, und zwar vom TÜV Rheinland, der den Prozess begleitet und das Zertifizierungsaudit durchgeführt hat.

In den vergangenen zwei Jahren wurde im Studentenwerk Dresden ein Qualitätsmanagementsystem aufgebaut, nach dem die Mitarbeiter verfahren. Das gesamte Unternehmen, alle Tätigkeitsfelder wurden untersucht und auf ihre Effizienz hin überprüft. Der Kreislauf prüfen - dokumentieren - analysieren - Konsequenzen ziehen - prüfen, ob Konsequenzen umgesetzt werden - muss eingehalten werden, um Fehler möglichst zu vermeiden. Dieser Prozess der Prüfung, Analyse und des Schlussfolgerns findet gewissermaßen nie einen Abschluss. Immer wieder wird geschaut, ob aus der Fehleranalyse auch Konsequenzen gezogen werden. Ein Beispiel: Das Studentenwerk Dresden hat Geschäftsbeziehungen mit Hunderten von Lieferanten. Natürlich wurde immer schon, auch in den Zeiten vor ISO 9001, regelmäßig geprüft, ob gelieferte Lebensmittel frisch und preiswert waren. Jetzt existiert durchgängig eine Lieferantenbewertung, so dass im Falle einer Lieferung, bei der sich herausstellt, dass z.B. die Kühlkette nicht eingehalten wurde, überprüft werden kann, ob schon einmal Anlass zur Klage bestand und man sich im Wiederholungsfall besser von diesem Lieferanten trennt.

Eine ganz wichtige Aufgabe ist auch das Beschwerdemanagement. Die Studenten sollen dem Studentenwerk sagen, wo die Qualität nicht stimmt, was verbessert werden muss. Das Studentenwerk hat geregelt, wer die Beschwerde bearbeitet, wie schnell sie zu beantworten ist und welche Schlussfolgerungen daraus zu ziehen sind. Die verschiedenen Umfragen, bei denen wir die Studenten um ihre Meinung zu Wohnen, BAföG oder Mensen bitten, sind für das Studentenwerk unter dem Stichwort "Kundenrückmeldungen" von großer Bedeutung. Wir nehmen die Hinweise und Beschwerden sehr ernst, dokumentieren sie und kümmern uns - wo es möglich ist - um Abhilfe. Bei der Zertifizierung war dies ein ganz wesentlicher Bestandteil der Überprüfung.

Mit der Zertifizierung wurde im Studentenwerk ein Standard erreicht, der gehalten werden soll. Im November dieses Jahres ist es wieder soweit: Unabhängige Auditoren werden prüfen, ob der Prozess der kontinuierlichen Qualitätskontrolle weitergeführt wurde. Hat wirklich jeder Student innerhalb der festgelegten Frist eine Antwort auf seine Beschwerde bekommen? Ist die Lagerhaltung in den Mensen so, dass keinerlei Ware verdirbt? Diese und viele weitere Fragen sind zu beantworten. Am Ende kommt es darauf an, dass unsere Kunden - die Studierenden - zufrieden sind.