

# Pressemitteilung

Gießen, 10.09.2020

## **Studentenwerk erneut erfolgreich zertifiziert**

*TÜV SÜD bestätigt optimale Prozesse*

(LCL) Bereits seit zehn Jahren hat das Studentenwerk Gießen ein Qualitätsmanagementsystem (QM-System) nach DIN EN ISO 9001 für alle Unternehmensbereiche implementiert und ist seit 2018 nach der aktuellen Version DIN EN ISO 9001:2015 zertifiziert. Nun hat das Unternehmen erneut erfolgreich das Re-Zertifizierungsverfahren durchlaufen. Zentrale Aufgabe des Qualitätsmanagements im Studentenwerk ist es, die Prozesse der Produktion und Dienstleistungserbringung im Unternehmen verbindlich für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu beschreiben und zu optimieren und somit Kundenzufriedenheit zu gewährleisten und zu steigern.

Als serviceorientierter Dienstleister besteht die Hauptaufgabe des Studentenwerks darin, die insgesamt 55.000 Studierenden der Justus-Liebig-Universität Gießen, der Technischen Hochschule Mittelhessen und der Hochschule Fulda sozial und wirtschaftlich zu fördern – durch die Vermietung bezahlbarer Wohnheimplätze, den Betrieb von Mensen und Cafeterien sowie das Angebot umfangreicher Beratungs- und Serviceleistungen. Das QM-System dient dabei der Sicherstellung und kontinuierlichen Verbesserung der Qualität von Produkten und Dienstleistungen, aber auch der Transparenz von Arbeitsabläufen sowie zur Orientierung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in sämtliche Prozesse eingebunden sind. „Im Rahmen interner und externer Audits werden Prozesse regelmäßig überprüft und in einem ständigen Verbesserungsverfahren an gegebene und neue Anforderungen angepasst. Wir hinterfragen Bestehendes immer wieder und schauen, wo wir etwas optimaler gestalten können“, berichtet Ralph Vogtmann, Leiter des Qualitätsmanagements im Studentenwerk. „Kontinuierlich besser zu werden und dafür zu sorgen, dass das Essensangebot in der Mensa oder auch unsere Beratungsangebote bestmöglich zu den Wünschen und Bedürfnissen der Studierenden passen, ist unser Ziel.“

Die Zertifizierung stellt sicher, dass das eingeführte QM-System jährlich durch eine externe Zertifizierungsgesellschaft auf seine Wirksamkeit hin überprüft wird und gewährleistet für die Studierenden, dass Maßnahmen ergriffen werden, um die Qualität von Produkten und Dienstleistungen zu sichern und zu verbessern. Alle drei Jahre steht für das Unternehmen ein komplettes Re-Zertifizierungsverfahren an. In Vorbereitung auf das aktuelle Re-Zertifizierungsverfahren hat das Studentenwerk die Interessen und Anforderungen sämtlicher interner und externer Interessengruppen noch stärker in den Fokus genommen, das Risiken- und Chancenmanagement in allen Abteilungen beleuchtet sowie die Dokumentenlenkung einer umfassenden Prüfung unterzogen. Zudem wurden alle Verfahrensanweisungen und Dokumente überprüft und, falls erforderlich, aktualisiert.

„Wir können nicht immer alles ermöglichen, was die Studierenden sich wünschen, aber wir holen uns kontinuierlich auf verschiedenen Wegen Feedback ein, beispielsweise über unsere Website, und versuchen so viele Anregungen wie möglich umzusetzen“, berichtet der Qualitätsmanager. Besonders freut er sich über die große Akzeptanz unter seinen Kolleginnen und Kollegen: „Für ein funktionierendes QM-System müssen alle an einem Strang ziehen und dessen Vorteile für sich selbst begreifen. Nur dann entsteht ein echter Mehrwert.“ Das QM-System mit seiner lückenlosen Dokumentation sei inzwischen in allen Abteilungen tief verwurzelt und helfe dabei, Dinge klarer zu sehen und objektiv überprüfbar zu machen, erklärt Vogtmann. Gerade im Bereich Lebensmittelsicherheit und in Zeiten von Corona konnte das Studentenwerk in diesem Jahr von seinem QM-System profitieren, da viele Maßnahmen und Abläufe bereits etabliert waren und so schnell an die aktuelle Pandemie-Situation angepasst werden konnten. „Dadurch konnten wir als eines der ersten Studentenwerke Deutschlands unsere Mensen wieder eröffnen.“

Zur gegenseitigen Unterstützung führt das Studentenwerk neben regelmäßigen externen Audits durch die Zertifizierungsstelle auch interne Audits in allen Abteilungen durch. Auf kollegialer Ebene wird dabei überprüft, „ob der jeweilige Bereich noch auf dem richtigen Weg ist oder gegensteuern muss“, so der Qualitätsmanager. Um zukünftig auch das Thema Nachhaltigkeit noch stärker in den Fokus zu rücken, ist bereits eine Zertifizierung im Bereich Umweltmanagement in Planung.

**Bildunterschrift:** Die Auditoren Frank Grisafi (links) und André Bellersen (rechts) der TÜV SÜD Management Service GmbH schauen beim Re-Zertifizierungsverfahren genau hin und prüfen die Prozessabläufe im Studentenwerk Giessen.

### **Hintergrundinformationen über das Studentenwerk:**

Das Studentenwerk Giessen bietet den mehr als 55.000 Studierenden der Justus-Liebig-Universität Giessen, der Technischen Hochschule Mittelhessen und der Hochschule Fulda umfassende Serviceleistungen vor und während ihres Studiums. Es gewährleistet, dass Studierende preiswerten Wohnraum finden und hält selbst 3.468 Wohnheimplätze an den Hochschulstandorten Giessen, Friedberg und Fulda bereit. Studierende erhalten beim Studentenwerk zudem umfassende Beratung, z.B. zu Möglichkeiten der Studienfinanzierung (BAföG, Stipendien, Studienkredite) aber auch eine allgemeine Sozialberatung. In insgesamt fünf Mensen und elf Cafeterien und Kaffeebars an den Hochschulstandorten Giessen, Friedberg, Fulda und Wetzlar bietet das Studentenwerk seinen Gästen darüber hinaus ein abwechslungsreiches Verpflegungsangebot vom Frühstück bis zum Abendessen.

### **Ansprechpartnerin für diese Pressemitteilung:**

Eva Mohr  
Leitung Unternehmenskommunikation  
Studentenwerk Giessen  
Otto-Behaghel-Straße 23-27  
35394 Giessen  
Telefon: 0641 40008-131  
E-Mail: [eva.mohr@studentenwerk-giessen.de](mailto:eva.mohr@studentenwerk-giessen.de)

[www.studentenwerk-giessen.de](http://www.studentenwerk-giessen.de)  
[www.facebook.com/studentenwerk.giessen](https://www.facebook.com/studentenwerk.giessen)  
[www.instagram.com/stwgiessen](https://www.instagram.com/stwgiessen)  
[www.twitter.com/stwgiessen](https://www.twitter.com/stwgiessen)