

Qualitätsmanagement: DAAD erhält ISO-Zertifikat



Dorothea Rüländ: "Für uns steht im Mittelpunkt, dass alle einen Nutzen aus dem neuen System ziehen können"

„Für bestmögliche Entscheidungen“: Generalsekretärin Dr. Dorothea Rüländ spricht im Interview über den erfolgreichen Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems im DAAD, die entsprechende Zertifizierung und Konsequenzen für die tägliche Arbeit der Organisation.

Frau Dr. Rüländ, der DAAD erhält ein Zertifikat der Norm ISO (International Organization for Standardization) 9001:2015. Was bedeutet das?

Dorothea Rüländ: Wir haben im DAAD ein umfangreiches Qualitätsmanagementsystem aufgebaut und dieses nun erfolgreich nach der Norm ISO 9001:2015 zertifizieren lassen. Das Zertifikat ist ein Gütesiegel dafür, dass wir sehr genau wissen, was wir tun, wann wir es tun und auf welche Weise wir es tun. Wir haben für das Qualitätsmanagementsystem zahlreiche standardisierte Verfahren festgelegt und effiziente Entscheidungswege definiert. Diese gab es im DAAD zwar bereits – nun wurden sie aber noch umfassender dokumentiert.

Das klingt, als würde der DAAD noch effizienter werden?

Ja. Qualität, Effizienz und Reaktionsschnelligkeit sind im internationalen Umfeld wichtige Faktoren, wenn nicht Voraussetzung für den Erfolg einer weltweit tätigen Institution wie dem DAAD. Die ISO-Zertifizierung garantiert unseren Mitgliedseinrichtungen, Geldgebern, Stipendiatinnen und Stipendiaten, dass wir uns an diesen hohen Qualitätsmaßstäben messen und uns kontinuierlich verbessern. Organisation, Management und Prozesse im DAAD sind für die Zukunft nachhaltig aufgestellt.

Was sagt das ISO-Zertifikat über den DAAD aus?

Als eine fachlich und organisatorisch sehr gut aufgestellte Organisation wurde der DAAD noch einmal auf Herz und Nieren geprüft. Hierbei hat sich auch gezeigt, dass die 2014 eingeführte Organisationsstruktur des DAAD ein wichtiger Schritt hin zur Bündelung von Arbeitsbereichen und Zuständigkeiten war: Wir erkennen seitdem viel besser, wo standardisierte Verfahren sinnvoll sind, und können den Rahmen für bestmögliche Entscheidungen schaffen.

Welche Schwächen sind Ihnen beim Aufbau des Qualitätsmanagementsystems aufgefallen?

Wir haben festgestellt, dass das im DAAD vorhandene, umfangreiche Wissen noch sehr mit den jeweiligen Personen verknüpft war. Deshalb haben wir zahlreiche Schnittstellen geschaffen, die einen leichten Informationsfluss ermöglichen. Entscheidend dafür ist Dokumentation: Wenn es Beschreibungen für wichtige Arbeitsprozesse gibt, ist man als Organisation resistenter gegenüber Störungen. Für das Qualitätsmanagement haben wir uns noch einmal systematisch mit unseren Aufgaben auseinandergesetzt. Das hat wertvolle, frische Ideen gebracht.

Wie wurde das Qualitätsmanagementsystem von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des DAAD angenommen?

Der Sinn der Zertifizierung war von Beginn an allen klar und viele haben sich persönlich beim Aufbau des Qualitätsmanagementsystems engagiert. Für uns steht im Mittelpunkt, dass alle einen Nutzen aus dem neuen System ziehen können. Die individuellen Stärken der Kolleginnen und Kollegen sind ein großer Trumpf des DAAD. Und bei einer Organisation von unserer Größe darf Wissen nicht personenabhängig sein. Das Qualitätsmanagementsystem ermöglicht, dass aus vielen vermeintlichen Einzelfall-Entscheidungen standardisierte Verfahren entstehen. So gewinnt jeder Einzelne an Handlungssicherheit – und der DAAD an Effizienz.

Interview: Johannes Göbel (17. Dezember 2018)