

### Nassauische Sparkasse

## Zentralbereich erhält Zertifikat

Mehr Kundenorientierung und kontinuierlich verbesserte Dienstleistungen – mit der Einführung eines internen Qualitätsmanagement (QM)-Systems will der Zentralbereich Kreditanalyse und -service Firmenkunden/Private Banking der Nassauischen Sparkasse (Naspa), Wiesbaden, diesem Ziel stetig näher kommen.

Die Chancen für die Zielerreichung stehen gut: Vor Kurzem überreichte Stefan Heinloth, Geschäftsführer der DQS GmbH, Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen, das entsprechende QM-Zertifikat nach ISO 9001 an Naspa Vorstand Günter Högner und den Leiter des Zentralbereichs Thomas Esper.

Seit Juni 2007 war in einem Team des Zentralbereichs intensiv an den Inhalten des QM-Handbuchs gearbeitet worden. Darin sind neben Qualitäts- und Servicestandards auch Verfahren und Strukturen verbindlich definiert. Auf dieser Basis erfolgen die weiteren Schritte des vierstufigen, wiederkehrenden QM-Regelkreises: Erstens die systematische Umsetzung der definierten Standards und Verfahren, zweitens die regelmäßige Überprüfung, ob diese eingehalten werden, drittens ein Check, der mit Hilfe regelmäßiger, strukturierter Mitarbeiterinterviews (Audits) sowie Mitarbeiterfeedbacks stattfindet, und viertens die auf den Ergebnissen von Audits und Feedbacks basierende Weiterentwicklung von Verfahren und Strukturen. DSZ