

## BGK

# Umfrage zur Zufriedenheit der Gütezeichennehmer

Seit 2020 ist die BGK nach der ISO 9001:2015 (Qualitätsmanagement) zertifiziert. Mit der Zertifizierung hat sich die BGK einer kontinuierlichen Verbesserung ihrer Dienstleistungen verpflichtet. In den kommenden Wochen ruft die BGK die Gütesicherungsbeauftragten auf an einer Zufriedenheitsumfrage teilzunehmen.

Wer Qualität prüft, muss seine eigene Qualität auch prüfen lassen. Diesem Credo folgend hat sich die BGK 2020 entschlossen auf freiwilliger Basis ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) nach der ISO-Norm 9001 einzuführen und dieses von einem externen Zertifizierer (PÜG mbH) überprüfen zu lassen.

Ein zentraler Punkt der Norm und des QMS der BGK ist die Kundenzufriedenheit. Erhebungen zu der Zufriedenheit mit den von der BGK angebotenen Gütesicherungen werden i.d.R. anhand der Prüflisten, die im Rahmen der Anlagenprüfungen erstellt werden, erfasst und ausgewertet. Die Auswertungen der abgelaufenen Überwachungsjahre zeigen, dass die Gütezeichennehmer die Leistungen der BGK in 2019 zu 94 % und in 2020 zu 96 % als gut oder sehr gut bewerten.

In Ergänzung zu der recht allgemeinen Frage in den Prüflisten, hat die BGK am 14.12.2021 eine online Umfrage an die Gütesicherungsbeauftragten der Anlagen verschickt. Die Fragen umfassen weitere Themenbereich, wie die angebotenen Schulungen, die H&K aktuell oder die Internetseite der BGK. Dabei erscheinen die entsprechenden Fragen nur, wenn zuvor angegeben wurde, dass dieser Service in Anspruch genommen wird. Das Ausfüllen der Umfrage dauert somit ca. 5 – 10 Minuten.

Zur Verbesserung der Dienstleistungen der BGK wäre es hilfreich, wenn sich die Gütesicherungsbeauftragten rege beteiligen würden. Die Auswertung wird in der H&K aktuell und auf der nächsten Mitgliederversammlung bekannt gegeben. Sofern Gütesicherungsbeauftragte eine erneute Zusendung des Links wünschen, melden Sie sich bitte bei Frau van Aaken (vanaaken@kompost.de).

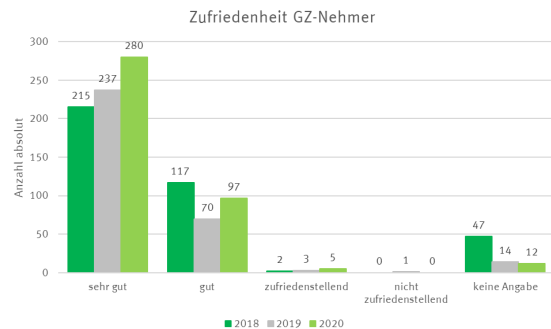


Bild: Zufriedenheit der GZ-Nehmer mit dem Service der BGK in den Jahren 2018 - 2020, Auswertung anhand der Prüflisten der Qualitätsbetreuung (Darstellung absoluter Zahlenwerte).

Quelle: H&K aktuell Q4 2021, S. 5: Lisa van Aaken (BGK e.V.)