

NEUE FUNKTION: UNSERE QUALITÄTSMANAGERIN IM INTERVIEW

Qualität spielt in den Sozialversicherungen eine zentrale Rolle – für unsere Kundinnen und Kunden ebenso wie für unsere internen Abläufe. Mit der neu geschaffenen Funktion der Qualitätsmanagerin setzen wir einen weiteren Fokus auf die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Prozesse und Dienstleistungen.

Mit der erfolgreichen ISO-Zertifizierung hat die Ausgleichskasse / IV-Stelle Zug einen wichtigen Schritt gemacht, um die Prozesse und Dienstleistungen systematisch weiterzuentwickeln.

Die ISO-9001-Zertifizierung

Die ISO-9001-Zertifizierung bestätigt, dass unsere Prozesse klar strukturiert, nachvollziehbar und auf kontinuierliche Verbesserung ausgerichtet sind. Als Kompetenzzentrum für Sozialversicherungen ist das besonders wichtig: Hier zählen Verlässlichkeit, Transparenz und Qualität – in jeder Phase.

Seit Februar verstärkt **Céline Kronenberg** unser Team in der neu geschaffenen Funktion der Qualitätsmanagerin. Im Interview gibt sie Einblick in ihre Rolle und ihre Sicht auf Qualität im Alltag.



Céline bringt einen vielseitigen beruflichen Hintergrund mit – von der Arbeit mit Menschen bis hin zu Prozess- und Compliance-Themen in der Versicherungswelt. Ihr Antrieb ist dabei stets derselbe geblieben: zu verstehen, wie Abläufe funktionieren und wie sie sinnvoll verbessert werden können.

Für sie ist klar: Gute Qualität zeigt sich nicht in zusätzlichen Regeln oder mehr Bürokratie, sondern darin, dass Abläufe einfacher, klarer und nachvollziehbarer werden. Ziel ist es, komplexe Anforderungen so umzusetzen, dass sie im täglichen Arbeiten unterstützen – und nicht belasten.

Céline, was bedeutet für dich gutes Qualitätsmanagement?

Gutes Qualitätsmanagement (QM) zeigt sich daran, dass der Alltag einfacher wird. Es hilft, komplexe Anforderungen so umzusetzen, dass sie verständlich und praktikabel sind. Wichtig ist mir, dass QM gemeinsam mit den Mitarbeitenden entsteht und im Alltag möglichst wenig zusätzlich spürbar ist.

Wie gehst du deine neue Rolle an?

Ich möchte den Arbeitsalltag gut verstehen, genau anhören und gemeinsam mit den Teams Lösungen entwickeln, die wirklich funktionieren. Dabei hinterfrage ich auch bestehende Abläufe – nicht zur Kontrolle, sondern um sie besser zu verstehen und gezielt zu verbessern.

Wo siehst du das grösste Potenzial?

Vor allem an Schnittstellen zwischen Bereichen. Dort entstehen häufig Unklarheiten oder doppelte Arbeit. Wenn wir diese Übergänge klarer gestalten, bringt das im Alltag viel Entlastung.

QM stammt ursprünglich aus der Wirtschaft. Was ist die Herausforderung im Bereich der Sozialversicherungen?

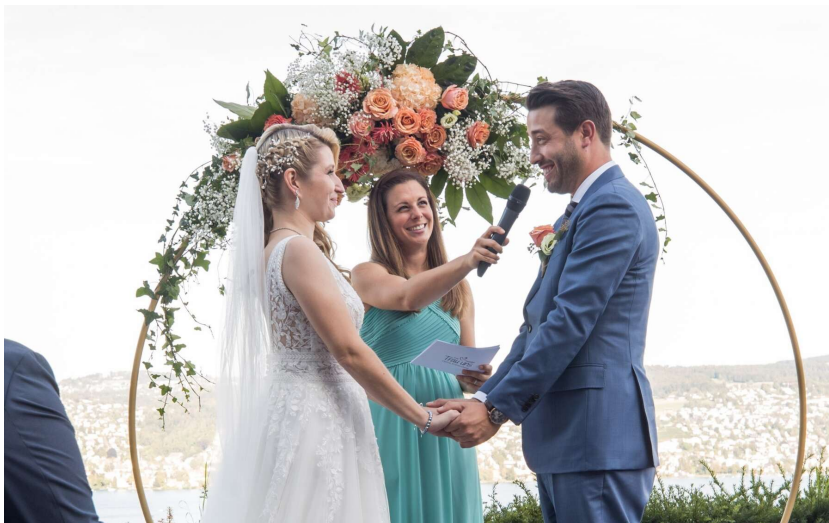
Wir arbeiten nicht mit standardisierten Produkten, sondern mit Menschen und individuellen Situationen. Deshalb geht es nicht darum, alles zu vereinheitlichen, sondern gute Strukturen zu schaffen, die Orientierung geben und gleichzeitig Flexibilität zulassen. Das macht es anspruchsvoll – aber auch sinnvoll.

Was ist dir bei deiner Arbeit besonders wichtig?

QM soll keine zusätzliche Belastung sein, sondern Unterstützung bieten. Die fachliche Arbeit steht im Zentrum – wir schaffen die Rahmenbedingungen, damit sie gut gelingen kann.

Zum Schluss noch etwas Persönliches: Du arbeitest auch als Traurednerin. Eine komplett andere Welt, oder?

Auf den ersten Blick wirkt das sehr unterschiedlich, aber es hat mehr gemeinsam, als man denkt. In beiden Rollen geht es darum, genau zuzuhören, Situationen zu verstehen und sie klar und passend zu strukturieren. Ob bei einer Hochzeit oder im Qualitätsmanagement – beides braucht Struktur und Feingefühl.



«Trau uns»: Céline Kronenberg ist privat als Traurednerin tätig.