



---

Das **Studierendenwerk Thüringen** sucht zum nächstmöglichen Zeitpunkt am Standort Jena:

## Mitarbeiter\*in Beschwerdemanagement (d/m/w)

---

in unbefristeter Voll- oder Teilzeitbeschäftigung.

Sie sind auf der Suche nach einem Arbeitgeber, dem es nicht ausschließlich um den wirtschaftlichen Erfolg geht, sondern bei dem Sie sich für andere Menschen einsetzen können? Dann sind Sie bei uns richtig. Wir sind das Studierendenwerk Thüringen und kümmern uns in allen unseren Aufgabengebieten um die Interessen und sozialen Belange der Studierenden.

Das Studierendenwerk Thüringen ist an acht Hochschulstandorten für ca. 46.000 Studierende in Thüringen tätig. Wir vereinen viele Serviceleistungen unter einem Dach: in knapp 30 Mensen und Cafeterien, in mehr als 70 Wohnheimen, zum BAföG, in der Sozial- und Psychosozialberatung sowie in acht Kindertageseinrichtungen sind wir für die Studierenden da.

### Ihr Profil

Wir möchten Sie insbesondere für das Studierendenwerk Thüringen gewinnen, wenn Sie:

- ein Studium vorzugsweise in den Fachrichtungen Betriebswirtschaft oder Soziologie erfolgreich abgeschlossen haben, idealerweise mit Schwerpunkt Organisation,
- über ausgeprägtes konzeptionelles und analytisches Denken verfügen,
- sich durch eine hohe Serviceorientierung mit ausgeprägtem Qualitätsbewusstsein auszeichnen,
- bereits erste Erfahrungen im Servicemanagement und im Umgang mit Beschwerden haben,
- sehr gute kommunikative Fähigkeiten, auch in englischer Sprache, besitzen sowie
- Lust darauf haben, mit Ihrer selbstständigen, zielorientierten, konzeptionellen Arbeitsweise das Studierendenwerk Thüringen weiterzuentwickeln.

## Ihre Aufgaben

Sie verantworten den ganzheitlichen Beschwerdeprozess und entwickeln die hierfür bestehenden internen Prozesse stetig weiter.

- Sie führen die bislang dezentralen Beschwerdesysteme zusammen.
- Sie stellen die fristgemäße Beantwortung von Beschwerden sicher, erkennen systematisch Handlungsbedarfe und leiten gemeinsam mit den Abteilungen Maßnahmen daraus ab.
- Sie erarbeiten Lösungsvorschläge in enger Abstimmung mit dem Qualitätsmanagement.
- Sie entwickeln gemeinsam mit den verschiedenen Abteilungen das Qualitätscontrolling fort.
- Sie führen telefonische und schriftliche Korrespondenz mit Kund\*innen.

## Was wir Ihnen bieten

- Entgelt und Sozialleistungen nach dem Tarifvertrag des öffentlichen Dienstes der Länder (TV-L) entsprechend Ihrer Qualifikation und der Tätigkeitsschwerpunkte unter Ausschöpfung der tariflichen Möglichkeiten
- Betriebliche Altersvorsorge über die Versorgungsanstalt des Bundes und der Länder (VBL)
- Jahressonderzahlung
- 30 Tage Erholungsurlaub im Kalenderjahr
- Schließzeiten zwischen dem 24.12. und dem 31.12. sowie zusätzlich freie Tage an Heiligabend und Silvester
- flexible Arbeitszeiten (Gleitzeit) und die Möglichkeit der mobilen Arbeit
- umfangreiche und individuelle Qualifizierungs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten
- vergünstigtes, leckeres und gesundes Essen in unseren Mensen und Cafeterien
- Jobticket als Deutschlandticket mit hohem Arbeitgeberzuschuss
- einen interessanten, abwechslungsreichen Arbeitsplatz in einem zukunftssicheren, erfahrenen und vielseitigen Unternehmen.

Das Studierendenwerk Thüringen fördert außerdem aktiv die Gleichstellung aller Mitarbeitenden, unabhängig von deren kultureller und sozialer Herkunft, Alter, Religion, Behinderung oder sexueller Identität. Bewerbungen von Menschen mit Schwerbehinderung werden bei gleicher Eignung unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls bevorzugt.

## Bewerbung

Sollten wir Ihr Interesse geweckt haben, senden Sie uns Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe der Kennziffer 48/001/24 an die Personalabteilung des Studierendenwerks Thüringen, Postfach 100822, in 07708 Jena oder sehr gern auch per E-Mail an [bewerbung-stellen@stw-thueringen.de](mailto:bewerbung-stellen@stw-thueringen.de).

Wichtig: Sofern Sie uns für Ihre Bewerbung per E-Mail kontaktieren, senden Sie uns Ihre Unterlagen bitte ausschließlich als PDF, möglichst zusammengefasst in einer Datei. Andere Dateiformate können leider aus Sicherheitsgründen nicht berücksichtigt werden.

Ihre Bewerbungsunterlagen werden nach Ablauf des Verfahrens nicht zurückgesandt, deshalb reichen Sie alle Unterlagen bitte ausschließlich in Kopie bei uns ein. Aus verwaltungstechnischen Gründen erfolgt keine Eingangsbestätigung.

Bitte beachten Sie vor Abgabe Ihrer Bewerbung außerdem unsere Datenschutzrichtlinie auf unserer Homepage unter <https://www.stw-thueringen.de>.

### **Sebastian Claus**

Personalabteilung

Studierendenwerk Thüringen

Postfach 100822

07708 Jena

[bewerbung-stellen@stw-thueringen.de](mailto:bewerbung-stellen@stw-thueringen.de)

Tel. 03641/5546158

