

2 Leitbild, Qualitätspolitik und -ziele

(Bezug zum Abschnitt 5 der DIN EN ISO 9001:2008)

2.1 Leitbild

Wir sind seit 1982 ein erfolgreicher und anerkannter Träger der beruflichen Bildung, Qualifizierung, Beschäftigung und Integration. Wir bieten Jugendlichen, jungen Erwachsenen und Erwachsenen entsprechend ihren Fähigkeiten eine Vielfalt von Qualifizierungsmaßnahmen an, sowohl für ihre persönliche Entfaltung als auch für ihr berufliches Weiterkommen. Wir helfen benachteiligten Menschen in Maßnahmen zur beruflichen Bildung. Gegenstand und Zweck der Gesellschaft ist die vorbereitende und begleitende Förderung Jugendlicher und junger bzw. benachteiligter Erwachsener bei Ausbildung, Beruf und Beschäftigung. Der Zweck soll durch den Betrieb von Einrichtungen für Maßnahmen der überbetrieblichen Ausbildung, schulischen und beruflichen Qualifizierung und Beschäftigung, Berufsvorbereitung, Ausbildungsbegleitung und Beratung sowie sozialpädagogisch flankierter Wohnungshilfen erfüllt werden. Die Gesellschaft kann auch weitere gemeinnützige, mildtätige und kirchliche Zwecke verfolgen. Die Gesellschaft kann ferner alle Geschäfte eingehen und Maßnahmen durchführen, die dem Gesellschaftszweck dienlich sind. In diesem Rahmen kann sie sich auch an anderen Einrichtungen beteiligen und andere Einrichtungen übernehmen.

Der Betrieb der Gesellschaft erfolgt aus dem Selbstverständnis und der Zielbestimmungen der Caritas als eine Wesensäußerung der katholischen Kirche. Ebenso sind wir anerkannter Träger der Jugendhilfe in Münster.

Unsere Arbeit orientiert sich am christlichen Menschen- und Weltbild und an der christlichen Gesellschaftslehre.

Im Mittelpunkt unseres Tuns steht der Mensch. Unter Bildung verstehen wir deshalb einen den ganzen Menschen umfassenden lebensbegleitenden Prozess, der sowohl fachliche Kompetenz, soziale Kompetenz als auch Handlungskompetenz vermittelt. Besonders wichtig sind uns individuelle Förderung und Unterstützung. Dabei achten und wahren wir die Würde des Einzelnen.

Wir wollen

- Menschen motivieren und helfen, sich entsprechend ihrer Begabungen zu entwickeln und so ihr Leben eigenverantwortlich zu gestalten,
- Menschen in Qualifizierungs-, Bildungs- und Lebensfragen unterstützen und beraten,
- Menschen durch unsere Angebote fördern bei dem Aufbau und der Erweiterung ihrer beruflichen und persönlichen Kompetenz und Existenz,
- Menschen in Beschäftigung vermitteln bzw. bei der Vermittlung in Beschäftigung unterstützen,

- Menschen in Umbruchsituationen stärken und benachteiligte Menschen unterstützen, in dem wir ihnen Beratung, Qualifizierung, Beschäftigung und Bildung vermitteln,
- Menschen befähigen, Verantwortung in der Gesellschaft zu übernehmen,
- Familien stärken und stabilisieren,
- entsprechend unserer Leistungsfähigkeit und Kompetenz als Sozialpartner gesellschaftlichen und politischen Einfluss nehmen.

Wir erfüllen unsere Aufgaben mit Kompetenz, Verstand und Einfühlungsvermögen. Unsere Tätigkeiten definieren sich durch kundenorientiertes, mitarbeiterorientiertes sowie unternehmerisches und marktgerechtes Handeln:

- **Kundenorientiertes Handeln** bedeutet für uns konsequente Kunden- und Interessenspartnerorientierung bei der Planung, Durchführung und Weiterentwicklung unserer Angebote. Zufriedene Kunden stehen im Mittelpunkt unserer Arbeit, weshalb wir uns für ihre Erwartungen, Erfahrungen und Anforderungen interessieren. Der Maßstab für unsere Dienstleistungen sind persönlicher Lerngewinn, erfolgreiche Abschlüsse und ggf. Vermittlung unserer Teilnehmer.
- **Mitarbeiterorientiertes Handeln** bedeutet, dass die Mitarbeiter die zentrale Ressource unserer Unternehmen sind. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter ist deshalb ein wichtiges Unternehmensziel. Wir tragen Eigenverantwortung für die uns übertragenen Aufgaben und nutzen Gestaltungsmöglichkeiten entsprechend unseren individuellen Fähigkeiten. Die Qualität und Förderung der fachlichen Entwicklung und Vorbildfunktion der Mitarbeiter sind unser Anliegen. Wir arbeiten mit unseren Kunden, Lieferanten und Kooperationspartnern vertrauensvoll und zuverlässig zusammen.
- **Unternehmerisches Handeln** bedeutet, dass wir uns als Unternehmen verstehen, das sich dem Markt stellt. Unser wirtschaftliches Handlungsprinzip ist geprägt von der Erzielung optimaler Qualität zu einem fachlich angemessenen und marktgerechten Preis. Wirtschaftlicher Erfolg ist für uns kein Selbstzweck, sondern Voraussetzung für eine kontinuierliche Erfüllung unserer Unternehmensziele. Daher achten wir auf einen effizienten und wirtschaftlichen Einsatz von Ressourcen und arbeitsmarktliche Entwicklungen.

Uns ist bewusst, dass wir mit unserer Arbeit eine wichtige gesellschaftliche Aufgabe erfüllen. Wir stellen uns den Anforderungen und Erwartungen in allen Bereichen und beteiligen uns aktiv am kontinuierlichen Verbesserungs- und Innovationsprozess. Innovationen erfolgen zeitgerecht und anforderungsgemäß. Wir reagieren flexibel auf gesetzliche Vorgaben und wissenschaftliche Erkenntnisse innerhalb des uns vorgegebenen wirtschaftlichen Rahmens. Unsere Qualitätspolitik wird durch ein umfassendes Qualitätsmanagement getragen.

Wir bieten in unserer Einrichtung:

- eine professionelle und moderne Ausstattung (Unterrichtsräume, Werkstätten, Büro, Fuhrpark)
- Netzwerk- und Kooperationsbeziehung
- Kontakte zu Firmen

- Einbindung in kirchliche Strukturen
- Praktikums-, Ausbildungs-, Beschäftigungs- und Qualifizierungsplätze
- Hauptschulabschluss
- spezielle Qualifikationen von Mitarbeitern
- Erreichbarkeit durch zentrale Struktur
- Fördermöglichkeiten in verschiedenen Bereichen
- Verpflegung von Kunden und Mitarbeitern
- Ausbildungen unter Praxis- und Marktbedingungen

Mitgeltende Dokumente

SD Leitbild

SD Leitbild CV Münster

2.2 Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik der Geschäftsführung und aller Mitarbeiter der Jugendausbildungszentrum JAZ gGmbH orientiert sich inhaltlich an Leitbild.

Dabei verpflichten sich die Geschäftsführung und alle Mitarbeiter eine angemessene Qualität des gesamten Bildungs-, Qualifizierungs-, Beschäftigungs-, Integrations- und Vermittlungsprozesses sowie ihrer Produkte und Dienstleistungen kontinuierlich sicherzustellen, zu überprüfen und weiter zu entwickeln.

Die Qualitätspolitik bezieht die Mitarbeiter angemessen ein, d.h., ihre Qualifikation und Persönlichkeit sowie Fortbildungen und interdisziplinäre Kommunikation stellen die hohe Qualität unserer Prozesse sicher.

Qualitätspolitik bewerten wir als einen wesentlichen Erfolgsfaktor. Dabei geht es um messbare und bewertbare Ergebnisse der Dienstleistungen ebenso wie um ein hohes Maß der Ausprägung unserer Arbeitsweisen und -techniken.

Unsere Qualität geht nicht nur auf die Erwartungen und Forderungen unserer Kunden ein, sondern stützt sich aktiv auf die Erwartungen und Forderungen der Mitarbeiter.

Die Geschäftsführung und alle Mitarbeiter bringen sich aktiv in die Profilbildung und Weiterentwicklung unseres Unternehmens ein und prägen so das Image bei allen Teilnehmern sowie Kooperations- und Interessenpartnern. Bedeutung und Erfolge der Bildungs-, Qualifizierungs-, Beschäftigungs-, Betreuungs-, Integrations- und Vermittlungsprozesse sowie deren volkswirtschaftlicher Nutzen werden über die Öffentlichkeitsarbeit dargestellt.

Die Gesamtqualität unseres Unternehmens ergibt sich aus den Teilqualitäten aller Einzelleistungen. Die Geschäftsführung und alle Mitarbeiter verpflichten sich im Rahmen des Qualitätsmanagement-Systems zur ständigen Sicherung und Weiterentwicklung der anforderungsgemäßen Leistungen. Konkret heißt dies:

- Ableitung aus gesetzlichen Forderungen sowie anerkannten Normen und Standards
- transparenter Informationsfluss
- Nähe zu Markt und Kunden
- Erkennen und Mitwirken an Qualitätsprozessen
- Einarbeitung für neue Mitarbeiter nach Qualitätsstandards und Integration in den Qualitätsmanagement- und Qualitätsverbesserungsprozess
- effiziente Organisation und ständige Prozess- und Ablaufverbesserung
- kontinuierliche Prüfung der Grundsätze durch die Leitungen der Betriebsteile und die Qualitätsmanagementbeauftragten
- Mitarbeitermotivation, Mitarbeiterbeurteilung und -förderung
- Netzwerkarbeit

Die Qualitätsplanung, Qualitätslenkung, Qualitätssicherung/Qualitätsmanagement-Darlegung und Qualitätsverbesserungen dienen der Verwirklichung unserer Qualitätsziele.

Die Grundlage der Arbeit sind die gesetzlichen Grundlagen und gegebenenfalls darauf fußende Durchführungsverordnungen. In unserer Arbeit sind dies insbesondere die SGB II, III, VIII und JGG. Vor allem im Umgang mit personenbezogenen Daten ist ein konsequenter Umgang mit Schweigepflicht und Datenschutz zu gewährleisten.

Durch die Einrichtung eines Qualitätsmanagementlenkungskreises, der Schnittstellenprobleme und Probleme bei den Arbeitsabläufen feststellt, bearbeitet und Lösungsvorschläge erarbeitet, wird der Prozess der Zielerreichung unterstützt. Der QM-Lenkungskreis kann durch die Einrichtung von Qualitätszirkeln die Lösung von Einzelproblemen anregen oder Aufgaben verteilen, die der kontinuierlichen Verbesserung der Qualität dienen. Im Rahmen der Dienstbesprechungssysteme ist die Überprüfung und Weiterentwicklung des QM-Systems zusätzlich ressourcenschonend angesiedelt. Dabei werden von der Leitung vorgegebene Ziele auf ihre Angemessenheit, ihre Implementationsfähigkeit und ihre Verbesserungsmöglichkeit untersucht und bei Umsetzungsproblemen oder anderen Bedarfen der QM-Lenkungskreis informiert. Damit wird sichergestellt, dass eine Verpflichtung zur Erfüllung der Qualitätsziele erreicht wird und andererseits ein Rahmen geboten wird, der ständige Verbesserungen möglich macht. So wird gewährleistet, dass jeder Mitarbeiter für die Qualität seiner Arbeit selbst verantwortlich ist.

Mitgeltende Dokumente

SD Qualitätspolitik

2.3 Qualitätsziele

Die Qualitätsziele unseres Unternehmens zu erreichen, kontinuierlich sicherzustellen und zu überprüfen ist eine ständige Aufgabe aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Jugendausbildungszentrum JAZ gGmbH hat es sich zur Aufgabe gemacht, wirtschaftlich oder sozial benachteiligte Personen sozial zu betreuen und beruflich zu qualifizieren.

Durch die Geschäftsführung werden die übergeordneten Qualitätsziele definiert. Auf Grundlage dieser Zielvorgaben werden in allen Standorten / Abteilungen von der jeweiligen Leitung eigene Qualitätsziele operationalisiert. Diese dürfen nicht im Widerspruch zu den von der Geschäftsführung vorgegebenen Qualitätszielen stehen. Mindestens einmal jährlich werden die Qualitätsziele des Unternehmens, z.B. im Rahmen der Managementbewertung, auf ihre Wirksamkeit hin überprüft und ggf. verändert.

Um dieses Ziel zu erreichen, haben wir folgende Qualitätsziele entwickelt, die uns bei der Überprüfung unserer Arbeit unterstützen. Allerdings handelt es sich hierbei um ein System von Zielen, es werden jährlich aber nur einzelne Ziele gemessen.

1. Klare Orientierung unserer Arbeit an den Anforderungen und Erwartungen unserer derzeitigen und künftigen Kunden, Kooperations- u. Interessenspartner, arbeitsmarktlicher Entwicklungen sowie einwandfreie und angemessene Durchführung unserer Arbeit

Die Vielfaltigkeit der Arbeitsbereiche und ihre Kernprozesse bringen es mit sich, sich der Kunden, Kooperationspartner und Interessenspartner zu vergewissern und die Anforderungen in der Zusammenarbeit klar zu benennen. Hierfür ist es eine professionelle und einwandfreie Arbeit Voraussetzung.

2. Persönlicher Lerngewinn, erfolgreiche Abschlüsse und Vermittlung, berufliche und gesellschaftliche Integration unserer Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Eine professionelle Arbeit wird gewährleistet durch gut ausgebildetes Personal, das sich kontinuierlich auf die aktuellen Anforderungen einstellt und durch die eigene Fortbildung die Motivation stärkt.

Die Transparenz der eigenen Arbeit, Zuverlässigkeit im Umgang mit dem Kunden, der kontinuierliche Verbesserungsprozess, und eine intensive Netzwerkarbeit bieten erfolgreiche Arbeit in den Kernprozessen.

3. Weiterentwicklung des Unternehmensprofils

Die Geschichte der Jugendausbildungszentrum JAZ gGmbH ist eine stetige Weiterentwicklung der Produkte und Dienstleistungen im Sinne des Gesellschaftsziels. Die konsequente Nutzung von Nischen im gesellschaftlichen (Geschäfts-) Leben und die kontinuierliche Erforschung der Bedarfe der Zielgruppe, ergeben immer wieder neue Betätigungsfelder und Weiterentwicklungen aktueller Projekte.

4. Förderung der fachlichen und persönlichen Entwicklung und Vorbildfunktionen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die Jugendausbildungszentrum JAZ gGmbH fördert die Entwicklung der Mitarbeiter durch gezielte Fort- und Weiterbildungen. Die Mitarbeiter haben eine Vorbildfunktion, vor allem in Bezug auf die Teilnehmer.

5. Wirtschaftlicher Einsatz gesellschaftlicher und eigener Ressourcen

Der umsichtige Einsatz der eigenen und gesellschaftlichen Ressourcen sichert den nachhaltigen und kontinuierlichen Arbeitseinsatz. Die Eigenverantwortung der Mitarbeiter ist unbedingt zu stärken und einzufordern. Die Rahmenbedingungen sind so zu gestalten, dass die Kenntnisse der Mitarbeiter gebündelt werden und die Entscheidungsbereitschaft wächst.

6. Systematische Anwendung und kontinuierliche Verbesserung unsers Qualitätsmanagementsystems mit dem Ziel unsere Arbeit ständig zu verbessern

Kompetentes Personal und kontinuierliche Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter sind eine Grundlage des Qualitätsmanagements. Die geregelten Arbeitsabläufe und ein organisiertes Schnittstellen-Management begünstigt die professionelle Arbeit. Eine Einbindung von Verbesserungsvorschlägen in den Arbeitsprozess befördert die Qualität und Quantität der Arbeit. Regelmäßige Bestandsaufnahmen der Arbeit durch die Qualitätszirkel sind ein wesentliches Instrument.

Mitgeltende Dokumente

SD Qualitätsziele