

## Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik der Bildung+Lernen gGmbH orientiert sich an dem Leitbild der AWO Ruhr-Lippe-Ems und den Leitorientierungen der Arbeiterwohlfahrt sowie an den Grundsätzen des Qualitätsmanagements im Einklang mit der DIN EN ISO 9001 und den AWO-Qualitätsanforderungen.

Die Kunden mit ihren Bedürfnissen und ihrem Recht auf Individualität stehen im Mittelpunkt des sozialen Handelns. Ihre Erwartungen, Anforderungen und die Zufriedenheit sind damit ein zentraler Maßstab für die Arbeit aller Einrichtungen und Abteilungen.

Im Interesse der Kunden und interessierten Parteien sind alle Mitarbeiter\*innen bestrebt, dauerhaft eine hohe Qualität zu gewährleisten. Die Führungskräfte fordern und fördern die Einsatzbereitschaft, Eigeninitiative und bewusste Übernahme von Verantwortung aller Mitarbeiter\*innen. Sie erwarten und unterstützen die Teilnahme an Schulungen und Fortbildungen, um fachlich qualifizierte Leistungen zu erbringen.

Die Dienstleistungserbringungen erfolgen zum einen in Übereinstimmung mit Gesetzen, behördlichen Anforderungen und anerkannten fachlichen Standards und zum anderen im Einklang mit der Werteorientierung der Arbeiterwohlfahrt unter den gegebenen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen.

Alle Mitarbeiter\*innen der Bildung+Lernen gGmbH sind dem Prinzip der kontinuierlichen Verbesserung verpflichtet. Die Geschäftsführung und die Führungskräfte sorgen für transparente und klare Verantwortlichkeiten, Strukturen und Prozesse.

Die Qualitätspolitik gibt den Rahmen für die Festlegung der Qualitätsziele der Bildung+Lernen gGmbH vor. Die Führungskräfte, die Einrichtungsleitungen und die Mitarbeiter\*innen verpflichten sich, ihre Arbeit an den jeweils festgelegten Qualitätszielen auszurichten. Die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität der erbrachten Dienstleistungen wird durch die Beteiligten und durch interne Auditoren\*innen in Prozessbewertungen, Lieferantenbewertungen, Kundenbefragungen und Audits überwacht und überprüft.

Für die Überprüfung des Qualitätsmanagementsystems und um das Streben nach einem kontinuierlich hohem Qualitätsniveau zu dokumentieren, hat sich die Bildung+Lernen gGmbH zu einer Gesamtunternehmenszertifizierung, nach DIN EN ISO 9001 und den AWO-Qualitätsanforderungen entschieden. Zudem verfügt die Bildung+Lernen gGmbH über die Trägerzulassung nach AZAV (Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung).

Die Konkretisierung der Qualitätspolitik in bereichs- und prozessbezogenen Qualitätsanforderungen, die die Zertifizierungsnormen erfüllen, erfolgt im Qualitätsmanagementhandbuch.