

Qualitätspolitik KDL

Die Kolping Dienstleistung GmbH verpflichtet sich entsprechend ihres Leitbildes, eine angemessene Qualität des gesamten Betreuungs- und Begleitungsprozesses kontinuierlich sicherzustellen, zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Die Anforderungen unserer Klient*innen, Auftraggeber*innen, Kooperations- und Verhandlungspartner*innen sind hierbei unsere Grundlage.

Unsere Qualitätspolitik wird durch ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem (QMS) nach DIN EN ISO 9001:2015 getragen.

Ziel unserer Arbeit ist es, Menschen unabhängig von ihrem Alter, ihrem Geschlecht oder ihrer Herkunft Bildungs-, Betreuungs- und Begleitungsangebote zu machen, die sie bei der Entfaltung ihrer Persönlichkeit sowie ihrer persönlichen, beruflichen und gesundheitlichen Entwicklung bzw. Stabilisierung fördern und unterstützen.

Ziel unserer Arbeit ist der nachhaltige Erfolg unserer Dienstleistungen sowie die **Zufriedenheit von Kund*innen** (Bewohnende, Kosten-/Leistungsträger u.a.), Auftraggebern, Kooperations- und Interessenspartnern. Dabei berücksichtigen wir alle fachlichen, arbeitsmarktlichen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Anforderungen.

Qualitätsziel 1: Kundenerwartungen erfüllen, Kundenzufriedenheit kontinuierlich erfassen.
Qualitätskontrolle: Befragungen im Gespräch bzw. über Fragebögen

Unsere Mitarbeitenden als zentrale Ressource: Die Qualifikation und Persönlichkeit unserer Mitarbeitenden sowie deren kontinuierliche Fortbildung und die interdisziplinäre Kommunikation stellen die hohe Qualität unserer Dienstleistungen sicher. Führungskräfte werden in der Wahrnehmung ihrer Führungsrolle unterstützt.

Qualitätsziel 2: Kontinuierliche Fort- und Weiterbildung aller Mitarbeitenden, Qualitätskontrolle: Weiterbildungsplanung und Abgleich mit Weiterbildungsnachweisen

Qualitätsziel 3: Mitarbeitendenzufriedenheit, Qualitätskontrolle: in Mitarbeitendengesprächen bzw. über Fragebögen

Dienstleistungen als geplanter Prozess: Auf der Basis differenzierter und zielgruppenspezifischer Konzepte erfolgt die Planung, Durchführung und Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen nach anerkannten pädagogischen und didaktisch-methodischen Standards. Wir berücksichtigen Chancen und Risiken im Kontext unseres Unternehmens und bieten unsere Dienstleistungen in einem angemessenen Preis-Leistungs-Verhältnis an.

Qualitätsziel 4: jährliche Kontextbetrachtung, Qualitätskontrolle: Kontextanalyse der KDL

Qualitätsziel 5: Kennzahlenerfüllung in den einzelnen Bereichen des Unternehmens, Qualitätskontrolle durch Auswertung der Kennzahlen und Zuarbeit der Ergebnisse zur Managementbewertung

Wir verpflichten sich im Rahmen des QMS zur **ständigen Weiterentwicklung** und **Verbesserung** unserer Leistungen, zur Evaluation und zum sorgfältigen Umgang mit gesellschaftlichen und eigenen Ressourcen in Form eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (**KVP**).

Qualitätsziel 6: kontinuierliche Verbesserung, Qualitätskontrolle: Nachweis von Beschwerden, Hinweisen und Verbesserungsvorschlägen und deren Bearbeitung

Bedeutung und Erfolg unserer Arbeit werden wir u. a. über **Öffentlichkeitsarbeit** darstellen.

Qualitätsziel 7: Aktualität unserer Homepage, Flyer und anderer Medien Qualitätskontrolle: interne bzw. externes Audit

Allen Mitarbeitenden der KDL ist die Qualitätspolitik bekannt. Alle sind für die Umsetzung der Qualitätspolitik **verantwortlich**.

Qualitätsziel 8: Aufrechterhaltung der Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015.

Die Qualitätspolitik unterliegt einer jährlichen Überprüfung und Bewertung im Hinblick auf ihre Angemessenheit im Rahmen der **Managementbewertung**. Veränderte Bedingungen werden zeitnah berücksichtigt.