


QMH – Teil II	Führung und Organisation	 Einfach viel bewegen. AWO im Kreis Heinsberg
II-1 Verantwortung der Leitung		
II-1.1.2 Unternehmens- / Qualitätspolitik		

## Unternehmens- / Qualitätspolitik

### Kundenzufriedenheit

Im Zentrum allen Bemühens der AWO im Kreis Heinsberg steht das Wohl und die Zufriedenheit der Kunden. Die zentrale Leitidee der Arbeiterwohlfahrt, der Einsatz für eine sozial gerechte Gesellschaft, setzen wir durch eine offensive Vertretung der Interessen unserer Kunden und anderer interessierten Parteien um.

### Grundwerte

Wir orientieren unser Handeln an den Grundwerten der Arbeiterwohlfahrt und treten ein für die freie und gleichberechtigte Entfaltung der uns anvertrauten Menschen ohne Ansehen des Geschlechts, der ethnischen, nationalen oder sozialen Herkunft, der Religion, der politischen Weltanschauung oder der sexuellen Orientierung und fühlen uns als aktiver Teil der demokratischen Gesellschaftsordnung

### Soziale Mitverantwortung

Wirtschaftliches Handeln ist eine notwendige Voraussetzung für unser Dienstleistungsunternehmen. Wir bewerten unseren Erfolg aber nicht allein an den Betriebsergebnissen. Betriebswirtschaftliche Erfordernisse und soziale Mitverantwortung für die Lebenslage des Einzelnen und für das Gemeinwesen sind für uns gleichrangige Güter

### Ständige Verbesserung

Der Qualitätsmanagement Verbund der AWO im Kreis Heinsberg bietet qualitativ hochwertige Dienstleistungen an. Wir orientieren uns an der Zufriedenheit unserer Kunden und streben nach ständiger Verbesserung unserer Dienstleistungen. Innovative Dienstleistungen für die uns anvertrauten Menschen anzubieten, ist Anspruch unseres Unternehmens.

### Qualitätsstandards

Wir sichern die Qualität unserer Dienstleistungen und entwickeln gemeinsam mit unseren Kunden und Partnern richtungsweisende Qualitätsstandards und lassen uns daran messen.

### Transparenz

Unsere Dienstleistungen sind neben Fachlichkeit, Qualität und Zuverlässigkeit durch Transparenz und Kontrolle unseres Handelns gekennzeichnet. Wir fördern die Einsatzbereitschaft, Eigeninitiative und bewußte Übernahme von Verantwortung aller MitarbeiterInnen in allen Bereichen unseres Handelns und unterstützen die fachliche Entwicklung unserer MitarbeiterInnen durch interne und externe Qualifizierungsmaßnahmen. Wir fördern und unterstützen ehrenamtliche Mitarbeit.

### Kooperativer Führungsstil

Ein kooperativer Führungsstil wird als wesentlichen Bestandteil unserer Unternehmenskultur betrachtet. Unsere Führungskräfte werden in Kommunikations- und Entscheidungsprozesse mit eingebunden, um dadurch ihr eigenverantwortliches Handeln zu stärken.

### Nachhaltigkeit

Wir handeln in sozialer, wirtschaftlicher, ökologischer und internationaler Verantwortung und setzen uns nachhaltig für einen sorgsamen Umgang mit vorhandenen Ressourcen ein. Der verantwortungsvolle Umgang mit den natürlichen Ressourcen stellt für den Qualitätsmanagement Verbund der AWO im Kreis Heinsberg einen wichtigen Qualitätsaspekt dar. Dies erfordert, insbesondere von den Mitarbeiter/innen in unseren Einrichtungen, die Berücksichtigung ökologischer Gesichtspunkte sowie ein sparsamer Umgang mit Energie, Wasser und Materialien.

Bearbeitung	Geprüft (QMB)	Freigabe (GF)	II-1.1.2
Andreas Wagner	Leo Bürger	Andreas Wagner	
23.08.2017 * Version 1.2			1/1