



Alle Mitarbeiter verpflichten sich, die Qualität ihrer Arbeit und der notwendigen Rahmenbedingungen zu halten und ständig zu verbessern.

Im Fokus steht die Zufriedenheit der folgenden Interessensgruppen und Kunden:

- Teilnehmerinnen und Teilnehmer.
- Menschen die an unserem Angebot interessiert sind.
- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF).
- Land Nordrhein-Westfalen.
- Landschaftsverband Rheinland.
- Interkultureller Dienst der Stadt Köln (IKD).
- Ausländeramt und Jobcenter der Stadt Köln.
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Bildungsauftrag

Der Verein entwickelt und bietet Angebote zur Familien- und Elternbildung, Integration, Deutschförderung sowie zur Freizeitgestaltung und Persönlichkeitsentwicklung.

Gelungenes Lernen hat sattgefunden, wenn es unseren Teilnehmerinnen und Teilnehmern gelingt, das erworbene Wissen und die herausgebildeten Fähigkeiten zur Erreichung persönlicher Ziele im Alltag einzusetzen, sie Problemstellungen lösen können, sie den Alltagsanforderungen ihres Lebens in Deutschland gerecht werden können und ihre Handlungskompetenzen erweitert wurden.

Die zuständigen Stellen haben die Aufgabe, diesem Auftrag entsprechende Veranstaltungen der Erwachsenen- und Familienbildung prozessorientiert zu planen, durchzuführen und zu evaluieren.

Bildungsbedarfen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer und Lernerfordernissen der modernen Gesellschaft soll mit einem hochwertigen Angebot entsprochen werden. Dies erfordert von allen haupt-, ehren- und nebenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein hohes Maß an fachlicher, didaktischer und persönlicher Kompetenz und Engagement.

Qualitätsziel 1: Wir planen bedarfsgerechte und interessenbezogene Bildungsangebote.

Qualitätsziel 2: Wir ermitteln den Fortbildungsbedarf und schulen alle hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen der erforderlichen Tätigkeitsprofile auf den aktuellen Stand.

Qualitätsziel 3: Wir setzen der Bildungsveranstaltung entsprechend qualifizierte Referentinnen und Referenten ein.

Zufriedenheit von Kunden und Anspruchsgruppen

Nur mit dem Wissen um die an uns gestellten Anforderungen, ist die Zufriedenheit unserer Kunden und der Anspruchsgruppen langfristig zu gewährleisten. Die Qualität unserer Arbeit bemisst sich am Erfüllungsgrad dieser Anforderungen.

Qualitätsziel 4: Wir identifizieren die für uns zutreffenden Anforderungen und leiten Maßnahmen ein, um diese beständig zu erfüllen.

Die Beziehung zu unseren Kunden¹ nimmt eine herausragende Stellung ein. Die Begeisterung von potentiellen und bestehenden Kunden ist zentrale Aufgabe für den Erfolg unseres Vereins.

Qualitätsziel 5: Wir wollen die Zufriedenheit unserer Kunden in Bezug auf unsere Angebote und Dienstleistungen kontinuierlich verbessern.

¹ Hierzu zählen wir alle Menschen, die unsere Angebote in Anspruch nehmen oder nehmen möchten.



Mitarbeiterbindung

Unsere Mitarbeiterinnen sind die wichtigste Ressource des Vereins. Wir wollen sie durch angemessene Vergütung, ein gutes Betriebsklima und Weiterbildungsmöglichkeiten langfristig an den Verein binden.

Qualitätsziel 6: Wir wollen die Teambildung und die Teamarbeit fördern und ständig verbessern.

Qualitätsmanagement

Die Qualität der Arbeit wird durch ein wirksames Qualitätsmanagementsystem sichergestellt. Das Qualitätsmanagementsystem verfolgt einen prozessorientierten Ansatz und wir wollen die einzelnen Prozesse kontinuierlich verbessern. Dazu gehört auch, dass wir bestehende Lösungen ständig hinterfragen und Raum für Möglichkeiten und Innovationen schaffen.

Qualitätsziel 7: Wir halten die durch das Qualitätsmanagementsystem vorgegebenen Qualitätsrichtlinien ein, verbessern sie und entwickeln sie weiter.

Qualitätsziel 8: Wir nutzen interne Kommunikationsprozesse und unterstützen dadurch den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Qualitätsziel 9: Durch interne Schulungen wollen wir unser Qualitätsverständnis in allen Bereichen fest implementieren.

Zur Bewertung der Qualität unserer Prozesse, wollen wir Prozessindikatoren finden, Zielwerte definieren, ausgeben und deren Erreichungsgrad überwachen. Werden die Ziele nicht erreicht, wollen wir geeignete Verbesserungsmaßnahmen einleiten.

Qualitätsziel 10: Wir wollen die Prozessindikatoren identifizieren, Zielwerte festlegen, Prozesse überwachen und Maßnahmen einleiten bei Abweichungen hiervon.