

## 1 Wir bringen Menschen und Arbeit zusammen – durch die Entwicklung und Durchführung von Arbeitsmarktdienstleistungen

Durch unsere Tätigkeiten wollen wir aktiven Anteil an der Arbeitsmarktpolitik nehmen, um die Arbeitslosigkeit zu reduzieren. Vor allem für soziale Randgruppen wie Langzeitarbeitslose, Schwerbehinderte, gesundheitlich Beeinträchtigte und junge bzw. ältere Arbeitsuchenden möchten wir Arbeitsplätze schaffen.

In enger Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für Arbeit und dem Jobcenter Heidenheim streben wir die ständige Erhöhung unserer Vermittlungs- und Wiedereingliederungsquoten im Anschluss an die jeweiligen Maßnahmen an. Unsere obersten Ziele sind es, unsere Teilnehmenden langfristig zu stabilisieren und wieder „in Arbeit“ zu bringen.

Die AWO-Qualitätspolitik wird über unsere Homepage ([www.awo-heidenheim.de/](http://www.awo-heidenheim.de/)) interessierten Parteien öffentlich zugänglich gemacht.

## 2 Unser Handeln wird durch ehrgeizige Ziele bestimmt.

Wir steuern unser Handeln über ehrgeizige, aber dabei auch realistisch festgelegte Ziele, die in der Qualitätspolitik gemeinsam mit der Geschäftsleitung festgelegt werden. Alle Mitarbeitenden sind in Ihrem Aufgabenbereich dafür verantwortlich, die vorgegebenen Ziele umzusetzen.

Jedes Team leistet seinen Beitrag zur Zielerreichung, wobei wir über einen stetigen Controlling Prozess unsere Leistungen und Erfolge sehen, bewerten und steuern können. Bei Abweichungen werden Fehler benannt, abgestellt und im fortlaufenden Verbesserungsprozess im QM-System bearbeitet.

Fachliche und pädagogische Kompetenz unserer Mitarbeitenden, Auszubildenden und Dozierenden sind unabdingbar. Jedes Mitglied unseres Teams kennt die von seinen Leistungen erwartete Qualität und führt seine Aufgaben nach diesen Vorgaben zuverlässig, verantwortungsvoll und mit großem Engagement durch. Unsere Mitarbeitenden verpflichten sich regelmäßig an internen und externen Weiterbildungen zu beteiligen.

## 3 Wir sind zu Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit verpflichtet.

Wir erbringen unsere Leistungen auf Basis der gesetzlich bzw. vertraglich vereinbarten Vorgaben, streben aber durch stetige Kontrolle unserer Prozesse eine möglichst hohe Effektivität und ein möglichst günstiges Preis-Leistungs-Verhältnis an. Die uns zur Verfügung stehenden Ressourcen an Personal und Sachmitteln müssen optimal, nachhaltig und effektiv für diese Zwecke eingesetzt werden.

Unsere Arbeit wird in einem Qualitätsmanagementsystem dokumentiert, die Informationen sind verfügbar und werden ständig im Prozess aufrechterhalten. Die Mitarbeitenden der Organisation sind in die Prozesse eingebunden und zu deren Einhaltung verpflichtet.

Alle Prozesse und Instrumente werden von uns ständig auf Effektivität und finanzielle Effizienz hin überprüft. Die Wirtschaftlichkeit unserer Leistungserbringung gegenüber dem Staat und Zuschussgebern, nicht zuletzt den Steuerpflichtigen hat dabei oberste Priorität.

## 4 Die Zufriedenheit von Kund\*innen- und Mitarbeitenden geht Hand in Hand.

Die berechtigten Wünsche unserer Kund\*innen zu erfüllen, ist unser Erfolg und gleichzeitig eine Quelle unserer eigenen Zufriedenheit.

Erreichen wir bei unseren Maßnahmen zur Berufswahl/-ausbildung, der beruflichen Weiterbildung, der Aktivierung und beruflichen Eingliederung erfolgreiche Abschlüsse und eine hohe Integrationsquote, so hilft das unseren Kund\*innen. Dies trägt maßgeblich zu deren Zufriedenheit bei und der Erfolg stärkt uns wiederum für erhöhtes Engagement.

Wenn wir durch unsere verschiedenen betrieblichen Maßnahmen Brücken in den ersten Arbeitsmarkt bauen, einem Jugendlichen einen Ausbildungsplatz oder einem Schwerbehinderten eine Beschäftigung vermitteln können, erfüllen wir unsere Zielsetzung und leisten so einen Beitrag zur Zukunftssicherung.

Unsere Kund\*innen - grundsätzlich jeder an unserem Angebot Interessierte (Teilnehmende, Unternehmen, Behörden, Förderstellen, Arbeitsmarkt und die Gesellschaft) - stehen stets im Mittelpunkt unseres Handelns. Wir arbeiten für ein Optimum an Qualität, Ressourcennachhaltigkeit und Service. Dabei sehen wir unsere Kund\*innen als Mensch und Partner\*innen auf gleicher Augenhöhe, geben Hilfestellung bei Problemlösungen und sind offen für Anregungen und Verbesserungen.

## 5 Wir entwickeln Projekte nach aktuellem Bedarf des Arbeitsmarktes.

Durch unser vielfältiges Aus- Bildungs- und Beschäftigungsspektrum bieten wir maßgeschneiderte Angebote für unsere Kund\*innen. Unsere Aktivierungs- und Qualifizierungsangebote haben ihre Schwerpunkte in den Bereichen „gewerblich-technisch“, „unternehmensbezogene Dienstleistungen“, „kaufmännisch“ und „personenbezogene/ soziale Dienstleistungen“.

Durch kontinuierliche Marktbeobachtung und Marktanalysen ermitteln wir die jeweils aktuelle Lage und Entwicklung des Arbeitsmarktes. In enger Abstimmung mit der Bundesagentur für Arbeit, Jobcentern, BAMF, Landkreis und Städte und Gemeinden versuchen wir, diesen Tendenzen durch Abstimmung und Neuausrichtung unserer Projekte und Angebote Rechnung zu tragen.

## 6 Wir haben einen sozialen Auftrag gegenüber allen Teilnehmenden

Wir wollen unsere Teilnehmenden/ Kund\*innen als individuelle Persönlichkeiten mit ihren Interessen, Stärken und Schwächen aufnehmen und in geeigneter Weise weiter qualifizieren und oder beschäftigen. Ein Schwerpunkt unserer Arbeit setzt an den Erfahrungen unserer Teilnehmenden an. Unser intensives Profiling trägt dazu bei, die Persönlichkeit aller Teilnehmenden mit ihren Wünschen und Bedürfnissen zu erfassen, um sie angemessen wieder ins berufliche Leben eingliedern zu können.

Im oftmals schwierigen Lebensabschnitt der Arbeitslosigkeit wollen wir unseren Teilnehmenden eine Anlaufstelle anbieten, in der sie aufgenommen sind. Wir versuchen, Sicherheit und das Gefühl zu vermitteln, dass jemand für sie da ist und sich um ihre Probleme kümmert. Dies bedeutet für uns, dass wir die persönliche Beratung und individuelle Förderung durch unser Fachpersonal nicht hoch genug ansetzen können.

Wir unterstützen unsere Teilnehmenden/ Kund\*innen durch intensive Beratung, Beschäftigung und Qualifizierung, bei der Vermittlung von Praktikumsbetrieben und Stellenangeboten. Besonders wichtig sind uns Achtung und Toleranz in der Gruppe. Die AWO Verbandsgrundsätze sind für unsere Arbeit Leitplanken unseres Handelns. So entwickeln sich auch die Sozialkompetenzen aller Teilnehmenden im Rahmen unserer Projekte weiter.



Monika Reichenbach-Oetzel / Wolfgang Lutz / Arnd von Boehmer  
Geschäftsleitung Arbeiterwohlfahrt KV Heidenheim e.V. und profilA gGmbH