

II – Grundsätze – 5.

Qualitätspolitik der Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Frankfurt e.V. und der Johanna-Kirchner-Stiftung

Die Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Frankfurt e.V. und die Johanna-Kirchner-Stiftung verstehen sich als Teil der traditionsreichen Arbeiterbewegung und bieten Menschen in unterschiedlichen Bedarfslagen soziale Dienstleistungen an.

Auf der Grundlage der Leitbilder der Arbeiterwohlfahrt und der Johanna-Kirchner-Stiftung entwickeln wir unsere Dienstleistungen im Kontext der demokratischen und sozialstaatlichen Gesellschaftsordnung. Qualität bedeutet für uns, die vielfältigen und differenzierten Anforderungen, die von den vielen interessierten Parteien an uns herangetragen werden, zum Wohle der Menschen sinnvoll miteinander zu verknüpfen und zu erfüllen.

Menschen, die von uns unterstützt werden, verstehen wir als Partner im Co-Produktionsprozess von Hilfe. Ihnen kommt darin aber auch die Rolle von Kundinnen und Kunden zu. Ihr Hilfe- und Unterstützungsbedarf und ihre Erwartungen an uns sind uns eine soziale und qualitative Verpflichtung. Daher ist unsere wichtigste Qualitätsziel, dass unsere Hilfe und Unterstützung zur Zufriedenheit unserer Partnerinnen und Partner wirken.

Um dieses Ziel zu erreichen, vertrauen wir auf ein Qualitätsmanagement, das wir auf der Grundlage des AWO-Tandemmodells entwickeln. Im AWO-Tandemmodell verbinden sich die spezifische Werthaltung und das Fachverständnis der Arbeiterwohlfahrt mit den Prozessanforderungen der DIN EN ISO 9001. Im Einzelfall arbeiten wir auch auf der Grundlage eines branchenspezifischen Qualitätsmodells.

Die Geschäftsführung hat sich verpflichtet, das Qualitätsmanagement konsequent anzuwenden und kontinuierlich zu verbessern. Wir definieren dazu unsere Arbeitsabläufe transparent und rechtskonform, ordnen sie zielorientiert und stimmen sie so zwischen den unterschiedlichen Geltungsbereichen ab, dass eine harmonische Zusammenarbeit und eine einheitliche Arbeitskultur möglich sind. Wir überprüfen und bewerten die Ergebnisse unserer Arbeit und leiten Maßnahmen zur Verbesserung und zur Erhöhung der Nachhaltigkeit ein.

Unsere Mitarbeiter*innen übernehmen vor Ort Verantwortung für die inhaltliche Gestaltung und Umsetzung des Qualitätsmanagements. Darum beteiligen wir sie intensiv an diesem Prozess, nutzen deren Kenntnis und Sachverstand und fördern sie nach besten Kräften. Genauso sind wir in den Sozialräumen, in denen wir uns bewegen, aktiv und engagiert und ergreifen Initiativen in Politik und Gesellschaft, um unsere Qualitätsziele zu befördern.

Um sicher zu gehen, dass unsere Bemühungen um Qualität wirksam sein können, streben wir in den Geltungsbereichen, in denen es uns sinnvoll und notwendig erscheint, die Zertifizierung unseres Qualitätsmanagementsystems an.