



2 Leitbild, Qualitätspolitik und -ziele

(Bezug zum Abschnitt 5 der DIN EN ISO 9001:2008)

Die Mitgliedsunternehmen der QG haben ein gemeinsames Leitbild, eine gemeinsame Qualitätspolitik sowie ein gemeinsames Zielsystem verbindlich vereinbart.

2.1 Leitbild der Qualitätsgemeinschaft der Kolping-Bildungsunternehmen Deutschland

Die Qualitätsgemeinschaft der Kolping-Bildungsunternehmen (QG) ist ein bundesweiter Zusammenschluss von zwölf Kolping-Bildungsunternehmen. Die QG steht für Erfahrung, Kompetenz und Kundenorientierung. Wir bieten Menschen aller Altersgruppen und aller Nationalitäten entsprechend ihrer Fähigkeiten eine Vielfalt an Angeboten für ihre persönliche Entfaltung und ihre berufliche Entwicklung.

Unsere Arbeit orientiert sich am Vorbild von Adolph Kolping, am christlichen Menschen- und Weltbild, an der christlichen Gesellschaftslehre und am Leitbild des Kolpingwerks Deutschland.

- **Personalität** – der Mensch ist Mitte und Ziel allen Handelns
- **Subsidiarität** – die Gemeinschaft hilft bei der Erfüllung der Aufgaben, die die Kräfte des Einzelnen übersteigen
- **Solidarität** – bei allem Handeln sind die Bedürfnisse der schwächsten Glieder der Gesellschaft zu berücksichtigen
- **Gemeinwohl** – der Nutzen für die gesamte Gesellschaft hat bei Entscheidungen Vorrang vor der Befriedigung von Einzelinteressen
- **Nachhaltigkeit** – die Verantwortung für die kommenden Generationen erfordert einen gewissenhaften Umgang mit den Lebensgrundlagen dieser Welt

Im Mittelpunkt unseres Tuns steht der Mensch. Unter Bildung verstehen wir deshalb einen den ganzen Menschen umfassenden lebensbegleitenden Prozess, der fachliche, soziale und Handlungskompetenz vermittelt. Besonders wichtig sind uns individuelle Förderung und Unterstützung unter Einbeziehung des familiären und sozialen Umfeldes. Dabei achten und wahren wir die Würde des Einzelnen.

Wir wollen

- Menschen motivieren und helfen, sich entsprechend ihrer Begabungen zu entwickeln und so ihr Leben eigenverantwortlich zu gestalten,
- Menschen in Bildungsfragen unterstützen und beraten,
- Menschen bei dem Aufbau und der Erweiterung ihrer beruflichen und persönlichen Existenz durch unsere Bildungsangebote fördern,
- Menschen in Beschäftigung vermitteln bzw. bei der Vermittlung in Beschäftigung unterstützen,
- Menschen in Umbruchsituationen stärken, benachteiligte und behinderte Menschen unterstützen, indem wir ihnen Bildung vermitteln,
- Menschen befähigen, Verantwortung in der Gesellschaft zu übernehmen,
- entsprechend unserer Leistungsfähigkeit und Kompetenz in Bildungsfragen gesellschaftlichen Einfluss nehmen.

Unsere Tätigkeiten definieren sich durch kunden- und mitarbeiterorientiertes sowie unternehmerisches und marktgerechtes Handeln:

- **Kundenorientiertes Handeln** bedeutet für uns konsequente Kunden- und Interessenspartnerorientierung bei der Planung, Durchführung und Weiterentwicklung unserer Angebote. Zufriedene Kunden stehen im Mittelpunkt unserer Arbeit, weshalb wir uns für ihre Erwartungen, Erfahrungen und Anforderungen interessieren. Der Maßstab für unsere Dienstleistungen sind persönlicher Lerngewinn, erfolgreiche Abschlüsse sowie berufliche und gesellschaftliche Integration. Wir arbeiten mit unseren Kunden und Kooperationspartnern vertrauensvoll und zuverlässig zusammen.

	bearbeitet	geprüft	freigegeben
Name	GRUPPE: QG: KS GRUPPE: QG: QMB-A	Schweizer, Kathrin	Breyde, Carsten
Datum	12.11.2009	01.12.2009	08.12.2009



- Mitarbeiterorientiertes Handeln bedeutet, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die zentrale Ressource unserer Unternehmen sind. Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist deshalb ein wichtiges Unternehmensziel. Wir fördern Transparenz und innerbetriebliche Kommunikation. Die Qualität und Förderung der fachlichen Entwicklung und Vorbildfunktion der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind unser Anliegen. Sie tragen Eigenverantwortung für die ihnen übertragenen Aufgaben und nutzen Gestaltungsmöglichkeiten.
- Unternehmerisches Handeln bedeutet, dass wir uns als Zusammenschluss von Unternehmen verstehen, die sich dem Markt stellen. Unser wirtschaftliches Handlungsprinzip ist geprägt von der Erzielung optimaler Qualität zu einem fachlich angemessenen und marktgerechten Preis. Wirtschaftlicher Erfolg ist für uns kein Selbstzweck, sondern Voraussetzung für eine kontinuierliche Erfüllung unserer Unternehmensziele. Daher achten wir auf einen effizienten und wirtschaftlichen Einsatz von Ressourcen und Entwicklungen am Arbeitsmarkt.

Uns ist bewusst, dass wir mit unserer Arbeit eine wichtige gesellschaftliche Aufgabe erfüllen. Wir stellen uns den Anforderungen und Erwartungen in allen Bereichen und beteiligen uns aktiv am kontinuierlichen Verbesserungs- und Innovationsprozess. Innovationen erfolgen zeitgerecht und anforderungsgemäß innerhalb des uns vorgegebenen wirtschaftlichen Rahmens. Wir handeln auf der Grundlage gesetzlicher Vorgaben und wissenschaftlicher Erkenntnisse. Ökologisches Verhalten und der Erhalt unserer Umwelt sind uns wichtig. Unsere Qualitätspolitik wird durch ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem getragen.

Mitgeltende Dokumente der QG (QH-Anhang 1):
SD Leitbild der QG (ID 801)

Mitgeltende Dokumente des Mitgliedsunternehmens (QH-Anhang 2):
ggf. weitere Dokumente des Mitgliedsunternehmens

2.2 Qualitätspolitik der Qualitätsgemeinschaft der Kolping-Bildungsunternehmen Deutschland

Die Mitglieder der Qualitätsgemeinschaft der Kolping-Bildungsunternehmen (QG) verpflichten sich, eine angemessene Qualität des gesamten Bildungs-, Betreuungs-, Qualifizierungs-, Beschäftigungs-, Integrations- und Vermittlungsprozesses kontinuierlich sicherzustellen, zu überprüfen und weiterzuentwickeln.

Auf der Basis differenzierter und zielgruppenspezifischer Konzepte erfolgt die Planung, Durchführung und Weiterentwicklung der Angebote nach anerkannten pädagogischen und andragogischen Standards in einem angemessenen Preis-Leistungs-Verhältnis.

Unser Ziel ist, Menschen aller Altersgruppen und Nationalitäten Bildungs-, Betreuungs-, Qualifizierungs-, Beschäftigungs- und Integrationsangebote zu machen, die sie bei der Entfaltung ihrer Persönlichkeit sowie ihrer beruflichen und gesellschaftlichen Entwicklung fördern und unterstützen.

Ziel unserer Arbeit ist der Erfolg unserer Angebote sowie die Zufriedenheit von Kunden (Teilnehmer, Kostenträger, Unternehmen u.a.), Kooperations- und Interessenspartnern. Dabei berücksichtigen wir alle fachlichen, arbeitsmarktlichen und wirtschaftlichen Anforderungen.

Die Gesamtqualität der Qualitätsgemeinschaft der Kolping-Bildungsunternehmen ergibt sich aus der Verpflichtung der Mitgliedsunternehmen auf gemeinsame Qualitätsstandards und Qualitätsziele und aus den Teilqualitäten aller Einzelleistungen und Unternehmensprozesse.

Die Qualifikation und Persönlichkeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie kontinuierliche Fortbildung und interdisziplinäre Kommunikation stellen die hohe Qualität unserer Dienstleistungen sicher. Regelmäßige Mitarbeiterbefragungen dienen der Analyse und Weiterentwicklung der Mitarbeiterzufriedenheit.

Alle Mitgliedsunternehmen bringen sich aktiv in die Profilbildung und Weiterentwicklung der Qualitätsgemeinschaft der Kolping-Bildungsunternehmen ein, die das Image bei den Kunden, Kooperations- und Interessenspartnern prägen. Bedeutung und Erfolge der Bildungs-, Betreuungs-, Qualifizierungs-, Integrations- und Vermittlungsprozesse sowie deren volkswirtschaftlicher Nutzen werden über Öffentlichkeitsarbeit dargestellt.

	bearbeitet	geprüft	freigegeben
Name	GRUPPE: QG: KS GRUPPE: QG: QMB-A	Schweizer, Kathrin	Breyde, Carsten
Datum	12.11.2009	01.12.2009	08.12.2009



Die Mitgliedsunternehmen verpflichten sich im Rahmen des Qualitätsmanagement-Systems zur ständigen Weiterentwicklung und Verbesserung der geforderten Leistungen, zur Evaluation und zum sorgfältigen Umgang mit gesellschaftlichen und eigenen Ressourcen.

Qualitätsplanung, -lenkung, -sicherung, Qualitätsmanagement-Darlegung und -Verbesserung dienen der Verwirklichung der Qualitätsziele der Qualitätsgemeinschaft der Kolping-Bildungsunternehmen.

Allen Mitgliedsunternehmen der Qualitätsgemeinschaft der Kolping-Bildungsunternehmen ist die Qualitätspolitik bekannt. Jedes Unternehmen ist für die Umsetzung der Qualitätspolitik verantwortlich.

Die Qualitätspolitik der Qualitätsgemeinschaft der Kolping-Bildungsunternehmen unterliegt einer jährlichen Überprüfung und Bewertung im Hinblick auf ihre Angemessenheit. Veränderte Bedingungen werden zeitnah berücksichtigt.

Mitgeltende Dokumente der QG (QH-Anhang 1):

SD Qualitätspolitik der QG (ID 802)

Mitgeltende Dokumente des Mitgliedsunternehmens (QH-Anhang 2):

ggf. weitere Dokumente des Mitgliedsunternehmens

2.3 Zielsystem der Qualitätsgemeinschaft der Kolping-Bildungsunternehmen Deutschland

Die Qualitätsgemeinschaft setzt sich langfristige strategische Ziele. Diese strategischen Ziele sind eine wichtige Grundlage für die Weiterentwicklung der Qualitätsgemeinschaft. Sie geben Identität und Orientierung.

Strategische Ziele der Qualitätsgemeinschaft sind:

- Optimierung der Prozesse durch die Einführung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems und somit Stärkung der Marktposition der Mitgliedsunternehmen. Dies schließt eine Angleichung der Prozesse ein.
- Das Lernen von den anderen Mitgliedsunternehmen im Sinne von „best practice“.
- Alle Kolping-Bildungsunternehmen, die in der Arbeitsgemeinschaft Kolping-Bildungsunternehmen Deutschland zusammen geschlossen sind, als Mitglieder der QG gewinnen und integrieren.

Die strategischen Ziele der QG werden von der Mitgliederversammlung formuliert, beschlossen und deren Wirksamkeit wird überprüft.

Zusätzlich zu den strategischen Zielen der Qualitätsgemeinschaft gibt es Themenfelder der QG zu den Qualitätszielen. Die Themenfelder dienen als Orientierung für die Formulierung der operativen Qualitätsziele des jeweiligen Mitgliedsunternehmens. Die Qualitätsziele sind von der Obersten Leitung des Mitgliedsunternehmens realistisch und messbar zu formulieren. Diese Qualitätsziele zu erreichen, kontinuierlich sicherzustellen und zu überprüfen, ist eine ständige Aufgabe aller Mitgliedsunternehmen.

Die Themenfelder der QG sind:

- Klare Orientierung an den Anforderungen und Erwartungen der derzeitigen und künftigen Kunden, Kooperations- und Interessenspartner, gesellschaftlicher und arbeitsmarktlicher Entwicklungen sowie die einwandfreie und angemessene Durchführung der Arbeit.
- Persönlicher Lerngewinn, erfolgreiche Abschlüsse und Vermittlung, berufliche und gesellschaftliche Integration der Teilnehmerinnen und Teilnehmer.
- Förderung der fachlichen und persönlichen Entwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Systematische Anwendung und kontinuierliche Verbesserung des Qualitätsmanagement-Systems nach DIN EN ISO 9001:2008 mit dem Ziel, die Arbeit ständig zu verbessern.
- Wirtschaftlicher Einsatz der gesellschaftlichen und eigenen Ressourcen.

	bearbeitet	geprüft	freigegeben
Name	GRUPPE: QG: KS GRUPPE: QG: QMB-A	Schweizer, Kathrin	Breyde, Carsten
Datum	12.11.2009	01.12.2009	08.12.2009



Zur Formulierung und Auswertung von Zielen auf Ebene der QG gilt das folgende Ablaufschema:

1. Der QMB-A liefert der MV abstimmungsfähige, aus dem Zielsystem der QG abgeleitete Zielformulierungen.
2. Sollten bei der Arbeit im QMB-A keine gemeinsamen Zielformulierungen gefunden werden, so wird das Verfahren zur Entwicklung von Standards („VA Verfahren zur Festlegung von (Qualitäts-)Standards im QMB-A“) angewendet.
3. Die/der Vorsitzende des QMB-A stellt die Zielvorschläge in der MV vor.
4. Die MV stimmt über die Zielvorschläge ab bzw. nimmt Änderungen vor.
5. Die Auswertung der Zielerreichung erfolgt im QMB-A.
6. Die/der Vorsitzende des QMB-A berichtet der MV über die Auswertung und den Stand der Zielerreichung.

Mitgeltende Dokumente der QG (QH-Anhang 1):

SD Zielsystem der QG (ID 21678)

VA Verfahren zur Festlegung von (Qualitäts-)Standards im QMB-A (ID 60751)

Mitgeltende Dokumente des Mitgliedsunternehmens (QH-Anhang 2):

ggf. weitere Dokumente des Mitgliedsunternehmens

Name	bearbeitet GRUPPE: QG: KS GRUPPE: QG: QMB-A	geprüft Schweizer, Kathrin	freigegeben Breyde, Carsten
Datum	12.11.2009	01.12.2009	08.12.2009