

# Qualitätssicherung & Zertifizierung

Die PAUKE Bonn gGmbH hat ein System zur Sicherung der Qualität (QM-System) nach § 178 des Dritten Buches Sozialgesetzbuch SGB III eingeführt.

Das System dient zum Leiten und Lenken der gemeinnützigen Gesellschaft bzgl. der Qualität und bzgl. der Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben des Dritten Buches Sozialgesetzbuch (SGB III).

Zu diesen Vorgaben gehören auch die Rechtsverordnung Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung – Arbeitsförderung – AZAV, die Begründung zur Rechtsverordnung und die Empfehlungen des Anerkennungsbeirates der Bundesagentur für Arbeit.

Für die Fachbereiche 1 und 4 der AZAV-Verordnung sind die Prozesse im Fachbereich Arbeit (FBA) der Integrationsdienste der PAUKE Bonn gGmbH beschrieben und werden gemäß den Anforderungen umgesetzt.

Das System zur Sicherung der Qualität in der PAUKE Bonn gGmbH ist im Handbuch (QM-Handbuch) dokumentiert, es wird wirksam angewendet und seine Wirksamkeit wird ständig verbessert.

Die wichtigste Aufgabe des QM-Systems ist es, auf neue Anforderungen des Arbeitsmarktes schnell zu reagieren, durch innovative Lösungen unsere Kundenzufriedenheit zu erhöhen und die Bedingungen zur Arbeitsförderung der Bundesagentur für Arbeit/ Jobcenter zu erfüllen. Gleichzeitig sollen die internen Abläufe ständig verbessert werden und die Kundenorientierung soll weiter vorangetrieben werden.

Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, sich mit dem QM-System vertraut zu machen und die für die einzelnen Bereiche und Verfahren gültige Qualitätsdokumentation anzuwenden.

Seit 01.07.2014 hat die PAUKE Bonn mit einer zertifizierten Maßnahme nach § 45 SGB III ihr Angebot für die AGH-MitarbeiterInnen ergänzt.

# Grundsätze unserer Qualitätspolitik

- 1) Die PAUKE Bonn gGmbH steht in Beziehung zu Kunden und Interessenspartnern mit unterschiedlichen Anforderungen. Unser Qualitätsmanagement berücksichtigt die Verschiedenheit unserer Kunden. Regelmäßige Überprüfung stellt aktuelle Kooperationen und zukünftige Anforderungen unserer Kunden in den Mittelpunkt stetiger Qualitätsentwicklung.
  - Kundeninteressen werden regelmäßig erfragt und dokumentiert.
  - Veränderungsbedarf wird überprüft und nach Absprache übernommen.
- 2) Qualitätsmanagement ist ein wesentliches Merkmal unserer Einrichtung und wird von Aufsichtsrat und Geschäftsführung getragen und unterstützt. Entsprechende Ressourcen werden zur Verfügung gestellt.
- 3) Leitung und MitarbeiterInnen sichern in gemeinsamer und transparenter Abstimmung den Einsatz und die Weiterentwicklung persönlicher und fachlicher Kompetenzen aller Beteiligten zum bestmöglichen Nutzen unserer Kunden.
  - Leitung und MitarbeiterInnen überprüfen Verbesserungsmöglichkeiten in regelmäßigen Qualitätszirkeln.
  - Fort- und Weiterbildung sichern persönliche und fachliche Entwicklung.
  - Regelmäßige Befragungen der MitarbeiterInnen sorgen für eine Organisationskultur, die zum bestmöglichen Nutzen unserer Kunden tätig ist.
- 4) Unsere Arbeitsabläufe stellen wir in Form von überprüfbaren Prozessen und klar strukturierten Verfahren dar, welche in fachlicher und effizienter Weise aufeinander abgestimmt sind.
- 5) Wir verbessern uns ständig in allen Arbeitsbereichen. Grundlage für die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen sind die Auswertungen der Kundenrückmeldungen, des Beschwerdemanagements, der Verbesserungsvorschläge unserer MitarbeiterInnen sowie die Umsetzung der definierten Anforderungen laut Gesetzeslage und Verwaltungsbestimmungen.
- 6) Unsere betrieblichen Entscheidungen beruhen auf der Analyse von Daten und Informationen. Betriebliche Weiterentwicklungen leiten wir aus regelmäßigen Überprüfungen der Effektivität und Effizienz unserer Dienstleistungen ab.