

Unternehmenspolitik und Qualitätspolitik

Unsere qualitätsbasierte Unternehmenspolitik ist maßgeblich für den nachhaltigen Ruf und Erfolg der AWO Kreisverband Oberhausen. Die Werte Solidarität, Toleranz, Freiheit, Gleichheit und Gerechtigkeit bilden dabei den Rahmen unserer Arbeit.

Unser Ziel besteht darin, gegenüber unseren Kund*innen jederzeit die bestmögliche Dienstleistung zu erbringen.

Für unsere Qualitätspolitik als grundlegender Bestandteil unserer Unternehmenspolitik gilt: Alle Mitarbeiter*innen der AWO KV Oberhausen orientieren sich an die für ihre jeweiligen Arbeitsbereiche geltenden Qualitätsgrundsätzen. Diese einheitliche Werteorientierung fördert das Vertrauen der uns anvertrauten Kund*innen und deren Angehörigen in die Qualität unserer Dienstleistungen.

Diese einheitliche qualitätsbasierte Werteorientierung umfasst insbesondere folgende Bereiche:

Kundenorientierung

Ziel ist es, unsere Kunden*innen zufrieden zu stellen, die erreichte Zufriedenheit zu sichern und, wo möglich, noch zu steigern. Um diese Ziele zu erreichen, ermitteln wir über Befragungen regelmäßig die Wünsche, Anforderungen und die Zufriedenheit unserer Kunden*innen. Die Auswertung gibt wertvolle Hinweise zur Verbesserung und Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen, so dass Fehler im Idealfall gar nicht erst entstehen und jederzeit eine bedarfsgerechte Dienstleistungserbringung im Spannungsfeld der verschiedenen interessierten Parteien sichergestellt ist.

Marktorientierung

Wir stellen uns der Konkurrenz im Bereich der Sozialwirtschaft und streben in einem fairen Wettbewerb eine gesicherte Marktposition an. Dabei werden bedarfsorientierte Dienstleistungsangebote von uns durch laufende Beobachtung von Markt und Wettbewerbern sichergestellt.

Wirtschaftlichkeit

Unser Handeln ist von einem möglichst effizienten wirtschaftlichen Umgang mit Ressourcen geprägt, wobei soziale und ökologische Aspekte stets im Blick behalten werden. Erbrachte Dienstleistungen werden von uns regelmäßig auf Steigerung der Qualität und Optimierung der Kosten-/Leistungsstruktur hin überprüft. Ziel ist stets die Erwirtschaftung eines ausreichenden Gewinns, um das weitere Wachstum der AWO KV Oberhausen zu finanzieren, die notwendigen Ressourcen zur Erreichung der Unternehmensziele bereitzustellen und neue Aufgabenfelder zu erschließen.

Professionalität

Die passgenaue Qualifikation, Information und Motivation aller Mitarbeiter*innen ist eine zentrale Voraussetzung für den Erfolg der AWO KV Oberhausen. Die Bereitschaft zur ständigen fachlichen Weiterentwicklung wird daher von uns gefördert. Hierbei stellen wir die Voraussetzungen zur optimalen Dienstleistungserbringung in Form von geeigneten Kommunikationsstrukturen, technischer Ausstattung sowie internen und externen Fort- und Weiterbildungsangeboten sicher.

Nachhaltigkeit

Wir handeln in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung und setzen uns entsprechend für einen sorgsamen Umgang mit vorhandenen Ressourcen ein. Nachhaltiges Handeln wird umfassend in unsere Arbeit integriert.

Interkulturelle Öffnung

Interkulturelle Öffnung ist eine Kernaufgabe unseres gesellschaftlichen Engagements und betrifft folglich alle Bereiche des Unternehmens. Kulturelle Vielfalt ist gewünscht, so dass sich alle Mitarbeiter*innen mit ihren interkulturellen Kompetenzen für und in ihren jeweiligen Bereichen permanent auseinandersetzen.

Kontinuierliche Verbesserung

Wir hinterfragen stets Bestehendes, um durch kontinuierliche Verbesserung zukunftsweisende Lösungen unserer Aufgaben zu erarbeiten. Ziel ist die kontinuierliche Erhöhung der Qualität unserer Dienstleistungen und somit unserer Wettbewerbsfähigkeit.