

## 10.12 Qualitätsziele (Stand 09/2015)

| Ziel |                                                                                                                                                                                  | Maßnahmen zur Erreichung dieses Ziels:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Maßnahmen zur Messung der Zielerreichung:                                                                                                                                                                                                                                    | Kennzahlen                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A    | Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit den vereinbarten Leistungen im Rahmen der abgeschlossenen Verträge, der Verträge mit den Kostenträgern und der gesetzlichen Vorgaben. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darstellung unserer Leistungsqualität in Gesprächen mit Teilnehmenden, Unternehmen und Kostenträgern</li> <li>• regelmäßiger Informationsaustausch in Besprechungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</li> <li>• Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</li> <li>• Beschwerdemanagement</li> </ul>                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Befragung unserer Kundinnen und Kunden in mind. 5% der Veranstaltungen nach Planungsabschluss sowie unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</li> <li>• Externe und interne Qualitätsaudits</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualität der Kursleitung: &lt; 2,0</li> <li>• Qualität des Services: &lt; 2,0</li> <li>• Gesamtbeurteilung: &lt;2,2</li> </ul>                                                                             |
| B    | Wirtschaftlichkeit unserer Leistungen, um ein möglichst günstiges Preis-Leistungsverhältnis zu erreichen, unter Berücksichtigung sozialer und regionaler Bedürfnisse             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontinuierliche Kontrolle der Entwicklung durch jährliche Auswertung einzelner Fachbereiche (z. B. Gesundheit, EDV, berufsbezogene Bildung, Sprachen)</li> <li>• Kontrolle der betriebswirtschaftlichen Effektivität</li> </ul>                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontinuierliche Kursbeobachtung: Gewinn- und Verlustrechnung</li> <li>• Ermittlung der durchschnittlichen Belegungszahl der einzelnen Weiterbildungsangebote</li> <li>• Jährlicher Vergleich der Honorarkostendeckung</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchschnittliche Belegungszahl je Weiterbildungsangebot: 10 TN/Veranstaltung</li> <li>• Honorarkostendeckungsgrad (Honorar und Fahrtkosten): mind. 140%</li> <li>• Durchführungsquote &gt; 60%</li> </ul> |
| C    | Hohes Verantwortungs-bewusstsein und Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Qualität ihrer Arbeit.                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmäßige Kommunikation zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über Inhalte und Ergebnisse ihrer Arbeit</li> <li>• Regelmäßige Fortbildung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, deren Inhalte sich an dem hier definierten Leitbild orientieren</li> </ul>                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmäßige Dienstbesprechungen</li> <li>• Rückkoppelung in Teambesprechungen (z. B. nach Fortbildungen)</li> <li>• Regelmäßige Prüfung der Dokumentation durch den/die Qualitätsmanagementbeauftragte/n und der Leitung</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortbildungstage je Mitarbeiter/in: 1 Tage</li> </ul>                                                                                                                                                      |
| D    | Qualitätssicherung durch Leistungsverbesserungen und Modernisierungen                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgreifen und Prüfen von Teilnehmer/innen-Vorschlägen zur Qualitätsverbesserung</li> <li>• Führen einer ständigen Projektliste durch die Leitung, die Empfehlungen, Planungen und Aktivitäten der Mitarbeiter/innen zur Qualitätsverbesserung enthält, deren Stand dokumentiert und fortlaufend aktualisiert wird</li> </ul>                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnehmerinnen/Teilnehmer- und Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter-Befragung</li> <li>• Auswertung der eingegebenen Suchbegriffe auf der Homepage</li> </ul>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zugriffszahl auf Homepage: 78.000</li> <li>• Online-Anmeldungen: + 1 % je Programmzeitraum</li> </ul>                                                                                                      |
| E    | Systematische Erfassung von Mängeln und Fehlern und Einsatz wirksamer Mechanismen zu ihrer Beseitigung.                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gewährleisten der Funktionsfähigkeit des Beschwerdesystems nach dem Prozessablauf "4.6.11 Beschwerdemanagement."</li> <li>• regelmäßige Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Behandlung von Beschwerden, im selbstkritischen Umgang mit Fehlern und deren zügiger Korrektur</li> <li>• Maßnahmen zur Förderung der Selbstreflexion (Teambesprechungen, Mitarbeitergespräche, Fortbildungen)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentation von Beschwerden und Befragungsergebnissen</li> <li>• Evaluation</li> </ul>                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl Beschwerden</li> <li>• Anzahl Verbesserungsvorschläge</li> </ul>                                                                                                                                    |