

OUTLAW KASSEL

gemeinnützige Gesellschaft
für Kinder- und Jugendhilfe mbH

Holländische Straße 208
34127 Kassel
www.outlaw-kassel.de

Tel. 0561-983 53-0
Fax 0561-983 53 129
Email info@outlaw-kassel.de

INHALT

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS DER SYSTEMDOKUMENTE.....	4
1. AUFBAU UND STRUKTUREN OUTLAW KASSEL GEMEINNÜTZIGE GESELLSCHAFT FÜR KINDER- UND JUGENDHILFE MBH	6
1.1 Das Leitbild der Outlaw Kassel gemeinnützige GmbH	6
1.2 Struktur unseres Unternehmens (Organigramm).....	9
1.3 Unser Leistungsspektrum	11
1.4 Unser Verständnis von Qualität, Sicherheit und Umweltschutz.....	11
1.5 Gender Mainstreaming	12
1.6 Mitgeltende Unterlagen.....	12
2. UNSER MANAGERINGSYSTEM.....	14
2.1 Verpflichtungserklärung	14
2.2 Unser Managementsystem	15
2.3 Dokumentation.....	16
2.4 Unternehmensentwicklung planen.....	17
2.4.1 Unternehmensziele und -prozesse weiterentwickeln.....	17
2.4.2 Unternehmensleistung bewerten.....	17
2.4.3 Maßnahmen und Mittel zur Umsetzung planen	18
2.4.4 Vorgaben des Managementsystems umsetzen	19
2.5 Leistungen messen und verbessern.....	19
2.5.1 Leistungsfähigkeit des Qualitätsmanagementsystems messen und verbessern	20
2.6 Umweltauswirkungen am Standort	21
2.7 Mitgeltende Unterlagen.....	22
3. PERSONELLE UND SACHLICHE RESSOURCEN	23
3.1 Ziel und Geltungsbereich	24
3.2 Zuständigkeiten.....	24
3.3 Unternehmens- und Führungsstruktur.....	24
3.4 Personelle Ressourcen definieren.....	25
3.5 Aufgaben der Bereiche/ Funktionen beschreiben	25
3.6 Mitarbeiter:innenqualifikationen entwickeln	25
3.6.1 Zuständigkeiten	25

3.6.2	Kompetenzbedarf und Qualifizierungsmaßnahmen planen.....	25
3.6.2.1	Personal- und Kompetenzbedarf ermitteln	26
3.6.2.2	Mitarbeiter:innenentwicklung planen.....	26
3.6.2.3	Erworbene Qualifikationen bewerten und einsetzen	26
3.6.2.4	Einarbeitung neuer Mitarbeiter:innen	27
3.6.2.5	Mitarbeiter:innen informieren.....	27
3.7	Sachliche Ressourcen.....	27
3.7.1	Zuständigkeiten	27
3.7.2	Subunternehmer - externe Dienstleistungen.....	28
3.8	Mitgeltende Unterlagen.....	28
4.	KUND:INNEN	29
4.1	Ziel und Geltungsbereich	30
4.2	Zuständigkeiten	30
4.3	Kund:innen identifizieren.....	30
4.3.1	Übersicht „Kund:innen“	31
4.3.2	Erläuterungen zur Übersicht „Kund:innen“ und weiterer Anspruchsgruppen	31
4.3.3	Kundenzufriedenheit/ Feedback- und Beschwerdemanagement	32
4.4	Unsere Aufträge	32
4.5	Mitgeltende Unterlagen.....	32
	ÄNDERUNGEN DES HANDBUCHES	34

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS DER SYSTEMDOKUMENTE

Abkürzung	Bedeutung
AA	Arbeitsanweisung
ASA	Arbeitssicherheit
AZAV	Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung
BA	Bundesagentur
DL	Dienstleistungsbereich
FASI	Fachkraft für Arbeitssicherheit
GF	Geschäftsführung
GT	Gewerblich-Technischer Bereich
JC	Jobcenter
MA	Mitarbeiter:in
PL	Pädagogische Leitung
QM	Qualitätsmanagement
QMB	Qualitätsmanagement-Beauftragte:r
TN	Teilnehmer:in
VA	Verfahrensweisung
FoBi	Fortbildung
BeKo	Bereichskonferenz

1. AUFBAU UND STRUKTUREN

Outlaw Kassel Gesellschaft für Kinder und Jugendhilfe gGmbH

1. AUFBAU UND STRUKTUREN OUTLAW KASSEL GEMEINNÜTZIGE GESELLSCHAFT FÜR KINDER- UND JUGENDHILFE MBH	6
1.1 Das Leitbild der Outlaw Kassel gemeinnützige GmbH	6
1.2 Struktur unseres Unternehmens (Organigramm).....	9
1.3 Unser Leistungsspektrum	11
1.4 Unser Verständnis von Qualität, Sicherheit und Umweltschutz	11
1.5 Gender Mainstreaming	12
1.6 Mitgeltende Unterlagen.....	12

1. AUFBAU UND STRUKTUREN

Outlaw Kassel gemeinnützige Gesellschaft für Kinder- und Jugendhilfe mbH

Die Outlaw Kassel gGmbH ist ein freier, konfessionell ungebundener Träger der beruflichen Bildung und der Jugendhilfe.

Unsere Grundhaltung den Menschen gegenüber ist geprägt durch eine anerkennende Lebensweltorientierung und die Überzeugung, dass jeder Mensch seinen Fähigkeiten und Neigungen entsprechend gefördert werden muss, um eine größtmögliche Partizipation zu ermöglichen.

Als Bildungs- und Jugendhilfeträger machen wir seit 2012 in Kassel und seit 2015 auch in Südniedersachsen Angebote rund um die berufliche Bildung und Jugendhilfe.

Alleiniger Gesellschafter der Outlaw Kassel gGmbH ist die Outlaw gemeinnützige Gesellschaft für Kinder- und Jugendhilfe mbH, ein bundesweit tätiger freier Träger der Jugendhilfe.

1.1 Das Leitbild der Outlaw Kassel gemeinnützige GmbH

Das Handeln der Outlaw Kassel gGmbH wird durch die Grundsätze der Ressourcenorientierung, Lebensweltorientierung und Wertschätzung geprägt.

Ressourcenorientierung bedeutet, dass jeder Mensch individuelle Ressourcen, Fähigkeiten besitzt, die wir achten und fördern.

Die *Lebensweltorientierung* heißt, dass wir die Lebenswirklichkeit der Teilnehmenden in der Arbeit berücksichtigen.

Wir begegnen den Menschen respektvoll und *wertschätzend*.

Wir verstehen es als unseren Auftrag, gemeinsam mit unseren Teilnehmenden Perspektiven für ihr selbstbestimmtes Leben zu entwickeln. Die Basis dafür ist die individuelle berufliche Entwicklung.

Diesen Auftrag setzen wir um in den Tätigkeitsbereichen:

Die Kasseler Produktionsschule bietet

- Betriebliche produktionsorientierte Formen und Methoden des Lernens,
- Berufspraktische Qualifizierung in den Werkstätten/Arbeitsfeldern Holz, Metall, Haustechnik, Hauswirtschaft/Küche, Verkauf und Mediengestaltung.
- Aktivitätswerkstätten (z.B. Sport, Bewegung, Kunst, Fotowerkstatt uvm.)

- Sozialpädagogische Angebote,
- evtl. Nachholen des Hauptschulabschlusses.
- Sprachförderung (Deutsch als Fremdsprache)

Projekte/Maßnahmen

In unseren Maßnahmen fördern wir ein breites Spektrum von Kund:innen-Gruppen.

Die Projekte werden nach Kund:innen-Gruppen wie folgt unterschieden:

Projekte für

- Erziehende
- Geflüchtete und Migranten
- junge Menschen unter 25 Jahren
- die Altersgruppe 35+
- Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen

Die Projekte werden von den folgenden Kooperationspartner:innen gefördert:

- Jobcenter der Landkreise und Städte
- Bundesagentur für Arbeit
- Land Hessen/ESF
- Jugendamt Stadt Kassel
- Kommunale Arbeitsförderung der Stadt Kassel/Sozialamt
- SKALA-Stiftung
- Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband

Aktuell laufende Maßnahmen und Projekte sind auf unserer Webseite www.outlaw-kassel.de zu finden.

Unser Leitsatz lautet:

Wir finden den Weg.
Gemeinsam.

Handlungsgrundsätze

Partner sein für Kund:innen

Unsere Kund:innen sind die Teilnehmenden und die finanzierenden Institutionen, wie z.B. Ministerien, Arbeitsagentur, Kommunalverwaltungen usw. sowie Dienstleistungsauftraggeber und andere Anspruchsgruppen (siehe auch 4.3.1 Kund:innen identifizieren).

Gesellschaftlichen Auftrag erfüllen

Wir reagieren flexibel auf gesellschaftliche Entwicklungen und die damit verbundenen Anforderungen der Auftraggeber und Teilnehmenden. Wir entwickeln Konzepte und setzen diese in hoher Qualität zuverlässig um.

Professionalität

Professionalität definieren wir als die Fähigkeit, berufliche Kompetenz in den unterschiedlichen Handlungsfeldern auf hohem fachlichem Niveau für unsere Kund:innen einzusetzen.

Aus diesem Grund messen und dokumentieren wir die Ergebnisse unserer Arbeit und planen die Entwicklung der Qualifikationen unserer Mitarbeiter:innen (s. 2.3 Dokumentation, 2.5 Leistungen messen und verbessern und 3.6 Mitarbeiter:innenqualifikationen entwickeln). Wir lernen aus unseren Fehlern und verbessern unsere Arbeit.

Interne Audits helfen uns Schwachstellen zu erkennen, Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren und Optimierungsprozesse anzustoßen.

Technische/räumliche Anforderungen systematisch und regelmäßig ermitteln

In unseren Arbeitsbereichen verändern sich ständig die Anforderungen sowohl an die technische Ausstattung (z.B. Maschinenpark, EDV) als auch in Hinsicht auf die Inhalte unserer Maßnahmen. In den Bereichen wird die technische Ausstattung ständig überprüft und verbessert (siehe VA Korrekturen).

Pädagogische Anforderungen systematisch und regelmäßig ermitteln

Um unseren Teilnehmenden mit unterschiedlichstem kulturellem und biographischem Hintergrund gerecht werden zu können, ist eine hohe pädagogische Kompetenz unserer Mitarbeitenden erforderlich. Wir fördern diese durch begleitende Seminare und Weiterbildungen (s. VA Schulung/FoBi/Qualifikation), um jederzeit auf aktuelle Anforderungen durch Teilnehmende und Auftraggeber zu reagieren (siehe „Wie erfolgen Marktbeobachtung und -Analyse“).

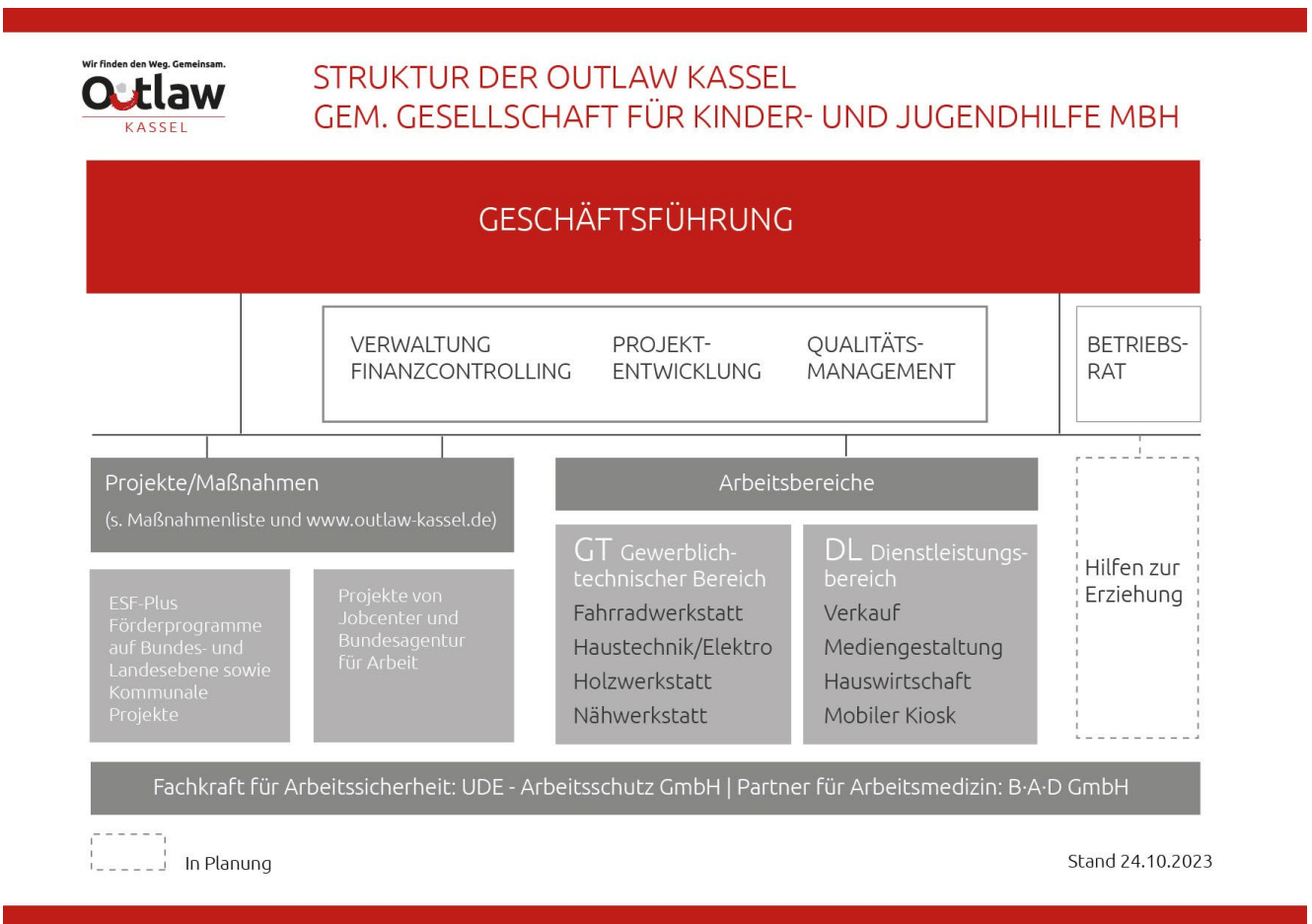
Gesellschaftliche Anforderungen systematisch und regelmäßig ermitteln

Die Outlaw Kassel gGmbH hält engen Kontakt zu kommunalen Auftraggebern und ist in ihren Standorten gut vernetzt. Wir sind als Mitglied des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes in unterschiedlichen Fachgremien vertreten und darüber hinaus Mitglied in der BAG und

der LAG Arbeit Hessen. Unsere Geschäftsführung ist darüber hinaus im Vorstand der LAG Arbeit Hessen vertreten. Zudem sind wir Mitglied des Produktionsschulverbands Deutschland und der Landesgruppe Produktionsschulen Hessen. Weiterhin sind wir Unterzeichner der „Charta der Vielfalt“ und haben uns der Initiative Transparente Zivilgesellschaft angeschlossen.

1.2 Struktur unseres Unternehmens (Organigramm)

Organigramm

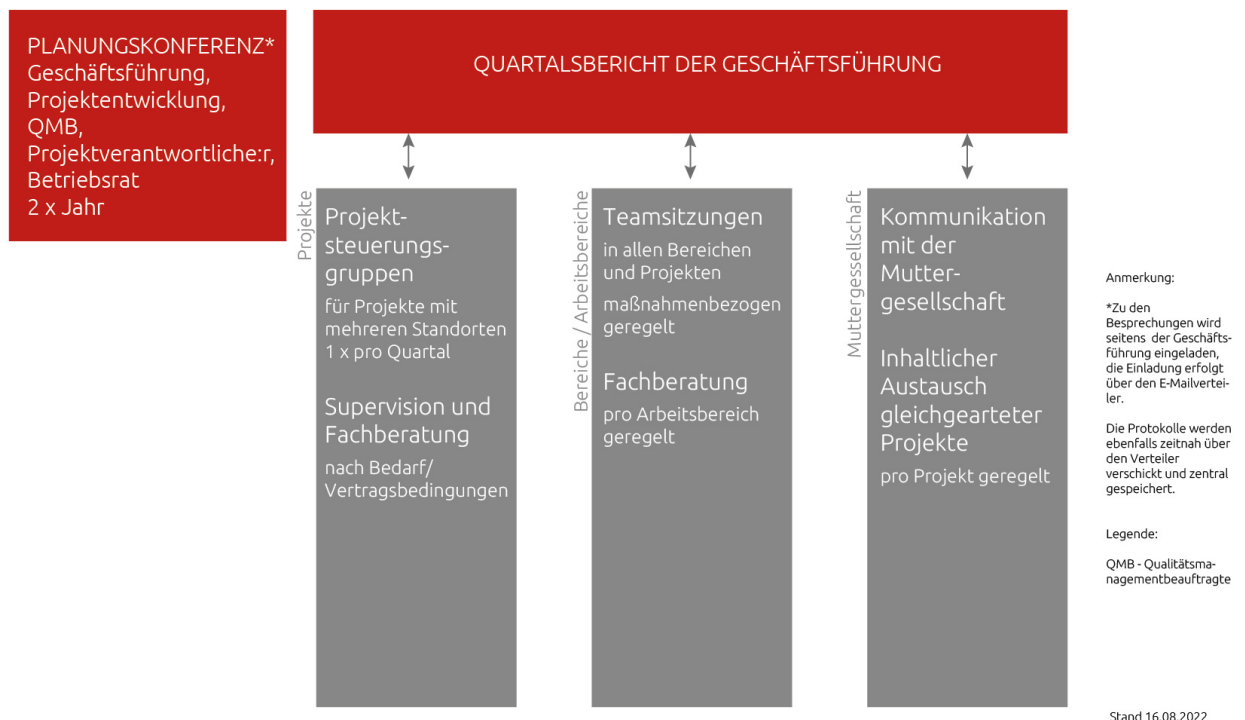


Unser Organigramm zeigt die Zuständigkeiten, Funktionen und die organisatorischen Einheiten in unserem Unternehmen.

Kommunikationsstruktur



KOMMUNIKATIONSSTRUKTUR DER OUTLAW KASSEL GEM. GESELLSCHAFT FÜR KINDER- UND JUGENDHILFE MBH



Die relevanten Sitzungen innerhalb der Outlaw Kassel (siehe „Struktur der Outlaw Kassel“, außer Supervision) werden mit einem Sitzungsprotokoll dokumentiert. Das Protokoll enthält mindestens alle gefassten Beschlüsse. Es wird umlaufend von den Sitzungsteilnehmer:innen erstellt und per E-Mail an alle Mitglieder versandt. Die Protokolle werden in elektronischer Form in den Projekten und zentral archiviert.

In jedem Verteiler der zu dokumentierenden Sitzungen sind die Geschäftsführung und die Pädagogische Leitung verpflichtend enthalten.

Punkt 1 der Tagesordnung jeder Sitzung ist regelhaft die Genehmigung des letzten Protokolls und die Kontrolle der Umsetzung der gefassten Beschlüsse. (siehe VA Kommunikation)

1.3 Unser Leistungsspektrum

Alle unsere Angebote und Leistungen sind unter der Internetadresse www.outlaw-kassel.de jederzeit aktuell ersichtlich.

Die Unterlagen zu den Projekten sind im digitalen Konzeptordner zusammengefasst und werden dort fortgeschrieben. Alle relevanten Unterlagen werden sowohl vor Ort im Projekt als auch zentral digital vorgehalten.

1.4 Unser Verständnis von Qualität, Sicherheit und Umweltschutz

Qualität, Sicherheit und Umweltschutz sind Voraussetzungen für unseren wirtschaftlichen Erfolg.

QUALITÄT bedeutet für uns, den unterschiedlichen Anforderungen unserer Auftraggeber und Teilnehmenden zu entsprechen. Unsere Bildungsangebote sollen den Teilnehmenden eine berufliche Lebensperspektive eröffnen und so die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben ermöglichen.

Sicherheit und Umweltschutz bedeuten für uns, Prozesse zu realisieren, die die Gesundheits- und Sicherheitsrisiken für unsere Mitarbeitende und Teilnehmende an den Standorten minimieren.

Der Arbeitssicherheitsausschuss ist zentrales Gremium zur permanenten Verbesserung aller Aspekte der Arbeitssicherheit. Er tagt regelmäßig und ist besetzt mit Sicherheitsbeauftragten aus den Arbeitsbereichen und den Projekten. Ein Mitglied der Geschäftsführung, der Betriebsrat und die Fachkraft für Arbeitssicherheit nehmen ebenfalls regelhaft teil. Der Betriebsarzt und der technische Aufsichtsbeamte werden im Bedarfsfall hinzu gezogen. Die Fachkraft für Arbeitssicherheit wird über einen externen Dienstleister gestellt.

1.5 Gender Mainstreaming

Welchen Beitrag leisten unsere Angebote zur Verbesserung der Chancengleichheit?

- Erweiterung des Berufsspektrums für Frauen in männerdominierten Bereichen und für Männer in frauendominierten Bereichen.
- Qualifizierung von Frauen in zukunftssträchtigen Berufen
- Geschlechtsneutrale Gestaltung der Maßnahmen
- Unterstützung bei der Organisation der Kinderbetreuung
- Beratung durch männliches und weibliches Personal

Im Rahmen der Kommunikationsstruktur werden bei Bedarf folgende Fragen thematisiert: Umgangsformen von Männern und Frauen, geschlechtsspezifischen Interaktionsstile und Kommunikationsformen, Schutz der Mitarbeiter:innen und Teilnehmer:innen vor Grenzüberschreitungen und Übergriffen, Traumatisierungen, eigenes Rollenverhalten.

1.6 Mitgeltende Unterlagen

- VA Kommunikation
- VA Korrekturen
- VA Schulung/Fobi/Qualifikation
- Wie erfolgen Marktbeobachtung und Analyse

2. UNSER MANAGEMENTSYSTEM

Ziele setzen, steuern und kontrollieren

2. UNSER MANAGEMENTSYSTEM.....	14
2.1 Verpflichtungserklärung	14
2.2 Unser Managementsystem.....	15
2.3 Dokumentation.....	16
2.4 Unternehmensentwicklung planen.....	17
2.4.1 Unternehmensziele und -prozesse weiterentwickeln	17
2.4.2 Unternehmensleistung bewerten	17
2.4.3 Maßnahmen und Mittel zur Umsetzung planen	18
2.4.4Vorgaben des Managementsystems umsetzen.....	18
2.5 Leistungen messen und verbessern.....	19
2.5.1Leistungsfähigkeit des Qualitätsmanagementsystems messen und verbessern...	19
2.6 Umweltauswirkungen am Standort	20
2.7 Mitgeltende Unterlagen.....	21

2. UNSER MANAGEMENTSYSTEM

2.1 Verpflichtungserklärung

Zur Verwirklichung unserer Unternehmensleitlinien und zur Realisierung der gesteckten Ziele hat

Outlaw Kassel gemeinnützige GmbH
Holländische Straße 208
34127 Kassel

ein Managementsystem in Anlehnung an die DIN EN ISO 9001:2008 gemeinsam mit allen Beteiligten aufgebaut, dokumentiert und umgesetzt. Bis 2014 wurde das Managementsystem der Outlaw Kassel durch den TÜV Rheinland zertifiziert. Das Zertifikat wurde durch die Erfüllung und Zertifizierung des Unternehmens nach den AZAV-Anforderungen abgelöst.

Durch diese Erklärung setzt die Geschäftsführung das Managementsystem in Kraft. Sie verpflichtet sich das Managementsystem gemäß den Festlegungen anzuwenden und es ständig zu verbessern.

Outlaw Kassel
Geschäftsführung

Outlaw Kassel
Qualitätsbeauftragte

2.2 Unser Managementsystem

Das Managementsystems soll nachweisbar sicherstellen, dass

- wir innovative Maßnahmen zur Aktivierung und Qualifizierung unserer Teilnehmer:innen entwickeln und umsetzen, die Erwartungen unserer Kund:innen erfüllen (siehe auch 4. Kund:innen)
- die umweltrelevanten Belastungen durch unsere Produkte / Dienstleistungen und Prozesse minimiert werden
- Fehler und Risiken vorbeugend vermieden werden
- die Effektivität und Effizienz unserer Prozesse hinsichtlich Qualität, Einfluss auf die Umwelt und Arbeitssicherheit gemessen und verbessert werden
- alle Prozesse, alle Maßnahmen, alle Aufträge und alle Mitarbeiter:innen des Unternehmens in diesem Rahmen berücksichtigt werden

Die **Führungskräfte und Mitarbeiter:innen** der Outlaw Kassel beteiligen sich aktiv an der Umsetzung und Verbesserung des Managementsystems und setzen die festgelegten Regelungen und Prozesse um.

Der/die für den Prozess verantwortliche Mitarbeiter:in koordiniert die Prozessschritte und bindet die Beteiligten ein. (Mögliche) Fehler werden mit marktüblichen Methoden analysiert und ausgewertet. Für Abweichungen legt er/sie geeignete Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen fest, Verbesserungsvorschläge werden an die Vorgesetzten kommuniziert, und die Qualitätsbeauftragte ist für die Dokumentation verantwortlich.

Die Strukturen unseres Managementsystems orientieren sich an den Erwartungen unserer Kund:innen, an den betrieblichen Forderungen zur Sicherheit und zum Gesundheitsschutz der Mitarbeiter:innen und den Umweltrisiken unseres Standortes.

Unser Ziel, eine kontinuierliche Verbesserung zu erreichen, bedingt:

- eine enge Abstimmung innerhalb der gesellschaftlichen Organschaft
- die jährliche Überprüfung unserer Unternehmensziele
- die Identifikation mit unseren Zielen
- die Planung und Bereitstellung der materiellen und personellen Ressourcen zur Umsetzung unserer Ziele
- die konsequente Ausrichtung der Kompetenz unserer Mitarbeiter:innen an den definierten Zielen
- die ständige Messung, Analyse und Verbesserung unseres Managementsystems und seiner Prozesse
- systematische Planung und Durchführung regelmäßiger interner Audits

Die Qualitätsplanung zum Managementsystem fordert

- Kontakt zu unseren Kund:innen zur schnellen Erfassung der aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse
- eine systematische und zeitgerechte Entwicklung innovativer Ideen

2.3 Dokumentation

Die Organisationsstruktur und unsere Prozesse werden in unserem Handbuch, im Handbuch unserer Muttergesellschaft, in unseren Konzepten, in Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen und Checklisten beschrieben (s. VA Dokumentation).

Im Handbuch wird unser Managementsystem sowohl für innerbetriebliche Belange als auch nach außen gegenüber unseren Kund:innen (s. 4. Kund:innen) dargestellt; die Dokumentationsanforderungen der AZAV sind integriert.

Es enthält unsere Leitlinien, legt die Organisationsstruktur mit den Verantwortlichkeiten fest und enthält die grundsätzlichen Vorgaben und Regelungen zum Managementsystem. Darüber hinaus beschreibt das Handbuch die Struktur, die Verknüpfung der definierten Geschäftsprozesse und bindet unsere Verfahrensanweisungen und Dokumente mit ein.

In den Verfahrensanweisungen sind umfassende Prozesse dargestellt, die durchzuführenden Maßnahmen zur Steuerung und Überprüfung festgeschrieben, die Entscheidungsspielräume spezifiziert und die einzusetzenden Unterlagen benannt. Zuständigkeiten werden geregelt.

In den Arbeitsanweisungen sind einzelne Tätigkeiten bzw. Prüfvorgänge genauer beschrieben. Verfahrens- und Arbeitsanweisungen sowie Checklisten sind nur für den innerbetrieblichen Gebrauch bestimmt.

Für die Erstellung und Pflege des Managementhandbuches und der Verfahrensanweisungen ist die Qualitätsmanagementbeauftragte verantwortlich.

Alle Dokumente werden mit einer eindeutigen Identifikation (Bezeichnung, Erstellungsdatum, Stand und Hinweis zur Seitenanzahl) versehen. Die Prüfung, Freigabe und Archivierung der internen Dokumente und der externen Unterlagen ist geregelt. Die Aufbewahrungsdauer orientiert sich an den potenziellen Risiken.

Wenn Unterlagen für den Nachweis der Konformität mit gesetzlichen Forderungen, zur Entlastung bei Haftungsansprüchen oder Rechtsstreitigkeiten benötigt werden könnten, unterliegen sie eventuell einer besonderen Aufbewahrungspflicht.

2.4 Unternehmensentwicklung planen

Zur Sicherung unseres Unternehmenserfolges und auch um die zukünftigen Erwartungen unserer Kund:innen sicher zu erfüllen, werden die strategischen Unternehmensziele regelmäßig überprüft und weiterentwickelt.

Für den Führungsprozess „Unternehmensentwicklung planen“ ergeben sich die Zuständigkeiten aus den Funktionsbeschreibungen der Funktionen:

- Geschäftsführung
- Pädagogische Leitung
- Projektentwicklung
- Kaufmännische Leitung
- Qualitätsmanagement

Im Unternehmensprozess Arbeitssicherheit werden den Leitungskräften nach ausreichender Schulung die Unternehmerpflichten im Sinne der BGI 508 übertragen. Sie planen die Unternehmensentwicklung in diesem Aufgabenbereich aktiv mit.

2.4.1 Unternehmensziele und -prozesse weiterentwickeln

Zu Beginn eines jeden Jahres werden im Rahmen einer Klausurtagung mit Geschäftsführung, pädagogischer Leitung, Leitungskräften, Projektentwicklung und QMB Unternehmens- und Qualitätsziele für jeden Bereich und für das Gesamtunternehmen entwickelt und festgelegt. Die Geschäftsführung stellt den Wirtschaftsplan vor.

Die Erreichung der Ziele wird zwei Mal jährlich überprüft.

2.4.2 Unternehmensleistung bewerten

Vor dem Hintergrund der kurz- und mittelfristigen Unternehmensziele und eventuell geänderter Rahmenbedingungen des Marktes werden die erzielten Unternehmensleistungen überprüft. Dies umfasst die Bewertung folgender Fragen:

- Sind die Unternehmenspolitik und die Unternehmensziele noch aktuell?

- Ist unser Managementsystem weiterhin geeignet, wirksam und angemessen?
- Sind die eingesetzten Methoden ausreichend und geeignet?
- Sind die kontinuierlichen Verbesserungsprozesse ausreichend?
- Wurden die geplanten Ziele erreicht?
- Wie hat sich unsere Wettbewerbsfähigkeit entwickelt?
- Sind die Rückmeldungen unserer Kund:innen positiv?
- Wurden die geplanten Verbesserungen wirksam umgesetzt?
- Erfüllen wir die zukünftigen Anforderungen des Marktes?
- Werden unsere Maßnahmen nach Vorgaben der Leistungsvereinbarungen und Konzepte umgesetzt?

Aus der Bewertung der Unternehmensleistung, den prognostizierten Umsätzen und den zu erwartenden Veränderungen erarbeiten Geschäftsführung, Pädagogische Leitung und Projektentwicklung die kurz- und mittelfristige Sollsituation des Unternehmens.

Gegliedert nach den Aspekten Finanzen, Kund:innen, Geschäftsprozesse und Mitarbeiter:innen entwickeln sie die strategischen Ziele des Unternehmens mit zugeordneten Merkmalen weiter und dokumentieren diese.

Beispiel: Strategisches Ziel „Kundenzufriedenheit erhöhen“

Merkmal	Maßnahmenerfolg
Hauptprozess	Erreichen der Maßnahmenziele
Interner Maßstab	Erreichen innerhalb der vorgegebenen Maßnahmezeiten
Datenquelle	Erfolgsbeobachtung
Sollwert	70%

2.4.3 Maßnahmen und Mittel zur Umsetzung planen

Aus den aktualisierten Zielsetzungen werden die Umsetzungspläne für das Folgejahr und für den mittelfristigen Zeitraum spezifiziert. Die geplanten Kosten (Sach-, Personal- und Infrastrukturkosten) und Investitionen werden im Wirtschaftsplan zusammengefasst und mit dem Gesellschafter abgestimmt. Typische Ergebnisse der Umsetzungsplanung sind z. B.:

- Maßnahmen zur Personal- und Organisationsentwicklung
- Entwicklungspläne bestehende Projekte und neue Angebote

- Anlageplanung mit Investitionsplanung
- Korrekturmaßnahmen

2.4.4 Vorgaben des Managementsystems umsetzen

Die wirksame Umsetzung unseres Managementsystems basiert im Wesentlichen auf der ausreichenden Qualifikation und Information aller Mitarbeiter:innen. Geschäftsführung, Pädagogische Leitung und Leitungskräfte stellen im Rahmen ihrer Verantwortlichkeiten sicher, dass

- die Leitlinien allen Mitarbeiter:innen bekannt sind
- die Mitarbeiter:innen die Ziele kennen
- die anzuwendenden Dokumente an den Arbeitsplätzen verfügbar sind
- die festgelegten Anweisungen verstanden und umgesetzt werden
- die einzusetzenden Dokumente aktuell sind
- die Ideen der Mitarbeiter:innen zur kontinuierlichen Verbesserung geprüft, aufgenommen und ggf. umgesetzt werden. (siehe VA Korrekturen + Allgemeine Bedarfsanalyse)

2.5 Leistungen messen und verbessern

Die ständige Leistungsverbesserung mit Hilfe unseres Qualitätsmanagementsystems setzt regelmäßige Leistungsmessung, Analyse und Verbesserung unserer Angebote in der Qualifizierungs- und Aktivierungstätigkeit voraus. Während und nach dem Aufenthalt von Teilnehmenden in unserem Betrieb sind die Erwartungen unserer Fördergeber mit dem tatsächlichen Qualifizierungs- und Entwicklungsverlauf abzustimmen und zu dokumentieren.

Die Erwartungen unserer Fördergeber sind in schriftlichen Leistungsvereinbarungen dokumentiert.

Die Bewertung der durchgeführten Maßnahmen erfolgt durch Befragung der Teilnehmenden, Kooperationsbetriebe und Mitarbeiter:innen. Die Teilnehmer:innenbefragung erfolgt durch interne Teilnehmerbefragungsbögen oder vorgegebene Bewertungsbögen des Auftraggebers. Die Befragung erfolgt online oder in Papierform.

Die Befragung der Kooperationspartner wird über den Fragebogen „Kundenzufriedenheit Organisation“ oder „Kundenzufriedenheit Organisationen telefonische Befragung“ durchgeführt.

Die Mitarbeiter:innen werden einmal jährlich online befragt.

Die Ergebnisse der Angebote oder Maßnahmen ergeben sich aus den Erfolgsquoten (z.B. Aufnahme einer Ausbildungs- oder Arbeitstätigkeit), diese werden in der Erfolgsbeobachtung festgelegt und dokumentiert. Hierbei werden die Vorlagen des Auftraggebers und das Dokument Erfolgsbeobachtung der Outlaw Kassel GmbH verwendet.

Für den Führungsprozess „Leistungsfähigkeit verbessern“ liegt die Zuständigkeit bei der Geschäftsführung in Absprache mit Pädagogischer Leitung und Leitungskräften.

Die Dokumentation der durchgeführten Teilnehmer:innenförderung wird von den Projektmitarbeiter:innen sichergestellt und z. B. in Form von Berichtsheften, Unterrichtsdokumentation, Hilfeplangesprächsprotokollen, Anwesenheitslisten, Probezeitabschlussgesprächen festgehalten.

Eventuelle Abweichungen von der Zielvereinbarung sind der Geschäftsführung mitzuteilen.

2.5.1 Leistungsfähigkeit des Qualitätsmanagementsystems messen und verbessern

In regelmäßigen Audits (siehe Auditjahresplan) überprüfen wir das Qualitätsmanagementsystem. Interne Auditor:innen ermitteln in den Bereichen, ob die im Qualitätsmanagementsystem festgelegten Prozesse und Ergebnisse

- den Vorgaben tatsächlich und nachvollziehbar entsprechen
- ob Verbesserungsmöglichkeiten bestehen

Über die Ergebnisse des Audits wird im Rahmen des Abschlussgesprächs berichtet, Veränderungsmaßnahmen festgelegt und Zeitziele vereinbart (siehe Auditberichte).

Das Verfahren für interne Audits ist in einer Verfahrensanweisung festgelegt (VA Interne Audits). Die internen Audits werden im Rahmen der Jahresplanung terminiert.

Im Rahmen der internen Audits werden geschulte Mitarbeiter:innen der Outlaw Kassel als Auditor:innen eingesetzt.

Voraussetzungen sind ein Grundverständnis von Qualitätsmanagementprozessen sowie Kommunikationsbereitschaft, Unbefangenheit in Bewertungen, Kritikfähigkeit und Lösungsorientierung zur gemeinsamen Weiterentwicklung von QM-Prozessen.

Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen definieren

Korrekturmaßnahmen werden eingeleitet, um die Wiederholung von Fehlern auszuschließen.

Es ergeben sich Korrekturmaßnahmen aus den Auditberichten. Die termingerechte Umsetzung wird durch die/den Qualitätsmanagementbeauftragte/n überprüft.

2.6 Umweltauswirkungen am Standort

Die Standorte unseres Unternehmens liegen in Kassel, Hann. Münden und Göttingen.

Belastungen im Vorfeld vermeiden

- Einsatz umweltverträglicher Produkte
- Abfalltrennung

Belastungen minimieren

- Einhaltung der Gefahrstoffverordnung durch Kennzeichnung, Lagerung und Arbeitsanweisungen bei den Gefahrenstoffen
- Einhaltung der Lagerung „brennbarer Flüssigkeiten“ nach den gesetzlichen Bestimmungen VbF
- Konsequente Trennung der Reststoffe und mögliche Zuführung zur Wiederverwendung
- Sammlung der unvermeidlichen Abfälle getrennt nach Abfallgruppen/-fraktionen

Betrieblicher Arbeitsschutz

Die Maßnahmen des betrieblichen Arbeitsschutzes sind im Sinne der Vorschriften der Berufsgenossenschaft geregelt. Es finden vierteljährlich Arbeitssicherheitsausschusssitzungen statt. Die Protokolle der Sitzungen werden im Intranet veröffentlicht.

Die Dokumentation der Arbeitssicherheitsprozesse (Unterweisungen, Gefährdungsbeurteilungen, Informationsmaterialien und Zuständigkeiten) wird in den Arbeitsbereichen und an den Projektstandorten vorgehalten und kann von den Mitarbeiter:innen eingesehen werden.

Die Prozesse der Arbeitssicherheit werden durch eine externe Fachkraft für Arbeitssicherheit begleitet (siehe VA SIFA).

Im Intranet stehen neben den Protokollen der Arbeitssicherheitsausschuss-Sitzungen auch unterschiedliche Unterlagen für die Umsetzung der Anforderungen der Arbeitssicherheit zur Verfügung.

In die Anforderungen der Arbeitssicherheit werden die Teilnehmenden mit einbezogen.

Die Maßnahmen des betrieblichen Arbeitsschutzes umfassen

- die Erfüllung aller behördlichen Vorschriften
- detaillierte periodische Gefährdungsanalysen einer Sicherheitsfachkraft für alle Arbeitsprozesse
- regelmäßige Unterweisungen der Mitarbeiter:innen
- Erstellung eines Berichtes über die Betriebsbegehungen und die einzuleitenden Maßnahmen
- periodische Informationen an die Geschäftsführung

2.7 Mitgeltende Unterlagen

- Auditberichte
- Auditjahresplan
- Kundenzufriedenheit Organisationen
- Kundenzufriedenheit Organisationen telefonische Befragung
- Management-Review
- Teilnehmerbefragungsbogen
- VA Dokumentation
- VA Erfolgsbeobachtung + Erfolgsbeobachtung
- VA interne Audits
- VA Korrekturen + Allgemeine Bedarfsanalyse
- VA Mitarbeitenden-Entwicklung
- VA SIFA

3. PERSONELLE UND SACHLICHE RESSOURCEN

3. PERSONELLE UND SACHLICHE RESSOURCEN	22
3.1 Ziel und Geltungsbereich	23
3.2 Zuständigkeiten	23
3.3 Unternehmens- und Führungsstruktur	23
3.4 Personelle Ressourcen definieren.....	23
3.5 Aufgaben der Bereiche/ Funktionen beschreiben	24
3.6 Mitarbeiter:innenqualifikationen entwickeln	24
3.6.1 Zuständigkeiten.....	24
3.6.2 Kompetenzbedarf und Qualifizierungsmaßnahmen planen	24
3.6.2.1 Personal- und Kompetenzbedarf ermitteln	24
3.6.2.2 Mitarbeiter:innenentwicklung planen.....	24
3.6.2.3 Erworbene Qualifikationen bewerten und einsetzen	25
3.6.2.4 Einarbeitung neuer Mitarbeiter:innen	25
3.6.2.5 Mitarbeiter:innen informieren.....	25
3.7 Sachliche Ressourcen.....	25
3.7.1 Zuständigkeiten.....	26
3.7.2. Subunternehmer - externe Dienstleistungen	26
3.8 Mitgeltende Unterlagen.....	27

3.1 Ziel und Geltungsbereich

Das Qualitätsmanagementsystem soll ermöglichen, die Ressourcen der Mitarbeiter:innen, der Geschäftsräume und der Ausstattung optimal im Sinne der Unternehmensziele zu nutzen. Das Organigramm (Punkt 1.2) fasst die Aufgaben der einzelnen Bereiche und der Führungskräfte übersichtlich zusammen.

3.2 Zuständigkeiten

Für die Festlegung und ständige Weiterentwicklung der Aufbau- und Ablauforganisation ist die Geschäftsführung verantwortlich. Die Geschäftsführung benennt die Entscheidungsträger des Unternehmens und legt die Führungs- und Prozessverantwortlichkeiten fest.

3.3 Unternehmens- und Führungsstruktur

Die Verantwortungsbereiche sind im Organigramm (Punkt 1.2) festgelegt und in Funktionsbeschreibungen beschrieben.

In den Funktionsbeschreibungen und Bestellungen sind die Verantwortlichkeiten aus den einzelnen Prozessen zusammengefasst, den Funktionen zugeordnet und um übergreifende Aufgaben ergänzt.

Hauptprozesse sind in den derzeit gültigen Konzepten beschrieben. In den Verfahrensanweisungen sind die Verantwortlichkeiten für die einzelnen Prozessschritte und deren Wechselwirkung beschrieben.

Die Geschäftsführung und die benannten Verantwortlichen stellen für alle qualitätsrelevanten Prozesse und Tätigkeiten sicher, dass

- den Mitarbeiter:innen die Bedeutung ihrer Tätigkeit für die Qualität der Dienstleistungen und Produkte bewusst ist
- die Geschäftsführung und alle beteiligten Mitarbeiter:innen über die Ist-Leistungen und die notwendigen Verbesserungen des Prozesses aktuell informiert sind

3.4 Personelle Ressourcen definieren

Das Personal der Outlaw Kassel setzt sich im Wesentlichen aus drei Gruppen zusammen: Ausbilder:innen, Sozialpädagog:innen, Pädagogische Fachkräfte und Lehrkräfte.

3.5 Aufgaben der Bereiche/ Funktionen beschreiben

Aufgaben und Funktionen werden aus den Funktionsbeschreibungen (siehe Intranet) ersichtlich.

3.6 Mitarbeiter:innenqualifikationen entwickeln

Qualifizierte, kompetente und informierte Mitarbeiter:innen sind die wichtigste Voraussetzung für unseren Unternehmenserfolg und die Umsetzung der von den Auftraggebern (siehe 4. Kund:innen) geforderten Qualität unserer Leistungen. Diese Grundlage wird durch eine Qualifikationsplanung (siehe Schulungsplan) für alle Mitarbeiter:innen und eine offene Informations- und Kommunikationsstruktur geschaffen.

3.6.1 Zuständigkeiten

(siehe Funktionsbeschreibungen)

3.6.2 Kompetenzbedarf und Qualifizierungsmaßnahmen planen

Aus den im Qualitätsmanagementsystem und den Hauptprozessen festgelegten Aufgaben und Tätigkeiten resultieren die notwendigen Anforderungsprofile an die Qualifikationen unserer Mitarbeiter:innen. Sie umfassen u. a.

- Fachliche Kompetenz für das Tätigkeitsfeld
- Umfassende Methodenkenntnisse
- Tätigkeitsspezifische Kompetenzen

Die Qualifizierungen umfassen neben den Fortbildungen, Lehrgängen oder Seminaren auch Schulungen am Arbeitsplatz und die konkrete Einarbeitung durch erfahrene Kolleg:innen (siehe VA neue Mitarbeitende). Sie können personenbezogen

oder aufgabenspezifisch sein. Sie können auch auf Vorschlag der Geschäftsführung oder der Mitarbeitenden stattfinden.

3.6.2.1 Personal- und Kompetenzbedarf ermitteln

Die Pädagogische Leitung, die Leitungskräfte oder die Projektentwicklung beschreiben neue Aufgaben und entwickeln Anforderungsprofile weiter. Den zukünftigen Personal- und Qualifikationsgesamtbedarf leiten sie für den jeweiligen Bereich in enger Abstimmung mit der Geschäftsleitung aus der geplanten Unternehmensentwicklung, dem Budget und den Maßnahmen zur Mitarbeiter:innen- und Organisationsentwicklung ab.

3.6.2.2 Mitarbeiter:innenentwicklung planen

Im Zielvereinbarungsgespräch planen die Pädagogische Leitung oder die Geschäftsführung und die Mitarbeiter:in, auch vor dem Hintergrund der Unternehmensplanung, die weitere Entwicklung. Im Rahmen dieses Gespräches werden u. a. folgende Punkte angesprochen:

- Festlegen von Zielen
- Erreichen der vereinbarten, persönliche Ziele
- Bewertung der Mitarbeiter:innenleistungen
- neue Anforderungen
- Qualifizierungs- und Fortbildungsmaßnahmen

Die vereinbarten Maßnahmen werden aufgezeichnet und überprüft („Entwicklungsgespräch Mitarbeiter:innen“).

Die MA-Gespräche werden durch die Geschäftsführung, die Päd. Leitung oder die Mitarbeiter:in initiiert. Die Dokumentation inklusive der gemeinsam entwickelten Ziel- oder Lösungsansätze erfolgt auf dem dafür vorgesehenen Formblatt (s. o.) und wird von den Teilnehmenden unterzeichnet und archiviert (VA Mitarbeitendenentwicklung).

Sollte die Leistung von Mitarbeiter:innen oder Honorarkräften unterdurchschnittlich bewertet werden (TN-Befragung, Beschwerden), erfolgt umgehend ein anlassbezogenes Gespräch mit dem Ziel der Qualitätsverbesserung (siehe: Beschwerdemanagement).

3.6.2.3 Erworbene Qualifikationen bewerten und einsetzen

Die Fortbildungen werden durch die teilnehmenden Mitarbeiter:innen in Form von Schulnoten bewertet. Die erworbenen Kenntnisse werden unternehmensweit oder projektspezifisch in Form von internen Schulungen oder durch praktische Anwendung genutzt. Nach spätestens einem halben Jahr wird die Wirksamkeit der externen Schulungen/FoBi/Seminare ebenso in Form von Schulnoten abgefragt und im Schulungsplan durch den/die QMB festgehalten.

3.6.2.4 Einarbeitung neuer Mitarbeiter:innen

Bei Neueinstellungen spezifiziert die Geschäftsleitung die Anforderung an die Qualifikation. Mit der Einarbeitung wird ein/e erfahrene/r Mitarbeiter:in beauftragt. Die Einweisung der Honorarkräfte erfolgt durch Leitungskräfte. Nach Abschluss der Einarbeitung führt ein Mitglied der Geschäftsleitung mit der neuen Mitarbeiter:innen ein erstes Mitarbeiter-Innen-Gespräch (VA neue Mitarbeitende).

3.6.2.5 Mitarbeiter:innen informieren

Im Rahmen der bekannten Kommunikationsstruktur (siehe 1.2 Struktur unseres Unternehmens), durch die Homepage, Bericht der Geschäftsführung und durch das BeKo-Protokoll erhalten unsere Mitarbeiter:innen aktuelle Informationen zur Unternehmensentwicklung.

3.7 Sachliche Ressourcen

Zur Durchführung der beschriebenen Hauptprozesse stehen dem Betrieb verschiedene Arbeitsbereiche und Räume zur Verfügung. Für die Projektdurchführungen werden angemessene Raumlage, Raumgröße, Raumeinrichtung, Ausstattung mit Arbeitsmitteln, PCs, Beamer etc. zur Verfügung gestellt. Insbesondere sind hier gesetzliche und behördliche Anforderungen, z.B. in Bezug auf Arbeitssicherheit und Ergonomie, zu beachten. Die Lerninfrastruktur muss moderne Lernformen unterstützen. Zum Ressourcenmanagement gehört neben der Planung auch die Überprüfung der vorhandenen Ressourcen. Bei Zuschlagerteilung für Projekte wird der Bedarf an Räumen und Inventar analysiert und mit den bestehenden Möglichkeiten abgeglichen. Hierbei wird darauf geachtet, dass Ressourcen optimal genutzt werden. Arbeitsmittel, Werkzeuge, Maschinen, EDV, Bürobedarf etc. müssen Qualitätsstandards entsprechen, die den jeweiligen Anforderungen angemessen sind. Auf ein ausgewogenes Verhältnis von Preis und Qualität wird geachtet. Hierbei sind gesetzliche Anforderungen und Vorschriften zur Arbeitssicherheit besonders zu berücksichtigen. Materialeinkäufe, Ersatzbeschaffungen sowie Neuanschaffungen von geringwertigen Wirtschaftsgütern stimmen die Fachkräfte/Bereichsleitungen rechtzeitig mit der Geschäftsführung ab.

3.7.1 Zuständigkeiten

Die Geschäftsführung trägt Sorge für die Bereitstellung der zur Erfüllung der Aufgaben erforderlichen Infrastruktur. Die Mitarbeitenden können Bedarfe direkt an diese kommunizieren oder in der Bedarfsanalyse festhalten (siehe VA Korrekturen und „Allgemeine Bedarfsanalyse“).

3.7.2. Subunternehmer - externe Dienstleistungen

Um Leistungen erbringen zu können, deren Anforderungen die eigenen Ressourcen übersteigen, arbeitet die Outlaw Kassel gGmbH mit Subunternehmen oder gleichberechtigten Bietern in Form einer Bietergemeinschaft zusammen. Derartige Unternehmen sind entweder in den benötigten Arbeitsfeldern nach AZAV zertifiziert oder weisen ihre Expertise in anderer Form nach. In der Regel kooperieren wir mit Partnern, bei denen uns positive Vorerfahrungen aus der Vergangenheit bereits vorliegen.

Weiter externe Dienstleistungen werden in der Regel im Vergabeverfahren beauftragt. Im Verlauf des Verfahrens werden Preis und Qualität der Angebote geprüft und verglichen. Vergeben wird an das Angebot mit dem besten Verhältnis von Preis und Leistung.

3.8 Mitgeltende Unterlagen

- „Entwicklungsgespräch Mitarbeiter:innen“
- Allgemeine Bedarfsanalyse
- Funktionsbeschreibungen
- Konzepte
- Organigramm Outlaw Kassel
- Schulungsplan
- VA Korrekturen
- VA Mitarbeitenden-Entwicklung
- VA neue Mitarbeitende
- VA Schulung FoBi Qualifikation

4. KUND:INNEN

- 4. KUND:INNEN **FEHLER! TEXTMARKE NICHT DEFINIERT.**
- 4.1 Ziel und Geltungsbereich **Fehler! Textmarke nicht definiert.**
- 4.2 Zuständigkeiten **Fehler! Textmarke nicht definiert.**
- 4.3 Kund:innen identifizieren..... **Fehler! Textmarke nicht definiert.**
 - 4.3.1 Übersicht „Kund:innen“ **Fehler! Textmarke nicht definiert.**
 - 4.3.2 Erläuterungen zur Übersicht „Kund:innen“ und weiterer Anspruchsgruppen
Fehler! Textmarke nicht definiert.
 - 4.3.3 Kundenzufriedenheit/ Feedback- und Beschwerdemanagement **Fehler!
Textmarke nicht definiert.**
- 4.4 Unsere Aufträge **Fehler! Textmarke nicht definiert.**
- 4.5 Mitgeltende Unterlagen..... **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

4.1 Ziel und Geltungsbereich

Unser Qualitätsmanagementsystem dient dazu, die Forderungen, Erwartungen und Wünsche unserer Kund:innen zu erfüllen und so den Erhalt des Unternehmens zu sichern. Ziele sind auf die Anforderungen und Erwartungen unserer Kund:innen abzustimmen.

Neben der Positionierung in der Bildungslandschaft und der Akquise von Aufträgen sehen wir in unserem Managementsystem folgende Vorteile:

- Transparenz im Unternehmen
- Verbesserung der Kommunikation und Kooperation
- Sicherung unserer Kompetenzen
- Frühzeitiges Erkennen und Korrigieren von Schwachstellen

4.2 Zuständigkeiten

Geschäftsleitung

- Kontakt zu Auftraggebern
- Bestehende Konzepte fortschreiben bzw. neue entwickeln
- Kooperationstreffen planen und durchführen
- Rückmeldungen erfassen und auswerten
- Informationsschriften, Prospekte, Flyer herausgeben

Leitungskräfte

- Kontakte zu Auftraggebern in Abstimmung mit der Geschäftsführung
- Rückmeldungen erfassen und ggf. Verbesserungsmaßnahmen einleiten
- Umsetzung der Projekte im Sinne der Teilnehmenden und Auftraggeber
- Kontakte zu zuständigen Institutionen
- Kontakte zu Praktikumsbetrieben (siehe Zusammenarbeit mit zielgruppenorientierten Netzwerken)

4.3 Kund:innen identifizieren

Unsere Kund:innen sind die Teilnehmenden und die finanzierende Institutionen sowie Dienstleistungsauftraggeber.

4.3.1 Übersicht „Kund:innen“



4.3.2 Erläuterungen zur Übersicht „Kund:innen“ und weiterer Anspruchsgruppen

Die oben stehende Grafik verdeutlicht unsere Definition des Begriffs „Kund:innen“. Unter Kund:innen verstehen wir sowohl unsere zahlenden Auftraggeber (Jobcenter, HMSI/ESF, BMAS/ESF, Bundesagentur für Arbeit u.a.) als auch unsere Teilnehmenden. Für beide Kundengruppen erbringen wir Leistungen in den gleichen Projekten. Beide Kundengruppen sind uns gleichermaßen wichtig, obwohl ihre Interessen und Bedarfslagen unterschiedlich sein können. Zur Unterstützung der pädagogischen Prozesse werden in geringem Maß auch Dienstleistungen und Produkte für externe Kund:innen wie gemeinnützige oder kommunale Einrichtungen angeboten.

Weitere Akteure mit Ansprüchen an uns stellen Staat und Gesellschaft dar.

Die vom Staat vorgegebenen Gesetze und Verordnungen müssen eingehalten und der gesellschaftliche Auftrag der Bildung und Teilhabe umgesetzt werden.

Unsere Gesellschafter erwarten von uns, dass wir kostendeckend arbeiteten.

Nicht zuletzt stellen auch die Mitarbeiter:innen eine Anspruchsgruppe dar, die ihre Arbeitsleistung zur Verfügung stellt und von uns eine faire Bezahlung und gute Arbeitsbedingungen erwartet.

4.3.3 Kundenzufriedenheit/ Feedback- und Beschwerdemanagement

Die Zufriedenheit unserer Kund:innen ist für uns ein wichtiger Indikator für die Qualität unserer Angebote und bildet somit eine wichtige Grundlage bei der Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen, Inhalte unserer Arbeit.

Die Überwachung der Kundenzufriedenheit erfolgt auf unterschiedlichen Wegen (siehe VA Kundenzufriedenheit), z.B. durch regelmäßige Auswertung der Online-Kundenbefragung, durch Rückmeldungen in den Teamsitzungen der Arbeitsbereiche und regelmäßige Kooperationsgespräche mit den Auftraggebern.

Die Ergebnisse der Auswertung fließen in die kontinuierliche Weiterentwicklung des Unternehmens ein.

Unser Beschwerdemanagement sieht vor, dass Beschwerden/Reklamationen/ Anregungen im laufenden Prozess berücksichtigt werden (siehe VA Feedback- und Beschwerdemanagement, Beschwerde-Übersicht).

4.4 Unsere Aufträge

Unsere Hauptprozesse werden in den jeweils gültigen Konzepten und in unseren Verfahrensanweisungen eingehend beschrieben (siehe Prozesslandschaft). Diese bilden immer die Grundlage der Arbeit aller Mitarbeitenden der Outlaw Kassel und sind daher allen Mitarbeitenden bekannt.

Eine vollständige aktuelle Übersicht über unsere Projekte befindet sich auf unserer Homepage.

4.5 Mitgeltende Unterlagen

- Konzepte

- Leistungsbeschreibungen
- Prozesslandschaft
- Rahmenverträge
- VA Kundenzufriedenheit
- VA Feedback- und Beschwerdemanagement
- Beschwerde-Übersicht
- Wie erfolgen Marktbeobachtung und Analyse?
- Zusammenarbeit mit zielgruppenorientierten Netzwerken

ÄNDERUNGEN DES HANDBUCHES

Datum	Kapitel	Spalte/Absatz	Änderung
10.03.2015	1	2	Löschen von „und Gabriele Barann“
10.04.2015	3.6.2.4	2/1	Den Satz „Die Einweisung der Honorarkräfte erfolgt durch Bereichs- und Projektleitungen.“ eingefügt.
09.06.2015	1	2	Ergänzung: Auch die Region Halle/Leipzig und Region Hamm, Ruhrgebiet und Warendorf sind Bestandteile der Outlaw Jugendhilfe GmbH.
25.01.2016	2.5	1	Ergänzung: Die Ergebnisse der Angebote oder Maßnahmen ergeben sich aus den Erfolgsquoten (z.B. bestandene Abschlussprüfungen oder Aufnahme einer Arbeitstätigkeit), diese werden in der Erfolgsbeobachtung dokumentiert. Hierbei werden die Vorlagen des Auftraggebers verwendet; liegen diese nicht vor, wird das Dokument Erfolgsbeobachtung der Outlaw Kassel GmbH eingesetzt.
25.01.2016	2.4.1		Gelöscht: Anlässlich des jährlichen Management - Reviews überprüft die Geschäftsführung gemeinsam mit den Bereichsleitungen und dem Projektmanagement und Verwaltungsleitung die erreichten Unternehmensleistungen und entwickelt die kurz- und mittelfristigen Unternehmensziele weiter. Eingefügt: Zu Beginn eines jeden Jahres werden im Rahmen einer Klausurtagung mit Bereichs- und Projektleitungen, Projektmanagement und QMB Unternehmens- und Qualitätsziele für jeden Bereich und für das Gesamtunternehmen entwickelt und festgelegt. Der Wirtschaftsplan wird von der Geschäftsführung vorgestellt.

			Erreichung der Ziele wird zwei mal jährlich jeweils zum Jahresanfang und zum Beginn des Ausbildungsjahres überprüft.
22.01.2016	1.1	1	Ergänzung: (s. VA Förderplanung)
22.01.2016	4.3.2	2	Ergänzung: (s. „Wie erfolgen Marktbeobachtung und Analyse?“).
22.01.2016	4.3	1	Ergänzung: (s. Allgemeines zur Gestaltung der Förderplanung und VA Förderplanung)
22.01.2016	4.4	2	Ergänzung: (s. Zusammenarbeit mit zielgruppenorientierten Netzwerken)
22.01.2016	1.1	2	Ergänzung: (s. Zusammenarbeit mit zielgruppenorientierten Netzwerken)
22.01.2016	alle		Listen der mitgeltenden Unterlagen entsprechend erweitert
21.02.2016	9-10		Aktualisieren der Grafiken „Organigramm“ und „Kommunikationsstruktur“
12.07.2016	1.1,	6-7	Das Leitbild mit Bezug zum Fachbereich 4 (AZAV) aktualisiert
12.07.2016	1.2		Aktualisieren von Grafiken
28.10.2016	1.3		Alle relevanten Unterlagen werden sowohl vor Ort im Projekt durch die Projektleitungen oder zentral digital vorgehalten.
28.10.2016	1.3		Gelöscht: Der derzeitige Maßnamestand ist aus dem folgenden Matrix („Unser Leistungsspektrum“) ersichtlich und detailliert im Anhang („Maßnahmen“) beschrieben. Neu: Der derzeitige Maßnamestand ist detailliert im Anhang beschrieben. Aus dem folgenden Matrix („Unser Leistungsspektrum“) ist unser Leistungsangebot ersichtlich.

28.10.2016	2.3	17	Alle Dokumente werden mit einer eindeutigen Identifikation (Bezeichnung, Ablageort, Herkunft, Erstellungsdatum, Stand und Hinweis zur Seitenanzahl) versehen. Die Prüfung, Freigabe und Archivierung der internen Dokumente und der externen Unterlagen ist geregelt. Die Aufbewahrungsdauer orientiert sich an den potenziellen Risiken.
11.11.2016	1.3	11	In der Tabelle Leistungsspektrum die Prozesse aktualisiert
16.11.2016	4.3.3		Die Überwachung der Kundenzufriedenheit erfolgt auf unterschiedlichen Wegen (s. VA Kundenzufriedenheit), z.B. durch regelmäßige Auswertung von projekt- und kundenbezogenen Fragebögen („Kundenzufriedenheit“), durch Rückmeldungen in den Teamsitzungen der Arbeitsbereiche und regelmäßige Trägergespräche der einzelnen Angebote.
16.11.2016	1.2		Grafiken Organigramm und Kommunikationsstruktur ausgetauscht.
Oktober- November 2017	Alle Kapitel		Aktualisierung des gesamten Handbuchs.
26.11.2018	1.2		Aktualisierung des Organigramms und der Kommunikationsstruktur.
09.10.2020	1.2		Aktualisierung des Organigramms und der Kommunikationsstruktur.
30.10.2020	4.3	30-31	Überarbeitung der Kund:innen-Definition und Anpassung des Textes.
18.06.2021	1.2		Aktualisierung des Organigramms
21.10.2021			Abkürzungsverzeichnis angelegt
01.11.2021			Aktualisierungen diverser Textabschnitte
16.08.2022	Alle Kapitel		Ausbildung rausnehmen Aktualisierung aller damit verbundenen Text- und Bildpassagen.
26.08.2022	1.1	9	Unsere Geschäftsführung ist darüber hinaus im Vorstand der LAG Arbeit Hessen vertreten.

04.11.2022	2.5	11	Die Mitarbeiter:innen werden einmal jährlich online befragt.
20.10.2023	1.1	6	Das Handeln der Outlaw Kassel gGmbH wird durch die Grundsätze der Ressourcenorientierung, Lebensweltorientierung und Wertschätzung geprägt. <i>Ressourcenorientierung</i> bedeutet, dass jeder Mensch individuelle Ressourcen, Fähigkeiten besitzt, die wir achten und fördern. Die <i>Lebensweltorientierung</i> heißt, dass wir die Lebenswirklichkeit der Teilnehmenden immer in der Arbeit berücksichtigen. Wir begegnen den Menschen unter allen Umständen respektvoll und wertschätzend.
24.10.2023	1.2	9	Organigramm ausgetauscht

Grüner Text = Ergänzung

Roter Text = gelöscht