

Unsere Unternehmenspolitik beinhaltet Grundsätze, an denen sich die Mitarbeiter in allen Dienstleistungsbereichen der Arbeiterwohlfahrt Unterbezirk Gelsenkirchen/ Bottrop (Unterbezirk) und der Tochtergesellschaft der AWO Service GmbH (ASG) orientieren. Eine einheitliche Wertorientierung nach innen und außen schafft Zugehörigkeit zum Verband, setzt Schwerpunkte für das unternehmerische Handeln und fördert das Vertrauen unserer Kunden und Partner in die Qualität unserer Dienstleistungen.

Wertorientierte Arbeit erfolgt dabei auf der Grundlage des Leitbildes und des Grundsatzprogrammes der AWO. Weitere Grundlagen sind die AWO-Qualitätsanforderungen und die Anforderungen der DIN ISO 9001.

**Kundenorientiert, qualitativ, marktorientiert, wirtschaftlich, professionell, innovativ, interkulturell und nachhaltig! Dafür stehen der Unterbezirk und die ASG.**

### **Kundenorientierung**

Ziel unseres Unternehmens ist es, unsere Kunden zufrieden zu stellen sowie die erreichte Zufriedenheit zu sichern und zu steigern. Wir wollen Fehler vermeiden, statt Fehler beheben. Maßstäbe einer bedarfsgerechten Dienstleistungserbringung sind die Lebenslagen, Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden. Um unsere Ziele zu erreichen, ermitteln wir planmäßig die Wünsche, Anforderungen und die Zufriedenheit unserer Kunden. Die Rückmeldungen unserer Kunden verstehen wir als wertvolle Hinweise zur Verbesserung und Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen.

Im Sinne der Aufrechterhaltung einer hohen Dienstleistungsqualität pflegen wir einen partnerschaftlichen Umgang mit unseren Lieferanten, der von Zuverlässigkeit geprägt ist. Hierzu ist es erforderlich, die gegenseitigen Erwartungen und Anforderungen deutlich zu kommunizieren und veränderten Bedingungen anzupassen.

### **Qualitätsanspruch**

Unsere Kunden, Interessenspartner und Vertragspartner erhalten fachlich qualifizierte Leistungen auf hohem Qualitätsniveau. Dabei ist Qualität bei uns kein Zufall, sondern das Ergebnis vorausschauender Planung und strukturierter Prozesse. Wir garantieren unseren Kunden, Interessens- und Vertragspartnern ein kontinuierliches und zuverlässiges Qualitätsniveau und verpflichten uns dieses ständig zu verbessern und weiterzuentwickeln, wofür wir mit dem Markennamen AWO einstehen. Die Tandem- Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 und AWO-Normen ist der Beleg für die Erfüllung unseres Qualitätsversprechen.

### **Marktorientierung**

Wir stellen uns der Konkurrenz im Markt der Sozialwirtschaft und dem Vergleich mit anderen Anbietern. In einem fairen Wettbewerb streben wir eine führende Marktposition an. Durch laufende Marktbeobachtungen und geeignete Marketingstrategien entwickeln und sichern wir bedarfsorientierte Dienstleistungsangebote.

### **Wirtschaftlichkeit**

Unser unternehmerisches Handeln ist vom wirtschaftlichen Umgang mit unseren Ressourcen geprägt, ohne dass wir unsere soziale Verantwortung und unser ökologisches Bewusstsein aus dem Blick verlieren. Wir überprüfen planmäßig unsere Dienstleistungen mit dem Ziel, die Produktqualität zu steigern und die Kosten-Leistungsstrukturen zu optimieren.

### **Professionalität**

Professionelles Handeln ist gekennzeichnet von dem Bestreben aller Mitarbeiter, mit hohem Engagement die Kundenanforderungen zu erfüllen. Wir erwarten die Bereitschaft zur ständigen fachlichen Weiterentwicklung. Die Voraussetzungen zum professionellen Handeln, wie geeignete

Kommunikationsstrukturen, interne und externe Schulungs- und Qualifizierungsangebote sowie ein produktives Betriebsklima, werden von uns geschaffen. Wir pflegen eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie mit den Betriebsräten.

Als Verband mit demokratischer und sozialer Tradition begegnen wir allen Mitarbeitern mit Achtung und Wertschätzung. Benachteiligungen auszuschließen ist uns eine selbstverständliche Verpflichtung. Das Handeln untereinander ist geprägt von gegenseitiger Unterstützung und gegenseitigem Respekt.

Unseren Führungskräften kommt eine Vorbildfunktion zu. Verhaltensanforderungen unserer Führungskräfte haben wir in unserem Führungsleitbild definiert.

### **Innovation**

Die Arbeiterwohlfahrt als Verband und all unsere Mitarbeiter haben den Anspruch, das gesellschaftliche Leben aktiv mitzugestalten. Gesellschaftliche Veränderungen spiegeln sich in der Entwicklung unseres Dienstleistungsspektrums.

Innovationskraft bedeutet weiterhin die Verpflichtung, unsere Grundsätze und unser gesamtes unternehmerisches Handeln auf ihre Angemessenheit zu überprüfen, weiter zu entwickeln und zu verbessern.

### **Interkulturelle Öffnung**

Schon im Grundsatzprogramm von 1998 definierte die Arbeiterwohlfahrt interkulturelle Arbeit als wichtigen Beitrag zur Gestaltung des unumkehrbaren Einwanderungsprozesses. Die Arbeiterwohlfahrt versteht die Gestaltung der Einwanderungsgesellschaft als eine der wichtigsten gesellschaftspolitischen Zukunftsaufgaben.

Gemäß des Beschlusses der Bundeskonferenz der Arbeiterwohlfahrt im Jahr 2000, öffnen wir unsere Dienste und Einrichtungen interkulturell, indem darauf geachtet wird, dass konzeptionell, organisatorisch und personell den Bedürfnissen von Migranten in den Einrichtungen und Maßnahmen entsprochen wird.

Wir verstehen den Prozess der *interkulturellen Öffnung* als eine Kernaufgabe unseres gesellschaftlichen Engagements und als Querschnittsaufgabe unserer Dienste und des Qualitätsmanagements. Unsere Dienste und Einrichtungen gestalten ihre Angebote so, dass sie jeder in Anspruch nehmen kann, unabhängig seiner Herkunft und kultureller Prägung. Wichtiger Qualitätsstandard unserer Dienstleistungen sind interkulturelle Kompetenzen mit denen sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihrem jeweiligen Bereich in einem offenen kontinuierlichen Prozess auseinandersetzen.

### **Nachhaltigkeit**

Nachhaltigkeit bzw. nachhaltiges Handeln bedeutet, dass die gegenwärtige Generation ihre Bedürfnisse befriedigt, ohne die Fähigkeit der zukünftigen Generation zu gefährden, ihre eigenen Bedürfnisse befriedigen zu können. (vgl. Brundtlandkommission 1987)

Wir sind uns dieser generationsübergreifenden und globalen Verantwortung bewusst. Die Mitarbeiter sind darauf bedacht, negative Auswirkungen bei der Dienstleistungserbringung so weit wie möglich zu vermeiden bzw. zu reduzieren.

### **Arbeitsschutz**

Gesunde und motivierte Mitarbeiter sind eine wesentliche Voraussetzung für die Leistungsfähigkeit und den wirtschaftlichen Erfolg unseres Unternehmens. Wir sind uns dessen auf allen Ebenen bewusst. Daher legen wir, neben der Vermeidung von Gefährdungen am Arbeitsplatz, insbesondere durch unser Work-Life Balance Angebot ein hohes Augenmerk auf Präventionsmaßnahmen, die ganzheitlich dazu beitragen sollen, unseren Mitarbeitern ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen Berufs und Privatleben zu ermöglichen.