

## **Förderung der beruflichen Teilhabe von Menschen mit Benachteiligungen und Behinderungen – Die Leitsätze zur Qualität der Arbeit im Bereich Arbeitsmarktdienstleistungen der Bürgerservice gGmbH**

Die Leitsätze zur Qualität der Arbeit im Bereich Arbeitsmarktdienstleistungen orientieren sich an den in der Satzung formulierten Unternehmenszielen und an den Leitlinien zur Führungskultur der Bürgerservice gGmbH. Mit unseren Angeboten möchten wir einen Beitrag dazu leisten, dass unsere Kunden und Kundinnen in die Lage versetzt werden, realistische berufliche und persönliche Perspektiven zu entwickeln und schrittweise umzusetzen. Wir unterstützen sie aktiv bei der Verwirklichung einer selbstbestimmten und gleichberechtigten Teilhabe am Erwerbsleben und an der Gesellschaft.

1. Unser Engagement wird getragen von dem Gedanken, dass alle Menschen die gleiche unantastbare Würde und das gleiche Recht auf Selbstverwirklichung haben. Jeder Mensch ist einzigartig. Darum nehmen wir Menschen mit ihrer Individualität an und fördern ganzheitlich ihre Persönlichkeit. Wir motivieren zu einer positiven Lebenseinstellung und fördern ihre Leistungsbereitschaft und -fähigkeiten, damit sie ihren Platz in unserer Gesellschaft finden, anerkannt und geachtet werden.
2. Ziel unserer Bemühungen ist es, unsere Teilnehmer/innen zu einer tragfähigen Lebensplanung und eigenständigen Lebensgestaltung zu befähigen. Einen wichtigen Aspekt stellt hierbei die Entwicklung und Realisierung von nachhaltigen beruflichen Perspektiven dar. Als Dienstleister am Arbeitsmarkt sehen wir uns in der Verantwortung, qualitativ hochwertige Unterstützung in Form von Beratung, Begleitung, Beschäftigung, Berufsorientierung und -vorbereitung, Qualifizierung sowie Ausbildungs- und Arbeitsvermittlung anzubieten.
3. Zielgruppen unserer Dienstleistungen sind Menschen mit Benachteiligungen und Behinderungen, die professionelle Unterstützung bei der beruflichen und sozialen Integration benötigen. Passgenaue Angebote für junge Menschen im Übergang Schule-Beruf (Berufsorientierung, -vorbereitung, Qualifizierung und Ausbildung) sowie Beschäftigungs- und Qualifizierungsangebote für (langzeit-)arbeitslose u./o. behinderte Menschen bilden dabei die Hauptschwerpunkte unserer Arbeit. Wir begegnen unseren Kunden und Kundinnen auf Augenhöhe und nehmen sie mit ihren Wünschen, Vorstellungen und Erwartungen ernst. An diesen Erwartungen richten wir darum auch die Qualitätsziele unserer Maßnahmen und Angebote aus. Jede von uns betreute Person wird als eigene Persönlichkeit wahrgenommen und in ihrem individuellen Entwicklungsprozess unterstützt, gefördert und begleitet. Dabei beziehen wir bei Bedarf auch das soziale Umfeld mit ein und arbeiten, da wo möglich, sozialraumorientiert. Entsprechend der Maxime „Hilfe zur Selbsthilfe“ zielen unsere Unterstützungsleistungen auf die Förderung der Selbstständigkeit und Selbstverantwortung ab.
4. Die Einbindung in regionale und überregionale Netzwerke und die gute Kooperation mit Kostenträgern und Auftraggebern sowie mit Netzwerkpartnern ist uns ein wichtiges Anliegen. Die Erwartungen unserer Auftraggeber und Kostenträger stehen im Mittelpunkt unseres Strebens nach ständiger Verbesserung und Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen. Durch eine intensive Zusammenarbeit mit öffentlichen Institutionen, Vertreter/innen von Politik und Wirtschaft sowie Sozialverbänden nehmen wir im Sinne unserer Zielgruppen aktiv Einfluss auf gesellschafts- und sozialpolitische Entwicklungen.

5. Wir setzen die Aufgaben und Ziele unserer Einrichtungen durch Engagement, persönliche Kompetenz und Fachlichkeit um. Unsere qualifizierten und engagierten Mitarbeiter/innen werden aktiv bei der Gestaltung und Weiterentwicklung von Angeboten und Prozessen sowie bei wichtigen Entscheidungen mit einbezogen. Interner und externer Erfahrungsaustausch dient der fachlichen und konzeptionellen Weiterentwicklung. Wir fördern ihre persönliche und fachliche Weiterentwicklung durch Fort-/Weiterbildung und Supervision und stellen ihnen die notwendigen Ressourcen für die Arbeit zur Verfügung.
6. Im Sinne einer langfristigen Qualitätssicherung betreiben wir systematisches Qualitätsmanagement. Damit stellen wir die Wettbewerbsfähigkeit und Fachlichkeit unserer Angebote sicher. Für uns bedeutet Qualität, dass wir unter Beachtung der für uns geltenden gesetzlichen Anforderungen bei der Durchführung unserer Aufgaben so handeln, wie es unsere Kunden wünschen und erwarten und so stets ein kompetenter und zuverlässiger Partner für sie sind. Wir stellen uns ihren Anforderungen und beweisen damit, dass wir kostenbewusst sowie ziel-, kunden- und qualitätsorientiert Leistungen erbringen können. Für die Umsetzung unseres Qualitätsstandards werden unsere Tätigkeiten nach dokumentierten Geschäftsprozessen durchgeführt. Für alle Ziele sind Kriterien und Messgrößen definiert, um ihre Realisierung und Wirksamkeit überwachen zu können. Eine funktionierende Betriebsorganisation sorgt für die von den Kunden erwünschte Qualität unserer Dienstleistungen. Wir legen Wert auf geeignete Räumlichkeiten und eine gute technische Ausstattung.  
Wir haben uns zur ständigen Verbesserung verpflichtet. In festgelegten Abständen messen und beurteilen wir deshalb den erreichten Grad unserer Ziele, die Leistungsfähigkeit und Passgenauigkeit unserer Prozesse und die Zufriedenheit unserer Kunden, um weitere Verbesserungspotenziale zu erkennen.