

## Qualitätspolitik

Die Qualität der Leistung ist die Grundlage aller Aktivitäten im Martinsclub Bremen e.V.. Dabei haben jede/r Mitarbeiter/in, jede Honorarkraft sowie die ehrenamtlich Tätigen die Qualität der Leistung als oberste Priorität zu setzen. Die Qualitätspolitik definiert die Bedeutung des Qualitätsmanagements für alle MitarbeiterInnen im m|c.

Die größtmögliche Qualität bei allen Dienstleistungen, Prozessen und Produkten ist die Voraussetzung zur Zukunftssicherung.

Qualität bedeutet auch, das Qualitätsmanagementsystem, die Prozesslandschaft und alle weiteren Instrumentarien kontinuierlich anzuwenden, zu pflegen und weiter zu entwickeln. Das lebendige und gelebte Qualitätsmanagement-System ist ein Garant für die Dynamik und Effektivität der Organisation.

Der m|c erbringt seine Leistung unter sich verändernden gesellschaftlichen und rechtlichen Rahmenbedingungen. Inklusion ist mit der Ratifizierung der UN-Behindertenrechtskonvention zum Menschenrecht und zum gesellschaftlichen Paradigma geworden.

Qualität im m|c bedeutet deshalb in erster Linie die Würdigung dieses Menschenrechts für alle Kunden und die Anpassung des gesamten Leistungsangebotes und dessen Planung und Umsetzung in inhaltlicher, struktureller und wirtschaftlicher Hinsicht.

Mit der Implementierung des QM- Systems wollen wir das Vertrauen unserer Kunden, Kooperationspartner und Auftraggeber in unsere Leistungen weiter steigern und verstärken. Die Erreichung der Ziele aus den Grundsätzen der Qualitätspolitik verlangen Engagement, Fachkompetenz sowie Selbstverantwortung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Vorstand und die Geschäftsleitung verpflichten und engagieren sich für die kontinuierliche Umsetzung und Bewertung folgender Qualitätspolitik-Grundsätze:

- Vollständig zufriedene Kunden zu gewinnen, ist unser oberstes Ziel: Dieses erreichen wir durch fehlerfreie Produkte und Dienstleistungen, durch 100%-ige Verlässlichkeit, durch kompetenten und freundlichen Umgang mit Kunden und Kooperationspartnern sowie durch ständige Qualitätsverbesserung.
- Jede/r Mitarbeiter/in ist für die Qualität der eigenen Arbeit selbst verantwortlich. Er/Sie kennt die Vorgaben zur Erfüllung der geforderten Qualität in seinem /ihrem Tätigkeitsbereich. Dazu fehlende Informationen muss sie/er sich umgehend beim Vorgesetzten einholen.
- Durch kontinuierliche Verbesserungen in pädagogischen, organisatorischen, betrieblichen sowie in technischen Belangen steigern wir die Qualität unserer Leistungen und Produkte. Gleichzeitig halten wir dadurch unsere Kosten möglichst gering, sichern und verbessern unsere Marktposition.
- Die Führungskräfte im m|c sind Vorbild für ihre Mitarbeiter/innen. Die Führungskräfte müssen klare, erreichbare Ziele formulieren und die Mitarbeiter/innen bei der Realisierung dieser Ziele unterstützen. Die Führungskräfte sind für die Erfüllung dieser Ziele verantwortlich.
- Um die Qualitätsziele zu erreichen, müssen die Fähigkeiten aller Mitarbeiter/innen für kunden- und qualitätsorientiertes Denken und Handeln ständig weiterentwickelt und geschult werden.
- Wir bewerten unsere Kooperationspartner in regelmäßigen Abständen, um sicher zu stellen, dass sie die gleichen Qualitätsstandards voraussetzen wie wir.

Sämtliche Maßnahmen der Qualitätspolitik werden im Rahmen des jährlichen Managementreviews bewertet.

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich, die erforderlichen personellen und finanziellen Ressourcen zur Verfügung zu stellen.

Thomas Bretschneider  
Vorstand