

# QUALITÄTSPOLITIK

Die Qualitätspolitik ergänzt das Identitätshandbuch und erstreckt sich über folgende Bereiche:

## **KundInnenzufriedenheit**

Unsere KlientInnen sind unsere wichtigste Interessenspartei. Unser Hauptaugenmerk liegt auf deren Lebensqualität. Sie entscheiden über den Erfolg und das Weiterbestehen unseres Unternehmens. Wir wollen die Wünsche und die Bedürfnisse unserer KlientInnen frühzeitig erkennen und verstehen.

## **Entwicklung**

Unsere Ideen und unser Wissen schaffen neue und verbessern bestehende Dienstleistungen und sichern somit unsere Zukunft. Damit wollen wir die Erwartungen und Anforderungen unserer KlientInnen erfüllen.

## **Führungs- und Managementkompetenz**

Aktives Führungshandeln stellt sicher, dass sich die MitarbeiterInnen mit den Grundwerten des Unternehmens identifizieren. Die Verantwortung für die Umsetzung dieser Qualitäts-Politik trägt jede/r MitarbeiterIn in seinem/ihrer Aufgabenbereich. Die Qualitätspolitik ist für alle interessierten Parteien öffentlich zugänglich.

Aus der Qualitätspolitik werden die Unternehmens- und Prozessziele abgeleitet um dadurch die Führungskräfte zu fördern, die Verantwortung für das gemeinsame Erreichen unserer Qualitätsziele zu übernehmen.

## **Kontinuierliche Verbesserung**

Wir sehen es als Aufgabe und Herausforderung an, Bestehendes in Frage zu stellen und durch kontinuierliche Verbesserung zukunftsweisende Lösungen unserer Aufgaben zu erarbeiten. Unser Ziel ist es, die Qualität und Wettbewerbsfähigkeit der von uns angebotenen Dienstleistungen kontinuierlich zu erhöhen. Ein aktives Beschwerdemanagement hilft uns dabei unsere Leistungen im Sinne unserer interessierten Parteien zu verbessern.

## **MitarbeiterInnenzufriedenheit**

Die Qualifikation, Information und Motivation aller MitarbeiterInnen ist grundlegende Voraussetzung für unseren Unternehmenserfolg. Deshalb ist es ein Anliegen, die MitarbeiterInnen zu informieren und durch Schulungen in dem notwendigen Wissen, ihren Kompetenzen und den Fähigkeiten zu unterstützen.

Durch Setzung von Zielen und Evaluierung der Zielerreichung verpflichten wir uns zu zielgerichtetem Handeln im Sinne unserer Grundsätze und somit zur kontinuierlichen Verbesserung.

## **Qualitätsmanagement**

Das Unternehmen wird durch ein ganzheitlich implementiertes Qualitäts- und Risikomanagementsystem gesteuert. Wir wollen daher das Qualitätsmanagement kontinuierlich an neue Gegebenheiten anpassen und verbessern. Das Unternehmen verpflichtet sich zur Einhaltung der geltenden Gesetze.