



## Inhalte des Leitbildes

### 1. Identität

Die Caritas ist ein Spitzenverband der freien Wohlfahrtspflege in Deutschland. Der Caritasverband Moers-Xanten e. V. betreibt ein starkes Netz professioneller sozialer Einrichtungen und Dienste.

Wir sind Ansprechpartner für alle Rat- und Hilfesuchenden, jung oder alt, unabhängig von ihrer Konfession oder Herkunft. Wir treten ein für soziale Gerechtigkeit, weisen auf die Situation benachteiligter oder sozial schwacher Menschen hin, ergreifen Partei für hilfebedürftige und Not leidende Menschen.

Der Caritasverband Moers-Xanten e.V. ist anerkannter Träger von öffentlichen Arbeitsangelegenheiten mit Mehraufwandsentschädigung gemäß § 16 Abs. 3 SGB II und darf sich als nach AZAV zertifizierter Träger bezeichnen.

Im Rahmen seines Angebotes hat der Verband einen eigenen Fachdienst, namens Arbeit-Beschäftigung-Qualifizierung geschaffen, um Projekte und Maßnahmen zur Integration von arbeitslosen Menschen mit multiplen Vermittlungshemmnissen auf den ersten Arbeitsmarkt anzubieten.

Ausgehend von dem Gedanken, sich für benachteiligte Menschen, Menschen in Not, Kranke und Behinderte, alte Menschen und Familien einzusetzen, ist unser Leitbild und die Zielsetzung auf die Gestaltung der Gegenwart und der Zukunft dieser Menschen ausgerichtet.

Es beschreibt die Wertvorstellung und Grundsätze, die unsere Arbeit begleitet und das Verhalten der Mitarbeitenden auf allen Ebenen bestimmen soll.

Leitbild und Zielsetzung bilden somit den Rahmen unserer täglichen Arbeit und spiegeln unsere Identität nach außen.

### 2. Werte

Übersetzt bedeutet Caritas christliche Nächstenliebe. Basis unserer Arbeit ist der christliche Glaube. Er geht von der Liebe Gottes zu allen Menschen aus. Wir Christen geben weiter, was wir empfangen haben.

Bearbeitet	Geprüft	Freigegeben	Revisionsstand	Seite
19.07.16	01.1.2016	Freigabe durch GF oder Stellv. auf der Titelseite	2/2016	1 von 4
Projekt QZ	FDL Schwarz			
Geltungsbereich: Fachdienst A-B-Q		Dateiname: 5.2Leitbild		



### 3. Kundenorientierung

Die Erwartungen unserer Kunden stehen im Mittelpunkt unseres Strebens nach ständiger Verbesserung und Weiterentwicklung unserer Prozesse und Dienstleistungen.

#### Unsere Kunden sind

- Menschen mit multiplen Vermittlungshemmnissen
- Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten
- Menschen mit fehlenden beruflichen Perspektiven

#### Zum zweiten Kundenkreis gehören:

- Jobcenter Kreis Wesel
- Agentur für Arbeit Kreis Wesel
- Arbeitgeber
- Einzelpersonen und Institutionen, die unsere Dienste in Anspruch nehmen

Für die Umsetzung unseres Qualitätsstandards werden unsere Tätigkeiten nach dokumentierten Geschäftsprozessen durchgeführt. Eine optimale Betriebsorganisation sorgt für die von den Kunden gewünschte Qualität unserer Dienstleistungen. Dies erfolgt unter der Gewährleistung, dass die gesetzlichen Anforderungen eingehalten werden.

Wir hören unseren Kunden aufmerksam zu, verstehen ihre Erwartungen und erfüllen die vereinbarten Leistungen konsequent. Daher legen wir Wert auf eine gute technische Ausrüstung und den Anforderungen entsprechend ausgebildetes Personal, dessen Fähigkeiten ständig weiterentwickelt werden.

### 4. Qualität

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. Mit Schnelligkeit, Flexibilität, Qualität und Kompetenz stellen wir uns ihren Anforderungen und beweisen damit, dass unser Unternehmen kunden-, qualitäts-, kosten- und zeitorientierte Leistungen erbringen kann.

Auf Grundlage der Wünsche und Erwartungen unserer Kunden werden Qualitätsziele ermittelt und festgelegt. Für alle Ziele sind Kriterien und Messgrößen definiert, um ihre Realisierung und Wirksamkeit überwachen zu können.

Bearbeitet	Geprüft	Freigegeben	Revisionsstand	Seite
19.07.16	01.1.2016	Freigabe durch GF oder	2/2016	2 von 4
Projekt QZ	FDL Schwarz	Stellv. auf der Titelseite		
Geltungsbereich: Fachdienst A-B-Q		Dateiname: 5.2Leitbild		



## 5. Ziel des QM

### Ständige Verbesserung:

"Gut" ist für uns nicht gut genug. Wir haben uns zur ständigen Verbesserung verpflichtet. In festgelegten Abständen messen und beurteilen wir deshalb den erreichten Grad unserer Ziele, die Fähigkeit unserer Prozesse und die Zufriedenheit unserer Kunden, um weitere Verbesserungspotenziale zu erkennen.

Unter diesem Blickwinkel erfassen wir die Zufriedenheit unserer Kunden und bewerten Beschwerden nicht als Ärgernis, sondern als Chance zur Verbesserung. Gleiches sehen wir bei der konsequenten Erfassung und Analyse von Fehlleistungen. Wir wollen nicht Schuldige suchen, sondern durch Ehrlichkeit aus unseren Fehlern lernen, um daraus Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen abzuleiten und festzulegen. Zu diesem Zwecke legen wir Wert auf die professionelle und kollegiale Zusammenarbeit mit unseren Kunden.

Alle Mitarbeitende des Fachdienstes Arbeit-Beschäftigung-Qualifizierung (A-B-Q) nehmen neben dem Vorstand Verantwortung für ihren jeweiligen Aufgabenbereich wahr. Die Mitarbeitenden des Fachdienstes A-B-Q stellen sich dieser Herausforderung, um an der Umsetzung von erforderlichen Änderungen aktiv mitzuwirken.

### Mitarbeiterorientierung:

Wir wollen innerbetrieblich eine Atmosphäre der Partnerschaft und des Vertrauens erzeugen und für unseren Mitarbeitenden ein attraktiver Arbeitgeber sein. Durch verantwortungsvolles Planen und Handeln wollen wir den Beschäftigten Sicherheit in ihrer Arbeit vermitteln.

### Innovationsbereitschaft:

Durch unseren caritativen Auftrag und der sich daraus ergebenden besonderen Aufgabenstellung ist es unser Ziel, immer neue Projekte und Maßnahmen, entsprechend den Erfordernissen auf dem Arbeitsmarkt, unseren Teilnehmenden und Kunden anzubieten.

Da sich die gesellschaftspolitischen Rahmenbedingungen ständig ändern, wollen wir durch ein hohes Maß an Kreativität und Innovationsbereitschaft den individuellen Anforderungen unserer Kunden gerecht werden.

### Wirtschaftliche Stabilität:

Unser wirtschaftliches Handeln stützt sich auf Kostenkontrolle, solide Finanzplanung und marktgerechte Preisgestaltung. Unsere wirtschaftliche Planung wird unterstützt durch ein permanentes Monitoring, das geleitet wird durch betriebswirtschaftliches Fachpersonal sowie ein EDV-gestütztes System, das dazu beiträgt, im Zweifelsfalle frühzeitig zu reagieren.

Bearbeitet	Geprüft	Freigegeben	Revisionsstand	Seite
19.07.16	01.1.2016	Freigabe durch GF oder	2/2016	3 von 4
Projekt QZ	FDL Schwarz	Stellv. auf der Titelseite		
Geltungsbereich: Fachdienst A-B-Q		Dateiname: 5.2Leitbild		



## 6. Leistungen

Jeder Mitarbeitende trägt durch seine Leistung und sein Handeln einen wichtigen Anteil zum Unternehmenserfolg bei.

### Ausrichtung auf die Eingliederung in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt:

Der Caritasverband Moers-Xanten e.V. hat das Ziel, für arbeitslose Menschen, mit den unterschiedlichsten sozialen Hintergründen, persönlichen Schwierigkeiten und multiplen Vermittlungshemmnissen, Maßnahmen in überprüfbarer Qualität und in nachvollziehbaren Strukturen durchzuführen. Die fachlichen Kompetenzen der erwerbstätigen Hilfebedürftigen sollen durch entsprechende Qualifizierung so weit gefördert werden, dass sie die Chance haben, wieder in bestehende Arbeitsfelder auf dem ersten Arbeitsmarkt integriert zu werden.

## 7. Ressourcen

Um die uns anvertrauten Menschen bei der Überwindung ihrer vielfältigen sozialen Schwierigkeiten zu unterstützen, beschäftigen wir ein Team von engagierten und qualifizierten Mitarbeitenden, das für die speziellen Anforderungen dieser Arbeit ausgebildet ist. Fachliche Kompetenzen auch zur Bewältigung von Grenzsituationen gehören zur Qualifikation der Mitarbeitenden.

Ziel aller im Fachdienst Arbeit-Beschäftigung-Qualifizierung angebotenen Maßnahmen und Projekte ist es, individuelle Ressourcen der Teilnehmenden zu nutzen und zu stärken, ihnen berufliche und persönliche Orientierungsmöglichkeiten zu eröffnen sowie ihre Lebenssituation zu stabilisieren und langfristig zu verbessern.

Bearbeitet	Geprüft	Freigegeben	Revisionsstand	Seite
19.07.16	01.1.2016	Freigabe durch GF oder	2/2016	4 von 4
Projekt QZ	FDL Schwarz	Stellv. auf der Titelseite		
Geltungsbereich: Fachdienst A-B-Q		Dateiname: 5.2Leitbild		