

## Qualitätspolitik des CJD Sachsen

Das CJD ist als Bildungs- und Sozialunternehmen ein Qualitätsanbieter. Qualität beziehen wir auf die sozialen Dienstleistungen für unsere Klienten und Auftraggeber, sowie auch auf alle internen Strukturen, Prozesse und Abläufe, die hierzu direkt oder indirekt erforderlich sind.

Unsere Qualitätspolitik fokussieren wir insbesondere auf die nachfolgenden Aspekte und ihre Anforderungen, deren Erfüllung/Umsetzung und/oder Sicherstellung wir systematisch und prozesshaft anstreben:

### **Kundenorientierung**

Die spezifischen Bedarfe und Lebenslagen unserer Klienten und Zielgruppen, sowie die Ansprüche, Vorgaben und Forderungen unserer Auftraggeber bilden die Basis für die Ausgestaltung unserer Dienstleistungen. Dazu werden in regelmäßigen Abständen bspw. gesetzliche/amtliche Vorschriften und Richtlinien analysiert, standardisierte Kundenbefragungen und persönliche Kundengespräche durchgeführt und ausgewertet.

### **Mitarbeiterpflege und Entwicklung**

Unsere Haltung wird vom Verständnis geprägt, dass unsere Mitarbeitenden auf Basis ihrer Fachlichkeit, Diversität, Erfahrung und Motivation die wesentlichen Ressourcen und Komponenten für die Qualitätsgewährleistung vereinen. Die Personalpflege und Personalentwicklung stellen somit eine wesentliche Aufgabe für das CJD dar. Die übergeordnete Koordination der Prozesse in diesem Kontext erfolgt durch unsere Personalabteilung.

### **Strukturelle Rahmenbedingungen**

Für die Sicherstellung einer kontinuierlichen, nachprüfbaren und gesicherten Qualität, sowie der Qualitätsentwicklung aller Dienstleistungen und besonders der damit zusammenhängenden (internen) Prozesse, ist das Installieren und Vorhalten geeigneter struktureller Rahmenbedingungen unerlässlich. Unser strukturelles Design zur Gewährleistung der Prozessqualität umfasst u.a.: die Implementierung und Umsetzung des QM-Systems nach DIN ISO 9001:2015, die Zertifizierung der Qualität durch die TÜV SÜD Service Management GmbH, sowie jährliche interne Überwachungsaudits. Unsere Angebote der beruflichen Bildung sind außerdem nach der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV) durch die Certqua zertifiziert. Zur Weiterentwicklung der Qualität werden im CJD Qualitätszirkel wirksam, deren Ergebnisse in alle Angebotsbereiche einfließen.

### **Wirtschaftlichkeit**

Wir handeln wirtschaftlich und transparent. Die Qualitätsziele sind so effektiv wie möglich zu erreichen. Kostensenkungen dürfen jedoch nicht zu Lasten der Qualität unserer Dienstleistungen erfolgen. Das Wohl der uns anvertrauten (jungen) Menschen steht im Mittelpunkt. Im Bewusstsein der begrenzten Ressourcen und der uns allgemein obliegenden Umweltverantwortung, suchen wir stets nach den effektivsten Lösungen.

### **Qualitätsziele**

Die Qualitätsziele im Einzelnen ergeben sich nicht allein vor dem Hintergrund der fokussierten Kundenorientierung. Bei ihrer Definition (bspw. in der Phase der Angebotsentwicklung) werden neben den Bedarfen und den Anforderungen der jeweiligen Klienten und Kunden auch die eigenen Fachstandards als Maßstab gesetzt. Anschließend werden sie mit überprüfbaren Indikatoren und Parametern untersetzt, um den Grad ihrer Erfüllung festhalten und bewerten (sowie ggf. anpassen) zu können.