

Qualitätsleitbild der kifas GmbH

1. Unsere Leitideen und Werte

- Mit unseren Bildungsangeboten und Dienstleistungen vermitteln wir Kompetenz für Beteiligung. Dabei orientieren wir uns an den Werten christlicher Gesellschaftsethik und leisten damit einen Beitrag zu einer eigenverantwortlichen und solidarischen Lebensführung und zur Gestaltung einer aktiven Bürgergesellschaft.

2. Unsere Qualitätsziele

- Unsere Angebote richten sich an Funktionsträger in Verbänden und Organisationen, an Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter und Führungskräfte in Unternehmen, sowie an Personen im freiwilligen bürgerschaftlichen Engagement. Unsere Angebote verstehen wir als Dienstleistungen, die wir an den Anforderungen und Bedürfnissen unserer Kunden orientieren.
- Die Zufriedenheit unserer Kunden, die wir über diverse Evaluierungsinstrumente bei unseren Veranstaltungen erfassen, ist uns Antrieb und Motivation.
- Wir unterstützen Menschen in ihrem Engagement und vermitteln dazu Orientierung und Handlungswissen. Unser kompetenzorientierter Arbeitsansatz ermöglicht es, persönliche und strukturelle Zusammenhänge, die Leben und Arbeiten beeinflussen, zu erkennen und daraus innovative und zukunftsfähige Veränderungsprozesse bei Personen und Organisationen anzustoßen.
- Lebensgeschichte ist für uns immer auch Lerngeschichte: Unsere Angebote sind so gestaltet, dass Menschen Vertrauen in ihre Fähigkeiten gewinnen und Veränderungen und Herausforderungen im Leben als Lernaufgaben begreifen. Dies schließt auch die Nachhaltigkeit von Lernen als permanente Erweiterung der Handlungskompetenz und damit lebenslanges Lernen mit ein.
- Zentrale Gestaltungselemente unserer Bildungsangebote sind:
 - Passgenaue Angebote orientiert an den Interessen und Anforderungen unserer Kunden
 - Klare Vereinbarungen im Blick auf Inhalt, Methoden, Zeitrahmen und finanzielle Bedingungen
 - Verlässlichkeit in der Planung, Durchführung und Dokumentation unserer Dienstleistungen

QES-T Handbuch / Teil A: Qualitätsverständnis

- Kompetenzorientierter Ansatz in der Gestaltung unserer Seminare und Trainings; ebenso Verknüpfung von Zielgruppe, Inhalt, Methode, Lernort und Lernumgebung
- Transparente Zielvereinbarungen und Ablaufpläne für Seminare und Arbeitsgruppen
- Evaluation der Veranstaltungen und der Beratungsprozesse
- Qualifizierte Zertifikate für Seminare und Fortbildungen
- Sicherung der vereinbarten Qualität auch bei externen Trainerinnen und Trainern

3. Unsere Auftraggeber und Teilnehmer/Teilnehmerinnen

- Zielgruppen für unsere Bildungs- und Beratungsdienstleistungen sind
 - Funktionsträger in Verbänden und Organisationen / NGOs
 - Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter / Führungskräfte in Unternehmen und NPOs
 - Sozialpolitisch interessierte und engagierte Personen
 - Personen im freiwilligen bürgerschaftlichen Engagement
- Unsere Auftraggeber und Partner sind Verbände, Öffentliche Stellen, Verwaltungen, Organisationen und Unternehmen.

4. Unser inhaltliches und fachliches Profil

- Die kifas GmbH begleitet und optimiert Kompetenzentwicklung und Kompetenzmanagement von Personen und Organisationen. Kompetenz verstehen wir dabei als situationsbezogene Handlungsfähigkeit und Handlungsbereitschaft.
- Unsere Kompetenzen sehen wir in den Kern-Bereichen Betriebliche Mitbestimmung, Organisationsberatung und Gesellschaftsethik.
- Die kifas GmbH bietet Bildungsdienstleistungen in Form von Seminaren und Trainings, Beratung und Begleitung von Individuen und Organisationen in Entwicklungs- und Veränderungsprozessen; in Projekten entwickeln und erproben wir neue Arbeitsansätze und bringen uns in nationalen und internationalen Netzwerken ein.
- Unsere Angebote und Dienstleistungen sind ausgerichtet auf die Erwartungen und Bedürfnisse unserer Kunden; ihre Zufriedenheit ist wesentliches Kriterium für den Erfolg unserer Arbeit. Die gemeinsame Arbeit innerhalb der kifas GmbH und unsere Kunden- und Partnerbeziehungen sind geprägt von Wertschätzung und Akzeptanz; unterschiedliche

QES-T Handbuch / Teil A: Qualitätsverständnis

Positionen sehen wir als Herausforderung für gemeinsam zu gestaltende win-win-Lösungen.

5. Unsere kontinuierliche Qualitätsentwicklung

- Die Qualität unserer Arbeit sichern wir durch ein integriertes Qualitätsmanagement. Die kontinuierliche Prüfung der Wirtschaftlichkeit unserer Angebote und ein verantwortungsvoller Umgang mit öffentlichen Mitteln sind für uns selbstverständlich.
- Wir sorgen für eine fortwährende Optimierung unserer Bildungsangebote; dazu nutzen wir gemeinsam vereinbarte Instrumente und Verfahren. Die Vereinbarung und Auswertung von Qualitätszielen ist eine Kernaufgabe der Leitung.

6. Unser Verhältnis zu Partnern und Auftraggebern

- Mit unseren Angeboten unterstützen und begleiten wir Funktionsträger in Verbänden und Organisationen (NPO's), sowie Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter und Führungskräfte in Unternehmen.
- Zur Sicherung der kontinuierlichen Weiterentwicklung der kifas GmbH kooperieren wir mit Partnern aus Politik, Verwaltung, Organisationen und aus der Wissenschaft. Mit unserer Beteiligung an nationalen und transnationalen Netzwerken gewährleisten wir die Qualität unserer Angebote und die Verbreitung von guten Erfahrungen.
- In allen diesen Beziehungen sind wir ein zuverlässiger und verantwortungsvoller Partner.

7. Unser Verständnis von Kundenzufriedenheit

- Die Zufriedenheit unserer Kunden beginnt für uns bei jedem einzelnen Teilnehmenden in Trainings, Seminaren, Coachings und erstreckt sich über Gremien und Gruppen bis hin zu komplexen Organisationen und deren Verantwortlichen.
- Unser Verständnis von Kundenzufriedenheit bezieht sich nicht nur auf den Zeitraum der Leistungserbringung, sondern strebt eine dauerhafte und anknüpfungsfähige positive Haltung gegenüber unseren Angeboten und Unterstützungen an.
- Zufriedenheit ist für uns ein ganzheitlicher Vorgang, der mit der ersten Kontaktaufnahme beginnt, sich über Dienstleistungen und Arbeitsatmosphäre erstreckt und die Nachbetreuung bis hin zur finanziellen Abwicklung einschließt.

Waldmünchen, Februar 2014