

## **A 2 Qualitätsverständnis**

### **1. Leitideen und Werte**

- Die kifas GmbH vermittelt mit ihren Bildungsangeboten und Dienstleistungen „Kompetenz für Beteiligung“, was auch der Slogan des Instituts ist. Sie orientiert sich dabei an christlichen Werten, im Besonderen an der christlichen Gesellschaftsethik.

Wir sind tätig in den Kompetenzfeldern Betriebliche Mitbestimmung/MAV, Gesellschaftsethik & politische Bildung sowie Systemische Organisationsberatung.

Den Menschen, denen wir in unserer Arbeit begegnen, verdeutlichen wir unsere Leitidee durch Offenheit, Wertschätzung, Achtung ihrer Würde und der Akzeptanz ihrer jeweiligen Kultur. Wir achten auf die Chancengleichheit der Geschlechter. Mit unseren Angeboten möchten wir einen Beitrag leisten zu einer eigenverantwortlichen und solidarischen Lebensführung und zur Gestaltung einer aktiven Bürgergesellschaft. Die kifas GmbH entscheidet sich, eine systematische und kontinuierliche Qualitätsentwicklung gemeinsam auszuarbeiten und in der Organisation einzuführen, die sich auf alle Bereiche erstrecken und alle Mitarbeitenden mit einbeziehen wird

### **2. Unsere Qualitätsziele**

- Unsere Angebote richten sich an Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte in (vor allem kirchlichen) Unternehmen, an Funktionsträger in Verbänden und Organisationen, an politisch und gesellschaftlich Interessierte, an Personen im freiwilligen bürgerschaftlichen Engagement. Unsere Angebote verstehen wir als Dienstleistungen, die wir an den Anforderungen und Bedürfnissen unserer Kunden orientieren. Aktuelle Entwicklungen in Gesellschaft und (Kirchen-)Politik, im Arbeitsmarkt und (kirchlichen) Arbeitsrecht sowie auch medial (v. a. in Bezug auf Methodik und Didaktik) fließen laufend mit ein.
- Die Zufriedenheit unserer Kunden und Teilnehmenden, die wir über diverse Evaluierungsinstrumente bei und nach 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.

### **3. Zielgruppe/Kunden und Kooperationen / Kommunikation**

Zielgruppen für unsere Bildungs- und Beratungsdienstleistungen sind je nach Kompetenzfeld, Kooperation oder Projekt:

- Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte in (v. a. kirchlichen) Unternehmen und NPOs
- Funktionsträger\*innen in Verbänden und Organisationen / NGOs
- Sozial- und gesellschaftspolitisch interessierte und engagierte Personen
- Personen im freiwilligen bürgerschaftlichen Engagement

Unsere Auftraggeber\*innen und Partner\*innen sind Verbände, Öffentliche Stellen, Verwaltungen, Organisationen und Unternehmen.

Zur Sicherung der kontinuierlichen Weiterentwicklung der kifas GmbH kooperieren wir mit Partnern aus Verbänden (hier v. a. KAB-Einrichtungen), der Arbeitsgemeinschaft katholisch-sozialer Bildungswerke (aksb), den Diözesanen Arbeitsgemeinschaften (DiAG), den Ordinariaten und der BAG-MAV (Bundesarbeitsgemeinschaft der Mitarbeitervertretungen).

Wir arbeiten mit Partnern aus Kirche, Politik, Verwaltung und Organisationen und beteiligen uns bei Projekten an nationalen und internationalen Netzwerken.

In allen diesen Beziehungen sind wir ein zuverlässiger und verantwortungsvoller Partner. Die gemeinsame Arbeit innerhalb der kifas GmbH und unsere Kunden- und Partnerbeziehungen sind geprägt von Wertschätzung und Akzeptanz; unterschiedliche Positionen sehen wir als Herausforderung für gemeinsam zu gestaltende win-win-Lösungen.

Die Kommunikation intern und extern findet auf Augenhöhe statt, flache Hierarchien und kurze Wege ermöglichen dies. Die betriebliche Mitbestimmung ist nicht nur ein Arbeitsfeld der kifas GmbH, sondern wird auch im Innenverhältnis gelebt, in dem die Anliegen der Mitarbeitenden gehört und berücksichtigt werden.

#### **4. Verständnis von Lehren und Lernen**

Die kifas GmbH begleitet und optimiert Kompetenzentwicklung und Kompetenzmanagement von Personen und Organisationen. Kompetenz verstehen wir dabei als situationsbezogene Handlungsfähigkeit und die Bereitschaft, zukunftsfähige Veränderungsprozesse anzustoßen und Engagement zu stärken.

Die kifas GmbH bietet Bildungsdienstleistungen in Form von Schulungen, Seminaren, Workshops, Aus- und Fortbildungsreihen und Trainings sowie Beratung und Begleitung von Einzelpersonen, Teams und Organisationen in Entwicklungs- und Veränderungsprozessen.

Unsere Angebote und Dienstleistungen sind ausgerichtet auf die Erwartungen und Bedürfnisse unserer Kunden; ihre Zufriedenheit ist wesentliches Kriterium für den Erfolg unserer Arbeit.

Zentrale Gestaltungselemente unserer Bildungsangebote sind:

- Passgenaue Angebote orientiert an den Interessen und Anforderungen der Teilnehmenden und/oder Auftraggeber\*innen sowie an den aktuellen Entwicklungen im jeweiligen Bereich
- Klare Vereinbarungen im Blick auf Inhalt, Methoden, Zeitrahmen und finanzielle Bedingungen
- Verlässlichkeit in der Planung, Durchführung, Abrechnung und Dokumentation unserer Dienstleistungen
- Kompetenzorientierter Ansatz in der Gestaltung unserer Schulungen und Trainings; ebenso Verknüpfung von Zielgruppe, Inhalt, Methode, Lernort und Lernumgebung
- Transparente Zielvereinbarungen und Ablaufpläne für Schulungen und Arbeitsgruppen
- Evaluation der Veranstaltungen und der Beratungsprozesse
- Qualifizierte Zertifikate für Schulungs- und Fortbildungsreihen
- Sicherung der vereinbarten Qualität auch bei externen Trainer\*innen

#### **5. Qualitätsentwicklungskreis**

Verschiedene Gremien und Teams bieten Raum und Möglichkeit der Bekanntgabe von Änderungen, der Entwicklung von Angeboten, der Evaluierung und der breiten Information. Instrumente hierfür sind die Referentenbesprechung (Rebe), die Leitungskonferenz, die jährlich stattfindenden Planungs- und



Strategieklausuren sowie bereichsinterne (bei Bedarf auch bereichsübergreifende) Besprechungen.

In jedem Bereich erfolgt die kontinuierliche Umsetzung des Kreislaufes von Planen, Durchführen, Auswerten und Konsequenzen ziehen; die Dokumentation dazu erfolgt bedarfsorientiert.

Die Qualitätsziele werden regelmäßig evaluiert und gegebenenfalls überarbeitet.

Das Qualitätsverständnis wird den Mitarbeitenden, Teilnehmenden und Auftraggeber\*innen über persönliche Gespräche, Einbindung in das Dokumentenmanagementsystem, Aushänge und die Website transparent gemacht.

## **6. Verständnis von Zufriedenheiten bei Teilnehmenden, Auftraggeber\*innen und Mitarbeitenden**

Wir verstehen die Zufriedenheit bei Teilnehmenden, Auftraggeber\*innen und Mitarbeitenden als Grundlage für eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Einrichtung sowie für deren Zukunftssicherung. Zur Messung der Zufriedenheit wurden geeignete Verfahren und Instrumente entwickelt, die regelmäßig überprüft werden. Sich aus der Auswertung ergebende Konsequenzen fließen wieder in den Qualitätsentwicklungskreis ein und sind Ansporn für eine stete Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Angebote, Maßnahmen und Dienstleistungen sowie für den internen Ablauf in der Einrichtung.

- Die Zufriedenheit unserer Kunden beginnt für uns bei jedem einzelnen Teilnehmenden in Trainings, Schulungen oder 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 Dienstleistungen 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.

## **7. Ressourcenschonung**

Als gemeinnützige Einrichtung gehen wir mit den uns zur Verfügung stehenden Mitteln verantwortungsvoll und effizient um und sichern dies durch transparente verantwortungsvolle Finanzierungspläne, laufendes Controlling und sparsame Haushaltsplanung.

Ein nachhaltiger und schonender Umgang mit unseren Ressourcen ist uns nicht nur als Schulungsinhalt ein Anliegen, wir prüfen in allen Arbeitsbereichen einen umweltverträglichen Umgang, nutzen vorrangig Recyclingmaterial und legen Wert auf Nachhaltigkeit.

Waldmünchen, im Dezember 2020