



# Unser Leitbild

## Caritasverband Rhein-Wied-Sieg e. V. Geschäftsstelle Betzdorf

und

## CARITAS -Dienste u. Arbeit- gGmbH mit ihren Projekten und Maßnahmen

### I. UNSERE GRUNDLAGEN - UNSERE HERKUNFT

#### 1. Die Caritas Gottes - Quelle unserer Caritas 1.1 Gottes Liebe: Grundlage aller Caritas

Im Mittelpunkt der Bibel steht Gottes Caritas, seine Menschenfreundlichkeit. Ihm verdanken wir uns und unser Leben. Sein Bund verbindet und verpflichtet uns untereinander. Weil Gott uns liebt, sind auch wir in unserem Leben zur Gottes- und Nächstenliebe gerufen und damit zu Gerechtigkeit, Frieden und zur Bewahrung seiner Schöpfung.

#### 1.2 Wie Menschsein gelingt

Das biblische Menschenbild ist spannungsreich und realistisch. Zum Menschsein gehören Glück und Leid, Gesundheit und Krankheit, Leben und Tod. Die menschliche Lieblosigkeit ist himmelschreiende Realität. Wir dürfen sie weder bei uns noch bei anderen widerspruchslos hinnehmen.

#### 1.3 Anwalt der Armen

Wie die biblischen Propheten hat Jesus deutlich gemacht, daß Gott selbst Anwalt der Armen ist. Er fordert uns heraus, unserem Glauben an die Liebe und die Versöhnungsbereitschaft Gottes auch in unserem täglichen Mit- und Füreinander Taten der Liebe folgen zu lassen.

### 2. Die Caritas Jesu - Vorbild unserer Caritas

#### 2.1 Jesus Christus: Leitbild unserer Dienstgemeinschaft

Jesus ist die Menschenfreundlichkeit Gottes.

Unser Glaube an ihn muß sich in unserer täglichen Arbeit, in unserer Zuwendung zu den Menschen, besonders zu den Armen und Benachteiligten, bewahrheiten.

Prozessbeteiligte:	Version: Erstellt:	Freigegeben durch / am	
GF,QML, QMB, alle MA	1.2 01.08.2019	GF / 01.08.2019	Seite 1 von 10



## 2.2 Nächstenliebe: Zeichen der Nachfolge

Jesu Beispiel fordert von uns immer wieder eine Entscheidung zur Nachfolge, die in unserem täglichen Handeln nach außen und innerhalb der Dienstgemeinschaft sichtbar werden muss.

Jesus lehrt uns: die Begegnung mit dem Nächsten ist Begegnung mit Gott.  
In den Werken der Barmherzigkeit wird Nächstenliebe konkret:

Hungrigen zu essen geben,  
Durstigen zu trinken geben,  
Fremde und Obdachlose aufnehmen,  
Nackte bekleiden,  
Kranke und Gefangene besuchen,  
Trauernde trösten,  
Tote begraben.

## 2.3 Mitarbeit am Reich Gottes

Auch wenn unser Bemühen an Grenzen stößt und unsere Arbeit bisweilen vergeblich zu sein scheint, haben wir keinen Grund zur Resignation. Wir dürfen uns von der Hoffnung auf das Reich Gottes getragen wissen.

In der Liebe ist sein Reich schon jetzt gegenwärtig. Jesu Vision von der Befreiung aller Menschen macht uns immer wieder Mut, an der Verwirklichung dieses Reiches mitzuarbeiten.

## 3. Die Caritas der Kirche - Heimat unserer Caritas

### 3.1 Caritas: Lebensvollzug der Kirche

Der Geist Gottes macht die Kirche lebendig.

Gemeinsam mit Jesus Christus ist das Volk Gottes unterwegs zum Menschen.

Der Caritasverband stellt sich mit seinem diakonischen Auftrag in die Nachfolge jener Christen, die seit vielen Generationen das heilsame Wirken des Heiligen Geistes bezeugen.

In der Gemeinschaft aller Christen wissen wir uns dieser Aufgabe verpflichtet.

### 3.2 Der Caritasverband als Teil der Glaubensgemeinschaft

Unsere besondere Sorge gilt Menschen in Not.

Wir sind Teil der Kirche und von daher nicht auf uns allein gestellt.

Die Gemeinden und Gemeinschaften sind die Basis unseres Verbandes.

Unsere Aufgabe ist es, ihr diakonisches Handeln zu unterstützen und zu ergänzen.

### 3.3 Unser Beitrag zum Gemeinwohl

Als demokratisch organisierter Zusammenschluss von Caritas-Mitgliedern wollen wir unseren christlichen Beitrag bei der Gestaltung einer menschenfreundlichen Gesellschaft leisten

Prozessbeteiligte:	Version: Erstellt:	Freigegeben durch / am	
GF,QML, QMB, alle MA	1.2 01.08.2019	GF / 01.08.2019	Seite 2 von 10



## II. UNSERE ZIELE, AUFGABEN UND ARBEITSWEISEN

### 1. Unsere Ziele

#### 1.1 Zuerst den Armen und Benachteiligten helfen

Wir helfen Menschen in Not und bewahren Menschen vor Not.

Wir wenden uns vornehmlich den Armen und Benachteiligten zu, die ungeschützt, gedemütigt, am Rand unserer Gesellschaft leben.

Wir treten für die Rechte der Benachteiligten ein und verschaffen ihnen Gehör.

Als Anwalt der Armen tragen wir bei zur Entwicklung einer Kultur der Solidarität, des Helfens und des Teilens.

Wir unterstützen und stärken die Selbsthilfekräfte der Menschen.

Wir setzen uns dabei auch für gerechte und menschenwürdige Lebensbedingungen sowie für die Schaffung von Lebensperspektiven ein.

#### 1.2 Den Menschen in seiner Würde schützen

Wir achten und schützen die Würde und das Lebensrecht eines jeden Menschen in allen Phasen seines Lebens, auch vor der Geburt.

Wir respektieren die Persönlichkeitsrechte, unabhängig von ethnischer Zugehörigkeit, Religion und politischer Orientierung.

Wir unternehmen alles, um einzelne Personen und Personengruppen vor ungerechten Verhältnissen, vor Ausnutzung und Vereinnahmung zu schützen.

Wir setzen uns ein für eine humane Sterbebegleitung.

#### 1.3 Gemeinsam für eine humane Gesellschaft in Frieden und Gerechtigkeit einsetzen

Wir verstehen uns als Partner des Sozialstaates.

Wir suchen Verbündete für unsere Arbeit in Kirche, Gesellschaft und Politik. Wir wollen zu einem Zusammenleben in Frieden und Freiheit beitragen und Sorge tragen für menschenwürdige Lebensbedingungen, auch der künftigen Generationen.

Wir betonen die Sozialpflichtigkeit des Eigentums und ringen beharrlich darum daß dieses Prinzip im staatlichen und gesellschaftlichen Umfeld zunehmend realisiert wird.

Wir setzen uns ein für Chancengleichheit und unterstützen Menschen auf ihrem Weg zu einem eigenständigen, sinnerfüllten Leben.

Wir richten den Blick bewußt auf den Lebensraum der Menschen, in dem die christlichen Gemeinden und Gemeinschaften ein wichtiges System mit eigenen Idealen und Hilfpotentialen darstellen. Diese Gemeinden und Gemeinschaften dürfen von uns mit Recht erwarten, daß wir sie fach- und sachgerecht bei der Erfüllung ihrer diakonischen Vorhaben begleiten. Das vielfältige soziale Engagement von Fachverbänden, Initiativen und Selbsthilfegruppen ist unerlässlich.

Der Dienst der ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeiter<sup>1</sup> ergänzt sich wechselseitig. Wir wollen ehrenamtliches Handeln und ehrenamtliche Strukturen fördern und neu

<sup>1</sup> Die gemachten Angaben beziehen sich grundsätzlich sowohl auf die männliche als auch auf die weibliche Form. Zur besseren Lesbarkeit wird auf die zusätzliche Bezeichnung in weiblicher Form verzichtet.

Prozessbeteiligte:	Version: Erstellt:	Freigegeben durch / am	
GF,QML, QMB, alle MA	1.2 01.08.2019	GF / 01.08.2019	Seite 3 von 10



erschließen. Wir wollen Mitglieder aller Altersgruppen gewinnen und eröffnen ihnen Wege zur Partizipation.

## **2 Unsere Aufgaben**

### **2.1 Wir helfen Menschen in Not**

Jede menschliche Not - geistige, körperliche, seelische und materielle - fordert mitmenschliche Hilfe. Wir helfen vorrangig den Menschen, die in ihrem persönlichen Umfeld oder im sozialen Sicherungssystem keine (ausreichende) Hilfe finden. Wir suchen mit ihnen nach ganzheitlichen, die Lebenswelt einbeziehende Hilfen. Wir unterstützen sie auf ihrem Weg zu Chancengleichheit und einem selbständigen und erfüllten Leben.

### **2.2 Wir treten für die Rechte der Benachteiligten ein**

Wir engagieren uns für Benachteiligte und unterstützen sie bei der Wahrnehmung und Durchsetzung ihrer Hilfsansprüche.

### **2.3 Wir unterstützen und stärken die Selbsthilfekräfte der Menschen**

Die Selbsthilfekräfte der Menschen wollen wir durch individuelle Hilfen, Selbsthilfegruppen sowie sozialräumliche Initiativen fördern und stärken.

### **2.4 Wir suchen den Dialog**

Wir mischen uns ein in das Zeitgespräch und praktizieren den Dialog in Kirche und Gesellschaft über soziale Fragen, Nöte und Hilfemöglichkeiten.

## **3 Unsere Arbeitsweisen**

### **3.1 Wir arbeiten präventiv**

Es gehört zu den wesentlichen Grundsätzen unserer Tätigkeit, entstehende Hilfebedürftigkeit frühzeitig zu erkennen und geeignete Gegenmaßnahmen einzuleiten.

### **3.2 Wir arbeiten informiert**

Wir verfolgen durch intensive Nutzung einschlägiger Fachpublikationen wie auch der Massenmedien, wie sich die soziale Situation der Gesellschaft darstellt und verändert. Wir achten vor allem auch darauf, was an real existierender Not, an Unrecht und Armut nicht zur Sprache kommt, und bringen sie unsererseits in die Öffentlichkeit.

### **3.3 Wir arbeiten innovativ**

Wir suchen gemeinsam nach zeitgemäßen Formen der Hilfe und realisieren Projekte zu neuen Hilfemöglichkeiten und Hilfeformen.

Prozessbeteiligte:	Version: Erstellt:	Freigegeben durch / am	
GF,QML, QMB, alle MA	1.2 01.08.2019	GF / 01.08.2019	Seite 4 von 10



### **3.4 Wir arbeiten bedarfsorientiert und wirtschaftlich**

Wir arbeiten bedarfs- und ergebnisorientiert. Ziel all unserer Dienstleistungen ist der Mensch mit seinen Bedürfnissen und Problemen. Wir verwenden die uns anvertrauten Mittel sparsam und effizient.

### **3.5 Wir arbeiten kooperativ**

Wir arbeiten mit allen Kräften zusammen, die sich in der Kirche, in (Fach-) Verbänden, in Initiativen und Selbsthilfegruppen, als Träger sozialer Arbeit sowie im Staat für eine Zukunft in Solidarität und Gerechtigkeit engagieren. Insbesondere streben wir in ökumenischer Verbundenheit eine enge Zusammenarbeit mit dem Diakonischen Werk der Evangelischen Kirche an.

### **3.6 Wir arbeiten transparent**

Wir geben bereitwillig und umfassend Rechenschaft über unser Handeln. Absolut vertraulich behandeln wir die persönlichen Daten und Lebensgeschichten der Menschen, die unsere Hilfe in Anspruch nehmen. Wir sind offen für Kritik.

### **3.7 Wir arbeiten fachlich qualifiziert.**

Wir erbringen fachlich qualifizierte Dienste. Wir arbeiten nach Methoden und Verfahren, die die Qualität der Arbeit ermöglichen, Effizienz gewährleisten und Formen sorgfältiger Überprüfung sicherstellen. Bewährte Methoden und Konzepte werden kontinuierlich weiterentwickelt.

### **3.8 Wir arbeiten umweltverträglich**

Wir achten die Schöpfung Gottes und gestalten unsere Arbeit unter dem Gesichtspunkt ökologischer Verträglichkeit.

## **III. GRUNDLAGEN UNSERER ORGANISATION**

### **1.1 Gemeinschaft als Prinzip**

Kirche ist gestiftet als "Communio", als "Gemeinschaft des Glaubens, der Hoffnung und der Liebe". Sie will eine Solidargemeinschaft sein mit allen Menschen, unabhängig von Konfession, Nationalität und Hautfarbe, insbesondere aber mit den Armen und Leidenden. Als kirchlicher Verein sind wir ein Teil dieser Gemeinschaft, die danach strebt, die Einheit von Gottes- und Nächstenliebe zu verwirklichen.

### **1.2 Unsere Mitglieder**

Der Regionalcaritasverband ist ein Mitgliederverband. Ehrenamtliches Engagement vieler, die Unterstützung durch unsere Mitglieder sowie deren Eintreten für die Ziele der Caritas in Kirche und Gesellschaft sind Grundlage unseres Verbandes.

Prozessbeteiligte:	Version: Erstellt:	Freigegeben durch / am	
GF,QML, QMB, alle MA	1.2 01.08.2019	GF / 01.08.2019	Seite 5 von 10



### 1.3 Veränderungsfähige Strukturen

Unsere Verbands- und Organisationsstrukturen dienen dazu, daß wir auch in Zukunft unsere Ziele erreichen und unsere Aufgaben bestmöglich erfüllen.

Sie werden jeweils in satzungsgemäßer Abstimmung den sich verändernden Anforderungen angepaßt.

Alle sind aufgefordert, an Strukturverbesserungen mitzuwirken.

Mitglieder, Mitarbeiter werden in die Entscheidungsfindung einbezogen.

### 1.4 Ein attraktives Profil

Uns sind alle Vorschläge willkommen, die die Förderung des ehrenamtlichen Engagements betreffen und Caritasarbeit auch unter erschwerten Rahmenbedingungen zur Entfaltung bringen.

### 1.5 Eine lernfähige Organisation

Wir pflegen und verbessern unsere verbands- und hausinternen Strukturen der Zusammenarbeit, der Kommunikation, der Führung und der Dienstgemeinschaft, um stets ein hohes Leistungsniveau und zugleich Freude an der Arbeit zu gewährleisten.

Wir arbeiten mit modernen Methoden des Managements wie z. B. der Projektarbeit und verstehen uns als lernende Organisation.

## IV. PARTIZIPATIVE FÜHRUNG UND DIENSTGEMEINSCHAFT

### 1. Führung und Leitung

#### 1.1 Partizipativ Führen

In der Geschäftsstelle Betzdorf des Regionalcaritasverbandes gilt der partizipative Führungsstil, so wie er nachfolgend beschrieben ist:

#### 1.2. Die Person achten

In Treue zum christlichen Menschenbild wird jeder Mitarbeiter als Person geachtet. Die Fähigkeiten und Talente werden ernst genommen und gefördert.

#### 1.3 Sich gegenseitig vertrauen

Der Vorgesetzte bringt seinen Mitarbeitern Vertrauen entgegen.

Dieses Vertrauen gründet auf der Loyalität, der Leistungsbereitschaft und der fachlichen Kompetenz der Mitarbeiter.

Der Vorgesetzte schützt seine Mitarbeiter vor ungerechtfertigter Kritik und vor unberechtigten Erwartungen.

#### 1.4 Verantwortung delegieren und Ziele vereinbaren

Im Rahmen des jeweiligen Arbeitsauftrages werden Entscheidungsbefugnisse und Verantwortung, wann immer das betrieblich möglich ist, an die Mitarbeiter delegiert und

Prozessbeteiligte:	Version: Erstellt:	Freigegeben durch / am	
GF,QML, QMB, alle MA	1.2 01.08.2019	GF / 01.08.2019	Seite 6 von 10



von der jeweiligen Fachteamleitung begleitet.  
Zentrales Führungsinstrument sind die Zielvereinbarungsgespräche; sie finden regelmäßig - und zwar wenigstens einmal im Jahr - statt. Diese Gespräche erleichtern die Selbstkontrolle der Betroffenen und die Führungsaufgabe des Vorgesetzten.  
Grundsätzlich beteiligt der Vorgesetzte die Mitarbeiter an Entscheidungen, die sie in ihrem Arbeitsauftrag und/oder in persönlicher Hinsicht betreffen.

### **1.5 Qualität sichern**

Alle Mitarbeiter streben stets eine hohe Qualität ihrer Arbeit an.  
Fehler gestehen wir uns gegenseitig zu, und wir gehen offen mit ihnen um.  
Fehler und Mängel werden durch klare, aber diskrete Kritik aufgearbeitet und gemeinsam behoben.

### **1.6 Informationen austauschen**

Eigenständige Aufgabenerfüllung und Beteiligung an der Entscheidungsfindung setzen den gegenseitigen zuverlässigen und umfassenden Informationsaustausch zwischen Mitarbeitern, Fachteamleitung und Vorgesetztem voraus.  
Dazu dienen regelmäßige Besprechungen in den Fachteams, dem Gesamtteam sowie der Dienstbesprechung.  
Über allgemeine Entwicklungen und wichtige Gesamtbelange des Verbandes werden die Mitarbeiter auf aktuell informiert - im Sinne von Transparenz und weitreichender Mitverantwortung aller.

### **1.7 Engagiert und offen bleiben**

Die Mitarbeiter auf allen Ebenen erfüllen ihre Aufgaben durch:

- Engagement und solide Leistung,
- eigene Vorschläge und Anregungen zu Entscheidungsfindungen, zur Leistungs- und Organisationsverbesserung,
- Offenheit beim Austausch über alle die Arbeit und das Arbeitsklima betreffenden Angelegenheiten und durch konstruktive Kritik,
- Loyalität zum Verband und unterhalb dessen auch zum Vorgesetzten gerade in Situationen, in denen der Vorgesetzte besonderen Herausforderungen sachlicher oder menschlicher Art ausgesetzt ist.

Dies wird durch Lob und Anerkennung gewürdigt.

### **1.8 Familienfreundlich arbeiten**

Der Caritasverband verpflichtet sich, familienfreundlich zu sein.  
Im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten berücksichtigt er die persönlichen, familiären Situationen der Mitarbeiter.

Prozessbeteiligte:	Version: Erstellt:	Freigegeben durch / am	
GF,QML, QMB, alle MA	1.2 01.08.2019	GF / 01.08.2019	Seite 7 von 10



## **2 Unsere Dienstgemeinschaft**

### **2.1 Dem gemeinsamen Auftrag verpflichtet**

Vorgesetzter (Geschäftsführer) sowie die Mitarbeiter bilden eine Dienstgemeinschaft, in der sie miteinander und mit ihren unterschiedlichen Funktionen und Begabungen dem Auftrag der Caritas nachkommen.

Alle Mitglieder der Dienstgemeinschaft tragen zu einem guten Ansehen der Caritas in der Öffentlichkeit bei.

In der Dienstgemeinschaft begegnen sich alle in wohlwollender und wertschätzender Grundhaltung und akzeptieren sich in ihrer Unterschiedlichkeit.

### **2.2 Bemühen um Konsens**

Auf der Suche nach dem Konsens ist vertrauensvolle Zusammenarbeit - insbesondere unter Mitwirkung der Mitarbeitervertretung - der einzig richtige Weg.

### **2.3 Zum Dienst in der Kirche bereit**

Von allen Mitarbeitern - auch von denen anderer religiöser Überzeugungen - erwarten wir die Bereitschaft, den kirchlichen Auftrag des Verbandes mitzuerfüllen.

Mit den Spannungen, die sich daraus ergeben können, gehen wir behutsam um.

Im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten fördern wir die Teilnahme an spirituellen Angeboten.

Dies dient auch dem Ziel, die Identifikation der Mitarbeiter mit dem Grundauftrag des Verbandes zu stärken.

### **2.4 Kollegialität als Herausforderung**

Wir bemühen uns um ein kollegiales Miteinander, das seinen Ausdruck findet in einem wechselseitigen Vertrauensverhältnis, in der gegenseitigen Förderung und Unterstützung, beispielsweise durch die Bereitschaft zur Aushilfe bei personellen Engpässen, bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter sowie ihrer Integration in die Dienstgemeinschaft, in der persönlichen Begegnung bei Festen und Feiern.

### **2.5 Konflikte offen angehen**

Interessengegensätze und Mißverständnisse können Konflikte sowohl sachlicher als auch emotionaler Art auslösen.

Konflikte stellen die Friedens- und Versöhnungsbereitschaft des einzelnen Menschen und menschlicher Gemeinschaften auf die Probe.

Sie bieten aber auch die Chance, die Zusammenarbeit konstruktiv weiterzuentwickeln. Jedes Mitglied der Caritas-Dienstgemeinschaft trägt Mitverantwortung dafür, dass auftretende Konflikte offen angegangen und bewältigt werden können, indem alle, im konkreten Fall beteiligten Personen, an einer Lösung mitarbeiten.

Prozessbeteiligte:	Version: Erstellt:	Freigegeben durch / am	
GF,QML, QMB, alle MA	1.2 01.08.2019	GF / 01.08.2019	Seite 8 von 10



## V. LEITBILD ZU DEN ARBEITSPROJEKTEN DER CARITAS -Dienst und Arbeit gGmbH

Als Wohlfahrtverband der kath. Kirche handeln wir als Partner im Sozialstaat, übernehmen gesellschaftliche und soziale Aufgaben, diese wollen wir von unserem Grundauftrag her gestalten. Dies geschieht durch die CARITAS -Dienste und Arbeit- gGmbH, als hundertprozentige Tochtergesellschaft des Caritasverbandes Betzdorf, mit ihren Projekten und Maßnahmen. Unser Ziel ist die Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt oder in Ausbildung.

Die Leistungen der CARITAS -Dienste und Arbeit gGmbH werden nach den Grundsätzen der Wirksamkeit, Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit erbracht und im Einzelnen wie folgt umgesetzt:

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

Unsere Auftraggeber sind:

- Europäischer Sozialfonds
- Land Rheinland-Pfalz
- Bundesanstalt für Arbeit / Agentur
- Jobcenter
- Kreisverwaltung Altenkirchen
- Kreisverwaltung Neuwied
- Stadt Neuwied

Für die Umsetzung unseres Qualitätsstandards werden unsere Tätigkeiten nach dokumentierten Prozessen durchgeführt. Eine optimale Organisation sorgt für die von den Kunden erwünschte 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.

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 Flexibilität, Qualität, Kompetenz und Wirtschaftlichkeit 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.

Prozessbeteiligte:	Version: Erstellt:	Freigegeben durch / am	
GF,QML, QMB, alle MA	1.2 01.08.2019	GF / 01.08.2019	Seite 9 von 10



"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 Mitarbeiter der CARITAS -Dienste und Arbeit gGmbH wissen, dass für die Umsetzung dieser Politik und ihrer Ziele nicht die Geschäftsführung allein verantwortlich ist, sondern auch sie selbst in ihren jeweiligen Aufgabenbereichen. Die Mitarbeiter sind bereit, sich dieser Herausforderung zu stellen und an der Umsetzung von erforderlichen Änderungen aktiv mitzuwirken.

Jeder Mitarbeiter trägt durch seine Leistung und sein Handeln einen wichtigen Anteil zum Erfolg der in der CARITAS -Dienste u. Arbeit gGmbH durchgeführten Projekte und Maßnahmen bei.

Prozessbeteiligte:	Version: Erstellt:	Freigegeben durch / am	
GF,QML, QMB, alle MA	1.2 01.08.2019	GF / 01.08.2019	Seite <b>10</b> von <b>10</b>