

# **Qualitätspolitik FORUM für Politik, Wirtschaft und internationale Begegnung e. V.**

## **Vision**

Das Forum für Politik, Wirtschaft und internationale Begegnung e. V. ist ein im Jahre 1982 gegründeter, unabhängiger Verein und Träger der Bildungswerke FORUM UNNA und FORUM Gesundheit.

Das FORUM UNNA ist ein von der Landeszentrale für politische Bildung in NRW anerkanntes und gefördertes Bildungswerk der politischen Erwachsenenbildung. Geschäftsfelder sind Studienseminare (Bildungsurlaube) für Arbeitnehmer/innen nach dem Arbeitnehmerweiterbildungsgesetz (AWbG) Nordrhein-Westfalen, die Planung und Durchführung von Bildungsreisen und Vorträgen für Verbände, Vereine und andere Gruppen sowie die Förderung der Integration von Migrantinnen und Migranten durch die Planung und Durchführung von Integrations- und Orientierungskursen, welche in Kooperation mit anderen Bildungsträgern und Migrantenselbstorganisationen durchgeführt werden.

Die Weiterbildungseinrichtung FORUM Gesundheit wurde 1991 gegründet und ist im Bereich der beruflichen Weiterbildung und Qualifizierung tätig. Es bietet für Mitarbeiter/innen und Führungskräften aus Unternehmen und Organisationen arbeitsweltbezogene Trainingsmaßnahmen und Workshops an. Darüber hinaus werden Weiterbildungsmaßnahmen nach der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV) zur Verbesserung der Eingliederungschancen für Erwerbslose am Arbeitsmarkt durchgeführt.

## **Kundenzufriedenheit**

Unsere Kunden haben oberste Priorität. Wir arbeiten kundenorientiert und wollen die gegenwärtigen als auch zukünftigen Anforderungen der Kunden verstehen und erfüllen. Wir sind in der Lage ihre Bedürfnisse und Erwartungen umzusetzen mit dem Ziel sie auch zu übertreffen. Unser Ziel ist eine dauerhafte Kundenzufriedenheit, die wir mit unseren Produkten sowie Servicedienstleistungen erreichen möchten.

## **Einhaltung von gesetzlichen Forderungen**

Es ist unser Ziel, Produkte sowie Dienstleistungen anzubieten, welche die Erfordernisse und Erwartungen der Kunden dauerhaft erfüllen. Bei der Entwicklung unserer Produkte und Dienstleistungen richten wir uns nach den sämtlichen erforderlichen Normen, Regelwerke und Gesetzesvorschriften.

## **Führung**

Zur Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung des Unternehmens soll das interne und externe Umfeld, damit sich die Mitarbeiter voll und ganz für die Erreichung der Ziele einsetzen können, geschaffen und erhalten werden. Die Qualitätspolitik und Qualitätsziele werden jährlich überprüft und festgelegt.

## **Einbeziehung der Mitarbeiter**

Die Einbeziehung der Mitarbeiter auf allen Organisationsebenen ist wesentliche Voraussetzung für wirtschaftlichen Erfolg und eine kontinuierliche Weiterentwicklung des Unternehmens. Wir unterstützen jeden Mitarbeiter, die zur Verwirklichung unseres Qualitätsmanagements beitragen.

## **Prozessorientierter Ansatz**

Unser Qualitätsmanagement ist auf die Gestaltung der unternehmenseigenen Prozesse gerichtet. Unsere Tätigkeiten und dazugehörige Prozesse werden als Prozess geleitet und gelenkt, um gewünschte Ergebnisse effizienter zu erreichen. Die Orientierung unserer Prozesse auf Kundenanforderungen stellt die Grundlage für ein positives Betriebsergebnis dar.

## **Systemorientierter Managementansatz**

Wir erkennen, verstehen, leiten und lenken die miteinander in Wechselbeziehung stehenden Prozesse als ein System, um die Ziele effizienter und wirksamer zu erreichen.

### **Ständige Verbesserung**

Die Verbesserung der Gesamtleistung ist ein permanentes Ziel des Unternehmens. Wir fördern Ansätze für die ständige Weiterentwicklung unserer Qualitätsmanagementsystems und unseres Unternehmens.

### **Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung**

Entscheidungen werden auch der Grundlage der Analyse von Daten und Informationen getroffen.

### **Umfeld**

Wir beobachten unser Umfeld und ermitteln die Änderungen und die damit verbundenen Risiken für die Organisation durch ein Risikomanagement.

### **Verantwortung der Geschäftsleitung**

Die Geschäftsleitung stellt sicher, dass das Qualitätsmanagementsystem seine beabsichtigten Resultate erzielen kann. Unerwünschte Auswirkungen werden möglichst verhindert oder zumindest auf ein Minimum reduziert. Fehler im System werden systematisch untersucht mit dem Ziel, eine fortlaufende Verbesserung des Managementsystems zu erzielen.

Die oberste Leitung gewährleistet, dass alle rechtlichen und sonstigen Forderungen, zu denen sich das Unternehmen verpflichtet hat, erfüllt werden.

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich, Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken zielgerichtet zu planen. Sie initiiert die erforderlichen Aktivitäten zur Integration in das Managementsystem und achtet auf deren Umsetzung. Die Planung schließt die Art und Weise der Bewertung der Wirksamkeit dieser Maßnahmen ein.