

# Arbeit und Bildung e.V.

## Qualitätsziele 2020

### Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitenden

	Soll 2019	Ist 2019	Soll 2020
1. Sicherstellung der Kundenzufriedenheit unserer Klientinnen und Klienten mit einer Note von mindestens	2,0	1,5	2,0
2. Sicherstellung Zufriedenheit Praktikums-Betriebe	2,0	1,4	2,0
3. Erhalt der Arbeitsplätze	88	88	88
4. Sicherstellung Zufriedenheit Mitarbeitende	--	--	2,0

### Dienstleistungen und Produkte

5. Erhalt der Anzahl unserer Finanzierungsquellen	35	36	36
6. Erhalt der bestehenden Arbeitsmarktdienstleistungen	41	44	44
7. Sicherstellung der Erfolgsquote unserer Projekte	--	--	70%
8. Sicherstellung einer Vermittlungsquote in Projekten der Arbeitsförderung	50%	88%	60%
9. Sicherstellung der Erfolgsquote bei zertifizierten Bildungsmaßnahmen	70%	80%	70%
10. Begrenzung der Abbruchquote aller Fortbildungs-Teilnehmenden	20%	15%	20%
11. Sicherstellung eines erfolgreichen Prüfungsabschlusses unserer Teilnehmenden in Aus- und Weiterbildungen	95%	90%	70%
12. Erfüllung des Wirtschaftsplans mit ger. Jahresüberschuss	100%	100%	100%

### Qualitätssicherung

13. Erfüllung der Anforderungen externer Audits zur DIN EN ISO 9001:2015 sowie AZAV	100%	100%	100%
14. Teilnahme an Supervision/Coaching unserer Mitarbeitenden mindestens	65%	60%	60%
15. Fortbildungsquote unserer Mitarbeitenden mindestens	80%	83%	70%
16. Vernetzung und enge Kommunikation zwischen gleichen Projekten und Zielgruppen über Standorte der Träger hinweg	4	3	5

Verabschiedet Team Juli 2020 (einstimmig bei 3 Enthaltungen)