

# Arbeit und Bildung e.V.

## Qualitätsziele 2021

### Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitenden

	Soll 2020	Ist 2020	Soll 2021
1. Sicherstellung der Kundenzufriedenheit unserer Klientinnen und Klienten mit einer Note von mindestens	2,0	1,63	1,7
2. Sicherstellung Zufriedenheit Praktikums-Betriebe	2,0	1,63	1,7
3. Erhalt der Arbeitsplätze	88%	93%	90%
4. Sicherstellung Zufriedenheit Mitarbeitende	2,0	n.e.	2,0

### Dienstleistungen und Produkte

5. Erhalt der Anzahl unserer Finanzierungsquellen	36	39	35
6. Erhalt der bestehenden Arbeitsmarktdienstleistungen	44%	45%	45%
7. Sicherstellung der Erfolgsquote unserer Projekte	70%	69%	70%
8. Sicherstellung einer Vermittlungsquote in Projekten der Arbeitsförderung	60%	47%	60%
9. Sicherstellung der Erfolgsquote bei zertifizierten Bildungsmaßnahmen	70%	28%	70%
10. Begrenzung der Abbruchquote aller Fortbildungs-Teilnehmenden	20%	19%	20%
11. Sicherstellung eines erfolgreichen Prüfungsabschlusses unserer Teilnehmenden in Aus- und Weiterbildungen	70%	50%	70%
12. Erfüllung des Wirtschaftsplans mit ger. Jahresüberschuss	100%	93%	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	66%	70%	70%
15. Fortbildungsquote unserer Mitarbeitenden mindestens	70%	35%	60%
16. Vernetzung und enge Kommunikation zwischen gleichen Projekten und Zielgruppen über Standorte der Träger hinweg	5	4	5

Stand: Juni 2021