

Arbeit und Bildung e.V.

Qualitätsziele 2024

Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitenden

		Soll 2023	Ist 2023	Soll 2024
1.	Sicherstellung der Kundenzufriedenheit unserer Klientinnen und Klienten mit dem Unterricht/dem Angebot/der Beratung mit einer Note von mindestens	1,8	1,5	1,8
	Sicherstellung der Kundenzufriedenheit unserer Klientinnen und Klienten mit der Arbeit der pädagogischen MA mit einer Note von mindestens	1,5	1,4	1,5
2.	Sicherstellung Zufriedenheit Praktikums-Betriebe	2,0	2,1	2,0
3.	Erhalt der Arbeitsplätze	90%	95%	90%
4.	Sicherstellung Zufriedenheit Mitarbeitende	2,0	--	2,0

Dienstleistungen und Produkte

5.	Erhalt der Anzahl unserer Finanzierungsquellen	30	34	35
6.	Erhalt der Anzahl bestehender Arbeitsmarktdienstleistungen	50	55	50
7.	Sicherstellung der Erfolgsquote unserer Projekte	70%	76%	70%
8.	Sicherstellung einer Vermittlungsquote in Projekten der Arbeitsförderung	60%	66%	60%
9.	Sicherstellung der Erfolgsquote bei zertifizierten Bildungsmaßnahmen	70%	76%	70%
10.	Begrenzung der Abbruchquote aller Fortbildungs-Teilnehmenden	20%	19%	20%
11.	Sicherstellung eines erfolgreichen Prüfungsabschlusses unserer Teilnehmenden in Aus- und Weiterbildungen	70%	76%	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	90%	96%	90%
14.	Teilnahme an Supervision/Coaching unserer Mitarbeitenden mindestens	70%	70%	70%
15.	Fortbildungsquote unserer Mitarbeitenden mindestens	60%	60%	60%
16.	Vernetzung und enge Kommunikation zwischen gleichen Projekten und Zielgruppen über Standorte der Träger hinweg	5	5	5

Stand: 20.05.2024