

### Unser Leitsatz

Wir vom Roten Kreuz sind Teil einer weltweiten Gemeinschaft von Menschen in der Internationalen Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung, die Opfern von Konflikten und Katastrophen sowie anderen hilfsbedürftigen Menschen unterschiedslos Hilfe gewährt, allein nach dem Maß der Not. Im Zeichen der Menschlichkeit setzen wir uns für das Leben, die Gesundheit, das Wohlergehen, den Schutz, das friedliche Zusammenleben und die Würde aller Menschen ein.

### Unsere Leitlinien im DRK

#### *1. Der hilfebedürftige Mensch*

Wir schützen und helfen dort, wo menschliches Leiden zu verhüten und zu lindern ist.

#### *2. Die unparteiliche Hilfeleistung*

Alle Hilfebedürftigen haben den gleichen Anspruch auf Hilfe, ohne Ansehen der Nationalität, der Rasse, der Religion, des Geschlechts, der sozialen Stellung oder der politischen Überzeugung. Wir setzen die verfügbaren Mittel allein nach dem Maß der Not und der Dringlichkeit der Hilfe ein. Unsere freiwillige Hilfeleistung soll die Selbsthilfekraft der Hilfebedürftigen wiederherstellen.

#### *3. Neutral im Zeichen der Menschlichkeit*

Wir sehen uns ausschließlich als Helfer und Anwälte der Hilfebedürftigen und enthalten uns zu jeder Zeit der Teilnahme an politischen Auseinandersetzungen. Wir sind jedoch nicht bereit, Unmenschlichkeit hinzunehmen und erheben deshalb, wo geboten, unsere Stimme gegen die Ursachen.

#### *4. Die Menschen im Roten Kreuz*

Wir können unseren Auftrag nur erfüllen, wenn wir Menschen, insbesondere als unentgeltlich tätige Freiwillige, für unsere Aufgaben gewinnen. Von ihnen wird unsere Arbeit getragen, nämlich von engagierten, fachlich und menschlich qualifizierten aber auch von gleichermaßen geeigneten hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, deren Verhältnis untereinander von Gleichwertigkeit und gegenseitigem Vertrauen gekennzeichnet ist.

#### *5. Unsere Leistungen*

Wir bieten alle Leistungen an, die zur Erfüllung unseres Auftrages erforderlich sind. Sie sollen im Umfang und Qualität höchsten Anforderungen genügen. Wir können

Dateiname:	Datum:	Ersteller:	Version:	Freigabe:	Seite
/var/folders/ck/r8tmzgx699f41jnz68_ys_40000gn/T/com.microsoft.Outlook/Outlook Temp/II.1.1_Unternehmensleitbild_Kundenorientierung_BW[28].doc	28.10.2020	JB	1.1	CG	1 von 7

<i>DRK Bildungswerk Saarland</i>	<b>QM-Handbuch</b> <b>II.1.1 Verbandsleitbild</b> <b>Kundenorientierung</b>	<b>QM</b>
----------------------------------	---	-----------

Aufgaben nur dann übernehmen, wenn fachliches Können und finanzielle Mittel ausreichend vorhanden sind.

### *6. Unsere Stärken*

Wir sind die Nationale Rotkreuzgesellschaft der Bundesrepublik Deutschland. Wir treten unter einer weltweit wirksamen gemeinsamen Idee mit einheitlichem Erscheinungsbild und in gleicher Struktur auf. Die föderalistische Struktur unseres Verbandes ermöglicht Beweglichkeit und schnelles koordiniertes Handeln. Doch nur die Bündelung unserer Erfahrungen und die gemeinsame Nutzung unserer personellen und materiellen Mittel sichern unsere Leistungsstärke.

### *7. Das Verhältnis zu anderen*

Zur Erfüllung unserer Aufgaben kooperieren wir mit allen Institutionen und Organisationen aus Staat und Gesellschaft, die uns in Erfüllung der selbst gesteckten Ziele und Aufgaben behilflich und nützlich sein können / oder vergleichbare Zielsetzungen haben. Wir stellen uns dem Wettbewerb mit anderen, indem wir die Qualität unserer Hilfeleistung, aber auch ihre Wirtschaftlichkeit ständig verbessern.

Dateiname:	Datum:	Ersteller:	Version:	Freigabe:	Seite
/var/folders/ck/r8tmzgxx699f41jnz68_ys_40000gn/T/com.microsoft.Outlook/Outlook Temp/II.1.1_Unternehmensleitbild_Kundenorientierung_BW[28].doc	28.10.2020	JB	1.1	CG	2 von 7

## Das DRK Bildungswerk Saarland

Neben den Aus-, Fort- und Weiterbildungslehrgängen beinhalten die Bildungsangebote des DRK Bildungswerks Saarland auch Angebote in Zusammenarbeit mit der Agentur für Arbeit, mit den Jobcentern, mit dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, den Krankenkassen, sowie den Landesministerien des Saarlandes. Die Lehrgangsinhalte werden permanent auf ihre praktische Relevanz hin überprüft und gegebenenfalls aktualisiert. Ebenso werden die jeweilig gültigen gesetzlichen Vorschriften uneingeschränkt befolgt.

### Wirtschaftlichkeit

In eigenem Interesse und im Interesse unserer Kunden erbringen wir unsere Leistungen wirtschaftlich. Die Basis für eine faire Preisgestaltung ist einerseits die konsequente Orientierung an den Wünschen unserer Kunden, andererseits das kostenbewusste Denken und Handeln unserer Mitarbeiter.

### Weiterbildung und Entwicklung der Mitarbeiter

Die persönliche berufliche Entfaltung unserer Mitarbeiter fördern wir durch die Teilnahme an entsprechenden Aus- und Weiterbildungsprogrammen. Gleichzeitig gewährleisten wir dadurch den permanent hohen Standard unserer Dienstleistungen.

Von unseren Mitarbeitern erwarten wir eine hohe berufliche und persönliche Qualifikation, entsprechende Leistungen und ein gut entwickeltes partnerschaftliches Verhalten. Wir verpflichten uns gegenüber unseren Mitarbeitern zu fortschrittlichen Arbeitsbedingungen. Die Entlohnung richtet sich nach den tarifvertraglichen Regelungen sowie der Funktion, der Leistung und der Erfahrung im Tätigkeitsbereich.

### Kooperative Führung

Kooperative Führung bedeutet für uns, Entscheidungen gemeinsam mit den betroffenen Mitarbeitern vorzubereiten und auftretende Probleme im Team zu lösen. Jeder Mitarbeiter hat das Recht, in Abstimmung mit dem QB einen Qualitätszirkel zur Lösung eines konkreten Problems einzuberufen.

### Zielentwicklung

Die Vereinbarung von gemeinsam erarbeiteten und überprüfbaren Zielsetzungen zwischen den Mitarbeitern und den Vorgesetzten, die sich an den Gesamtzielen des DRK Bildungswerks Saarland orientieren, bilden eine wesentliche Grundlage unseres Führungskonzeptes. Von unseren Führungskräften und Referenten erwarten wir

Dateiname:	Datum:	Ersteller:	Version:	Freigabe:	Seite
/var/folders/ck/r8tmzgx699f41jnz68_ys_40000gn/T/com.microsoft.Outlook/Outlook Temp/II.1.1_Unternehmensleitbild_Kundenorientierung_BW[28].doc	28.10.2020	JB	1.1	CG	3 von 7

im Besonderen eine hohe Identifikation mit den Zielen des DRK Bildungswerks Saarland und beispielhaftes Verhalten.

Neue Mitarbeiter erhalten die Aussagen zum Verbandsleitbild zusammen mit ihren Einstellungsunterlagen. Das Unternehmensleitbild wird, wo immer sinnvoll und erforderlich, diskutiert und weiterentwickelt.

### Kundenbezug

Die Forderungen unserer Kunden sind der Ausgangspunkt für die Weiterentwicklung unseres Bildungsangebotes. Als primäre Kunden betrachten wir in erster Linie Lehrgangsteilnehmer, die zum Abschluss jedes Kurses um die Bewertung unserer Leistungen gebeten werden. Als sekundäre Kunden betrachten wir die Auftraggeber, Kooperationspartner und Fördereinrichtungen, welche beispielsweise die Schulungskosten für unsere primären Kunden übernehmen. Deren Wünsche und Bewertungen sind für uns von hoher Wichtigkeit.

Das DRK Bildungswerk Saarland richtet den Unterricht lernfeld- und handlungsorientiert aus. Dazu realisieren sie spezifische Lernsituationen und Unterrichtsprojekte mit den Schülerinnen und Schülern.

Die Lehrkräfte halten sich auf dem aktuell anerkannten Level der Qualifikation. Sie berücksichtigen dabei andragogische, pädagogische und bildungspolitische Erfordernisse. Voraussetzung hierfür ist ständige Fortbildung und der gezielte Einsatz der Kompetenzen zur Unterstützung der Anwendung des Gelernten durch die Schüler.

### Zielrichtung

Unsere Programme sind angepasst auf die Anforderungen der Kunden und die fachlichen Begebenheiten des jeweiligen Gebietes. Das bedeutet, dass je nach Teilbereich unserer Leistungen weitere Instrumente zur Bedarfsmessung, Marktanalyse und entsprechender Angebotsanpassung verwendet werden. So orientieren wir unsere Programme beispielsweise im Bereich der arbeitsmarktrelevanten Angebote einerseits an den verbindlichen Bundesvorgaben, andererseits an den durch uns ermittelten Bedarfen der handelnden Akteure (Primär- und Sekundärkunden, mehr dazu s. Punkt ‚Grundsätze im Umgang mit dem Arbeitsmarkt‘). Dabei gilt es die verschiedenen und je nach Themengebiet variablen Verquickungen der zu erwerbenden oder auszubauenden Kernkompetenzen zu beachten: Die Integration in den Ausbildungs- bzw. Arbeitsmarkt beispielsweise ist nicht nur stark von den formellen und fachlichen Kompetenzen und Qualifikationen des Kunden abhängig, ihr Erfolg beruht auch in besonderem Maße auf dem Faktor der Sprachkenntnisse. Nach dem Erlern-

Dateiname:	Datum:	Ersteller:	Version:	Freigabe:	Seite
/var/folders/ck/r8tmzgx699f41jnz68_ys_40000gn/T/com.microsoft.Outlook/Outlook Temp/II.1.1_Unternehmensleitbild_Kundenorientierung_BW[28].doc	28.10.2020	JB	1.1	CG	4 von 7

nen dieser vorgenannten harten Faktoren, ist ebenso auch das Beherrschen kultureller Kompetenzen, also die Vorbereitung der gesellschaftlichen Teilhabe über den Arbeitsmarkt hinaus (Wissen und Verständnis von Sitten, Gebräuchen und Strukturen), nicht zu vernachlässigen. Ohne eine wertstrukturelle Einordnung der zu erlernenden Sprache und der eigenen fachlichen Voraussetzungen ist eine Teilhabe am Arbeitsmarkt nicht möglich. Aus diesem Grund gilt es die bereits vorhandenen Kompetenzen der Kunden in den weiteren relevanten Bereichen auf- und gegebenenfalls auszubauen, sodass sich der Weg in Ausbildung oder Arbeit und schließlich die Teilhabe an der Gesellschaft möglichst niederschwellig für Primär- und Sekundärkunden darstellt.

### Lehren und Lernen

Es wird eine entspannte, angenehme Atmosphäre des Lehrens und Lernens als ein gelingender Faktor für die Erreichung der Ausbildungsziele angesehen und methodisch-didaktisch angestrebt. Im Mittelpunkt steht ein erwachsenen- und hirngerechtes Lernen, das so praktisch wie möglich angelegt ist. Dozenten und Lehrkräfte sind ausschließlich erfahrene Personen mit didaktischer Kompetenz.

### Regeln der inneren Verfassung des DRK Bildungswerks Saarland

1. Kommunikative und verlässliche Strukturen nach innen und außen
2. Ständige Ansprechpartner sind bekannt und erreichbar
3. Haltung des gegenseitigen Respekts, der Wertschätzung
4. die Einhaltung vereinbarter Regeln im Ausbildungsalltag
5. Klima der Fehlerkultur, der Bewertung, der ständigen Verbesserung
6. Schwerpunkt auf Individualfeedbackverfahren

Es werden Rückmeldungen sämtlicher an der Ausbildung Beteiligten eingeholt, ausgewertet und im Sinne des PDCA-Zyklus integriert und in optimierte Handlungsempfehlungen übersetzt. Es findet eine kontinuierliche Selbstevaluation statt, die einerseits Verbesserungsbedarf aufdecken sowie andererseits Wege zur Bearbeitung aufzeigen kann. Ferner erfolgt eine regelmäßige Überprüfung der notwendigen Qualitätsanforderungen durch die Zertifizierungsstelle.

## Grundsätze im Umgang mit dem Arbeitsmarkt

### Analyse und Evaluation des Arbeitsmarktes

Hierzu sondieren die Mitarbeiter des DRK Bildungswerks Saarland insbesondere im Bereich der Maßnahmen für Jobcenter und Agentur für Arbeit den Arbeitsmarkt durch den

- Besuch von Fachveranstaltungen,
- Teilnahme an Messen,
- gemeinsamen Besuch von Jobmessen,
- Lektüre relevanter Fachliteratur und Periodika.

Für verschiedene Zielgruppen befindet sich das Know-how im Rahmen der Sozialen Arbeit in den Fachabteilungen des DRK im Saarland. Die Fachabteilung Migration arbeitet seit Jahren mit Flüchtlingen und Migranten ...

- ... in der Traumabewältigung,
- ... psychosozialen Unterstützung,
- ... in der Kompetenzfeststellung,
- ...in der Beratung zur Anerkennung erworbener nichtdeutscher Qualifikationen und Zertifikate,
- ... in der Unterstützung jugendlicher Migranten bei der Ausbildungsplatzsuche
- ... in der Zusammenarbeit mit öffentlichen Institutionen, Ministerien und Kommunen.

Der Zugriff auf den **Arbeitsmarkt** ruht auf mehreren Säulen:

#### 1. Kooperationsmodell

- Zusammenarbeit mit allen Akteuren am Arbeitsmarkt
- Intensiver Austausch mit der Agentur für Arbeit / dem Jobcenter
- Zusammenarbeit mit den eigenen Fachabteilungen
- Zusammenarbeit mit Spezialinstitutionen wie dem BAMF
- Kooperation mit saarländischen Ministerien, z.B. für Zuschüsse für besondere Zielgruppen.

#### 2. Vermittlungsstatistik – Evaluation

- Eruiieren des Verbleibs der Teilnehmer

Dateiname:	Datum:	Ersteller:	Version:	Freigabe:	Seite
/var/folders/ck/r8tmzgx699f41jnz68_ys_40000gn/T/com.microsoft.Outlook/Outlook Temp/II.1.1_Unternehmensleitbild_Kundenorientierung_BW[28].doc	28.10.2020	JB	1.1	CG	6 von 7

- Analyse von Jobwechsellmotiven
3. *Nachhaltigkeit der Job-Platzierung*
- Betrachtung der Arbeitsplatzqualität
  - Passende Tätigkeit für Bewerber / Teilnehmer
  - Beratung der Teilnehmer auch im Nachhinein
  - Versuch, prekären Arbeitsverhältnissen auszuweichen

### Datenanalyse und Bewertung

Die Auswertung dieser Daten sowie die Analyse der eingegangenen Beschwerden liefern uns wichtige Erkenntnisse über die Bedürfnisse unserer Kunden. Das Ziel unserer Bemühungen ist die Anforderungen unserer Kunden vollständig zu verstehen, zu erfüllen und unser Angebot permanent zu verbessern.

Die Methoden zur Messung der Kundenzufriedenheit werden im Abschnitt II.2.3 Umgang mit Fehlern und Beschwerden, Korrekturmaßnahmen des QM-Handbuches detailliert dargestellt.

Das wesentliche Ziel der arbeitsmarktrelevanten Angebote ist dabei die Vorbereitung und Verbesserung der Arbeitsmarktfähigkeit der Kunden in Abhängigkeit zu dessen Vorbildung. Darunter verstehen wir niveauabhängig das Schaffen eines Erstzugangs zu Ausbildung und Beschäftigung (Alphabetisierungskurse, Basis-Sprachkurse), das Verstetigen der Arbeitsmarktrelevanz durch das Anreichern zuvor erworbener Qualifikationen durch den Deutsch-Spracherwerb sowie die individuelle gesellschaftliche Teilhabe und Übernahme der Verantwortung als Teil der über den Arbeitsmarkt hinausgehenden Gesellschaft.

### Mitgeltende Unterlagen

- II.2.3 Umgang mit Fehlern und Beschwerden, Korrekturmaßnahmen
- Evaluationsbögen
- II.2.3.1\_FO\_Fehlermeldung
- II.2.3.2\_FO\_Beschwerdemeldung
- II.2.3.3\_FO\_Rückmeldung Fehler-Beschwerdemeldung

### Qualitätsaufzeichnungen

- Auswertungen der Evaluationsbögen
- Fehlermeldungen, Auswertungen der Fehler
- Beschwerdemeldungen, Auswertungen der Beschwerden

Dateiname:	Datum:	Ersteller:	Version:	Freigabe:	Seite
/var/folders/ck/r8tmzgx699f41jnz68_ys_40000gn/T/com.microsoft.Outlook/Outlook Temp/II.1.1_Unternehmensleitbild_Kundenorientierung_BW[28].doc	28.10.2020	JB	1.1	CG	7 von 7