

## **Leitbild**

**Der Verein Denken und Handeln in Systemen e.V. steht für bedarfs- und kundenorientierte Bildungsmaßnahmen und garantiert Qualität in der Bildung.**

Um unabhängig von den ausführenden Personen gleichbleibend gute Dienstleistungen anbieten zu können, verpflichten wir uns zur Einhaltung der nachfolgenden Grundsätze. Die interne und externe Kommunikation des Leitbildes erfolgt über den einen Aushang im Vorraum oder auf dem Flur. Ergänzend dazu wird es bei Bedarf auf der Webseite präsentiert

### **Kundenorientierung**

Als Kunden werden von uns alle interessierten Parteien verstanden, dazu gehören die Teilnehmer, der Bildungsträger, die Kostenträger, aber auch die in Auftrag gebenden Unternehmen, die Gesellschaft im weitesten Sinne die ein Interesse an der Einhaltung der Gesetze, dem Schutz der Umwelt und der Schonung von Ressourcen hat. Die Wirtschaft mit ihren marktgerechten Qualifikationsanforderungen, die Bundesagentur für Arbeit mit ihrem Anspruch der Eingliederung von Absolventen, selbst Mitarbeiter und Lieferanten sind interessierte Parteien und in diesem weit gefassten Begriff des Kunden mit einzubeziehen.

In diesem Zusammenhang wird, im Rahmen der vorhandenen Vorgehensweisen und Prozesse, geprüft, ob die Forderungen und Erwartungen, die der Kunde an uns stellt, mit den vorhandenen Ressourcen (Equipment, Medien, Coaches, Dozenten) erfüllt werden können. Dies versuchen wir durch eine stete Beobachtung der Prozesse im Rahmen von internen Audits und der Überwachung der täglichen Erledigung von anfallenden Aufgaben aufrecht zu erhalten und zu fördern. Es existiert ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess.

Die Zielsetzung die hieraus erwächst, ist u. a. die nachhaltige Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

### **Personal**

Wir setzen qualifiziertes Personal ein, welches laufend fachlich fortgebildet wird.

### **Bildungsangebot**

Potentielle Teilnehmer erhalten von uns eindeutige Aussagen und Informationen zu allem relevanten. Sie werden von uns persönlich gecoacht und beraten, um eine teilnehmerorientierte und sachgerechte Entwicklung zu ermöglichen. Die Zusammenarbeit innerhalb der Maßnahme ist individuell und auf die Teilnehmer und die Methodenvielfalt ausgerichtet. Qualifizierte und individuelle Maßnahmen sichern den Unterrichtserfolg.

### **Teilnehmer**

Unsere Werbeaussagen sind wahrheitsgemäß und seriös. Bei unseren Maßnahmen herrscht Transparenz in Bezug auf: Zielsetzung, Teilnahmevoraussetzungen, Teilnahmebedingungen, Dauer, Ort, Preis, Zahl der Unterrichtsstunden, eingesetzte Methoden, Geschäftsbedingungen. Bei der Entwicklung unserer Bildungsangebote nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch (SGB III) berücksichtigen wir die Lage und die Entwicklung des Arbeitsmarktes und passen dieses auf den aktuellen Ausbildungs- und Arbeitsmarkt an. Wir unterstützen die Teilnehmer und Teilnehmerinnen bei der Eingliederung in den regulären Arbeitsmarkt.