

Qualitätspolitik | Unser Qualitätsverständnis

Unser Managementsystem hat das Ziel, unsere verschiedenen Angebote und Dienstleistungen so zu gestalten, dass ihre Qualität den gesetzlichen und vertraglichen Anforderungen sowie unseren eigenen internen Vorgaben entspricht. Qualität bedeutet für uns, unsere Leistungen an den Bedarfen unserer internen und externen Kund*innen auszurichten und sie bestmöglich umzusetzen.

Die planvolle und zielgerichtete Steuerung der Pfefferwerk Stadtkultur sichern wir durch unsere strategische Planung und durch die operative Jahresplanung. Wir verstehen uns als lernende Organisation. Das heißt: Das Aufgreifen von Ideen und das Lernen aus Fehlern gehören zu unserem Selbstverständnis. Dabei nehmen wir Risiken und Chancen sowie deren Potenziale in unsere Betrachtung auf. Qualitätsbewusst zu handeln heißt für uns auch, mit wertvollen Ressourcen effizient und schonend umzugehen.

Das Qualitätsmanagement sehen wir als wichtiges Instrument, um unsere Prozesse zu verbessern, Schnittstellen zu optimieren, Prozessabläufe besser zu verstehen und in unserem Managementsystem nachvollziehbar abzubilden. Damit fördert unser Qualitätsmanagement mit Prozessbeschreibungen die Transparenz für unsere Kolleg*innen, bietet Arbeitshilfen an und unterstützt die Qualität unserer Arbeit.

Unser Qualitätsmanagementsystem basiert auf den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015. Damit verpflichten wir uns, das nachhaltige Wirken und die Qualität der Dienstleistungen im Interesse unserer Kundengruppen und Auftraggeber*innen zu gewährleisten und kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Dafür überprüfen wir unsere Arbeit durch regelmäßig stattfindende interne Audits und stellen über den ISO-Check sicher, dass alle wesentlichen Bestandteile der Norm bearbeitet werden. Bei dieser systematischen Selbstbewertung betrachten wir die Aspekte unserer Leistungserbringung ganzheitlich und gehen dabei vom Selbstverständnis und der Kundenorientierung einer jeden einzelnen Einrichtung aus, prüfen die Voraussetzungen für die Leistungserbringung und kommen zur Einschätzung der Wirksamkeit der Leistungen. Durch die Reflexion unterstützen wir die Entwicklungsprozesse aktiv. Im Ergebnis erklären alle Einrichtungen diese Konformität.

Nur wenn wir uns fortlaufend weiterentwickeln, können wir unser Leistungsniveau und die Wettbewerbsfähigkeit aufrechterhalten, auf dynamische interne und externe Gegebenheiten reagieren und neue Möglichkeiten erkennen.

Unser Qualitätsverständnis und Qualitätsbewusstsein ist geprägt von der beständigen Einbeziehung unserer Mitarbeiter*innen, die den Qualitätsentwicklungsprozess aktiv mitgestalten, um die Zufriedenheit unserer Kund*innen und damit den dauerhaften Erfolg unseres Unternehmens zu sichern.

Berlin, 23.03.2023
Geschäftsleitung