

**adapta**



Betrieb für angepasste Arbeit  
Entreprise de travail adapté

Hochheid 2  
B - 4 7 2 8 Hergenrath

Tél: 003287 / 65 82 01 - Fax: 003287 / 63 00 83

[info@adapta.be](mailto:info@adapta.be)

W W W . a d a p t a . b e

Zum **01.09.2018** aktualisierte Fassung

## Die adapta Qualitätsvorgaben und -ziele

### Präambel

Die sowohl in den Satzungen als auch in den Betriebsgrundlagen festgeschriebene „oberste“ Mission“ unseres Betriebs für angepasste Arbeit, die Schaffung und Sicherung von Arbeitsplätzen für Menschen mit eingeschränkter Erwerbsfähigkeit, prioritär Personen mit einer anerkannten Behinderung, sowie die damit verbundenen Werte, bilden natürlich den Leitfaden der Qualitätsvorgaben, denen sich unser Sozialbetrieb bzw. wir selbst und alle Mitarbeitern stellen. Demzufolge bilden insbesondere die personen-, bzw. personalbezogenen Richtwerte eine ganz wichtige Vorgabe der adapta Qualitätspolitik. Diese sind dann auch wichtiger Bestandteil der in der AA-adapta-05 vorgegebenen Kennzahlen und deren Entwicklung.

Die folgenden Qualitätsvorgaben sind dann auch in einer Progression zu sehen, dh. Vorgabe 2 und folgende stützen Vorgabe 1 usw. Die Qualitätsziele werden definiert, um die Realisierung der Qualitätsvorgaben zu erreichen.

### Qualitätsvorgaben

1. Das Sozialstatut des adapta Personals, sowie des noch anzuwerbenden und einzustellenden Personals, soll eine positive Entwicklung zur Gleichstellung und Gleichberechtigung erfahren.
2. Der Betrieb sollte eine progressiv steigende Eigenfinanzierung anstreben und demzufolge die Abhängigkeit von öffentlichen Geldern reduzieren.
3. Die Wirtschaftlichkeit und Finanzsituation des Betriebs muss gesichert sein, durch eine Professionalisierung aller Dienstleistungsangebote und administrativen Aufgaben.
4. Die Vorgaben und die Zufriedenheit der adapta Kunden und aller anderen interessierten Parteien müssen gesichert werden.
5. Die Produktivität, Produktionsqualität und Produktionsstärke der adapta Mitarbeiter muss in einem stetigen Verbesserungsprozess stehen und zu einer globalen Rentabilität des Betriebs führen.
6. Die Preis-Leistungskalkulation muss stimmen, damit auch der Arbeitsplatz der Mitarbeiter mit starken Erwerbsbeeinträchtigungen gesichert bleibt.
7. Die Anzahl der Dienstleistungsangebote sollte vervielfacht und differenziert werden, durch neue Arbeitszweige und Innovation, um allen Arbeitnehmerzielgruppen eine Beschäftigung zu gewähren.
8. Die Arbeitsangebote, Arbeitsabläufe und Arbeitsunterteilungen müssen den individuellen Erwerbsmöglichkeiten der adapta Mitarbeiter angepasst gestaltet werden.
9. Bei Anfragen von bestehenden Kunden oder potentiellen neuen Kunden wird die zu erbringende Dienstleistung global analysiert mittels Risiko- Opportunitätsanalyse (ROA), zwecks Sicherstellung, dass die Qualitätsvorgaben erfüllt werden bzw. welche Steuermaßnahmen eingesetzt werden sollten, um den Vorgaben zu entsprechen.
10. Prozesse, Abläufe, Strategien, Ziele, ... sind Bestandteil kontinuierlicher Evaluationen im Kaderteam (Kaderteamversammlungen (= KTV), Briefings, Management Review (=MR), QM Versammlungen, Audits, ....

### Qualitätsziele

1. Die notwendigen materiellen Ressourcen stellen und den Erfordernissen entsprechen anpassen und/oder erweitern (<> steht für „messbar dank ...“).
  - Infrastruktur <> Dienstleistungsangebote, Lagergestaltung, Investitionsplan, Rückmeldung Abteilungs- bzw. Gruppenleitern, Rückmeldung Mitarbeiter bzw. Arbeitnehmer(vertreter), Arbeits- und Sicherheitsrat (AGS), Jährlicher Aktionsplan, KTV, Briefings.
  - Arbeitsplatz - Ausstattung <> Dienstleistungsangebote, Investitionsplan, Rückmeldung Abteilungs- bzw. Gruppenleitern, Rückmeldung Mitarbeiter bzw. Arbeitnehmervertreter, AGS, Jährlicher Aktionsplan, KTV und Briefings.

- Material-Service <> externe Material- und Serviceerbringer werden nach Bedarf mittels Lieferantenbewertung und/oder Reklamationen an Lieferanten gesichert.
2. Die personellen Ressourcen, die Personalentwicklung und Zufriedenheit der adapta Mitarbeiter sicherstellen und ggfls. verbessern (<> steht für „messbar dank ...“).
    - Die Personalkapazität muss ausreichen bzw. verbessert werden <> Dienstleistungsablauf, Fristeinhaltung, Kundenrückmeldung, Preisgestaltung (Umsatz – Betriebsergebnis), Rückmeldung Arbeitnehmer(Vertreter).
    - Die Personalkompetenz muss ausreichen bzw. verbessert werden <> Schulungsprogramm, Schulungsausführung, Kundenrückmeldung und -audits, interne u/o. externe Audits, Rückmeldung Arbeitnehmer(Vertreter), AGS.
    - Die Personalentwicklung sollte den Qualitätsvorgaben entsprechen <> Anzahl Personalmitglieder (Kennzahlen), 5 Jahresplan, Kurzarbeit.
    - Zufriedenen Mitarbeiter sind gute Mitarbeiter <> Kurzarbeitsrate; Anzahl „aktiver“ Mitarbeiter versus Krankheitsrate, AGS, Rückmeldung Arbeitnehmer(Vertreter), Mitarbeitergespräche, Funktionsevaluationen, Organigramm, Rückmeldung Kaderpersonal.
  3. Hochwertige Dienstleistungen und Produktionen erbringen und eine evolutive Verbesserung der gleichen anstreben (<> steht für „messbar dank ...“):
    - Erstellung einer Risiko- Opportunitätsanalyse <> Ergebnisse, ggfls. Steuermaßnahmen, ggfls. Absage
    - Gesetzliche Vorgaben erfüllen <> Mahnungen, Mahnungskosten, Anzeigen, Prozeduren, Analyse eventueller neuer normativer Anforderungen, Nichtkonformitäten bei der Prozessleistung der Produkte.
    - Kundenanforderungen erfüllen <> spontane Rückmeldungen und/oder -befragungen, eingehende Reklamationen, Kundentreue (Umsatz), Kundenrücklauf bzw. -verluste (Umsatz),
    - Die allgemeine Serviceleistung verbessern (Verwaltung, Transport, Proaktivität, .... <> Rückmeldungen, Befragungen, Kundentreue (Umsatz), Kundenrücklauf bzw. -verluste (Umsatz)
  4. Die Anforderungen von weiteren, interessierten Parteien sollten berücksichtigt werden <> gesetzliche und normative Anpassungen vornehmen, Reklamationen, Sanktionen Behörden, Nachbarn (z.B. Umwelt, Lärm), Gesetzgeber (Erlasse, ...)  
Versammlungen mit Behörden, Verwaltungsrat, Direktionsausschuss (DAS), Reklamationen Wettbewerber, Lieferantenbewertung und Reklamationen an Lieferanten

Erstellt bzw. angepasst im August 2018.

Im Direktionsausschuss am 17.09 und im adapta VWR am 19.09.2019 gutgeheißen.

Harald Hamacher - Direktor

H.Hamacher Erstellt durch	Genehmigt durch H.Hamacher	<b>Foto, neue normative Vorgaben (9.), Ziele, = ROA, interess. Parteien, Dokumentstruktur</b> Änderungen
---------------------------------	----------------------------------	---