

Qualitätspolitik des ASB Hessen

1. Wir helfen hier und jetzt!

Wir verstehen uns als Partner unserer Kunden, Patienten und Klienten. Wir sehen in jedem Menschen eine eigenständige, in sich wertvolle Persönlichkeit und respektieren die Verschiedenartigkeit der Menschen. Wir begegnen allen Menschen mit Wertschätzung, Toleranz und Respekt.

2. Wir leben Qualität!

Unter Qualität verstehen wir die Erfüllung von Kundenanforderungen. Transparenz und Verbindlichkeit sind für uns wichtige Attribute. Das [bundesweit gültige ASB-Leitbild](#) stellt einen wertebezogenen Handlungsrahmen dar, den wir in konkretes Alltagshandeln überführen.

3. Jeden Tag etwas besser!

Die oberste Leitung verpflichtet sich der Qualität und nimmt eine aktive Rolle in unserem Qualitätsmanagementsystem ein. Wir gestalten einen möglichst barrierefreien Zugang zu allen relevanten Bestandteilen unsers QM-Systems in Kombination mit einem hohen Anspruch an Transparenz. Verbesserung zur ständigen Weiterentwicklung, realistische Zielsetzung und regelmäßige Reflexion sind die Grundprinzipien unserer Qualitätsentwicklung sowie Motor unseres QM-Systems. Dabei stellen wir die anforderungsgerechte Wirkung unseres Handelns in den Vordergrund und berücksichtigen in diesem Zusammenhängen auch Weiterentwicklungsmöglichkeiten unserer Arbeitsstrukturen.

4. Kundenzufriedenheit ist für uns ein bedeutungsvolles Gebot!

Wir sind eine werteorientierte, soziale Organisation und orientieren uns am Nutzen unserer Angebote für unsere Kunden unter Achtung ihrer Souveränität, Selbstbestimmung und Kreativität.

5. Unsere Mitarbeitenden sind der Schlüssel zur Qualität!

Zur erlebten Qualität am Mensch sind verantwortungsvolle Mitarbeitende Dreh- und Angelpunkt unseres Qualitätsmanagementsystems. Daher fördern wir unsere Mitarbeitenden so, dass sie ihren täglichen Anforderungen gerecht werden können. Anerkennung, Wertschätzung und Beteiligung sind Voraussetzungen für Engagement und Leistungsbereitschaft. Es sind Grundsäulen der Führung von Mitarbeitenden.

6. Nur wer das Ziel kennt kann auch den Weg erfolgreich beschreiten!

Um unsere Leistungen kontinuierlich zu optimieren und unsere Handlungsfähigkeit zu sichern vereinbaren wir regelmäßig messbare Ziele, die eine landesweite, regions- oder gesellschaftsbezogene Gültigkeit haben. Wir stellen in den Vordergrund, welche Wirkung und Effekte mit unseren Leistungen in der konkreten Lebenssituation unserer Kunden erreicht wird. Die Wirkungsmessung ist in einen fachlichen Diskurs eingebettet.

7. Das Prinzip Kostendeckung!

Unter wirtschaftlichem Handeln verstehen wir die gesamtverbandliche und regionale Auskömmlichkeit. Nachhaltigkeit, ressourcenschonendes personelles, wirtschaftliches und ökologisches Denken und Handeln sind Voraussetzung zur Erreichung unserer Ziele. Unsere Mittel setzen wir gezielt und nachvollziehbar ein. Ein sensibel gesteuerter Mitteleinsatz ermöglicht anwaltschaftliches Engagement, das zur gesellschaftlichen Teilhabe von Benachteiligten führen soll.

8. Orientierung am Gemeinwesen und Gesellschaft!

Wir sehen die Gemeinschaft von hauptamtlichen Mitarbeitenden und den freiwillig Engagierten als unverzichtbaren Beitrag für das Funktionieren eines sozialen Gemeinwesens und als Voraussetzung zur Wahrnehmung von sozialer Verantwortung in unserer Gesellschaft. Dazu gehören systematische Aktivitäten zur Gewinnung und Begleitung unserer Mitarbeitenden sowie eine Kultur der Anerkennung und Förderung des Engagements. In unsere ASB-Gemeinschaft sehen wir die Stärke, die Anforderungen zur Zufriedenheit unserer Kunden zu erfüllen und mit positiven Effekten für Gemeinwesen und Gesellschaft zu verbinden.

9. Fortschreitende Digitalisierung als Chance!

In unserem großen und vernetzten Verband erkennen wir die zunehmenden Anforderungen an digitale Lösungen und deren mögliche Beziehungen zu sozialen Innovationen. Wir fördern die Verbesserung unserer diesbezüglichen Kommunikation, Arbeitsumgebung und Angebote nach sorgfältiger Prüfung des Nutzens und der Wirkung. Wir betrachten auch benachteiligte Gruppen, um die gesamtgesellschaftliche Relevanz von Digitalisierung zu erkennen und digitale Inklusion zu stärken.

10. Wir bieten was wir fordern!

Wir unterhalten vertrauensvolle und faire Beziehungen zu unseren Kooperationspartnern. Wir stellen uns dem Wettbewerb und bieten jedem Partner an, unsere Leistungsfähigkeit zu überprüfen. Wir streben eine Zusammenarbeit auf gleichberechtigter und partnerschaftlicher Ebene an.