

Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht der Kunde mit seinen individuellen Anforderungen und Besonderheiten. Wir leisten Analyse-, Bildungs-, Sozial- und Integrationsarbeit, fördern und befähigen zu Eigeninitiative und selbstbestimmten Handeln. Empathie und Respekt für Lebensentwürfe und Zielgruppen, das Fördern und Fordern von Leistung kennzeichnet unser Engagement.

Die kontinuierliche Verbesserung aller Prozesse auf der Grundlage von Kundenrückmeldungen und der Auswertung aktueller Marktbedingungen sind Kern unserer Qualitätspolitik. Die Anforderungen der AZAV sind in unser QMS integriert. Dieses wird durch interne Überprüfungen ständig weiterentwickelt und verbessert.

### **Daraus ergeben sich folgende Leitprinzipien:**

#### ***Respekt und Verantwortungsbewusstsein***

Wir respektieren die Lebensentwürfe unserer Teilnehmer und versuchen verantwortungsbewusst deren Erfolgchancen zu erhöhen. Kunden mit Migrationshintergrund begegnen wir kultursensibel und verdeutlichen Integrationschancen und –hemmnisse.

#### ***Individualität***

Wir entwickeln die Potenziale unserer Teilnehmer auf der Grundlage von Angeboten, die individuelle Besonderheiten berücksichtigen und die Eigeninitiative fördern und fordern.

#### ***Qualitätsbewusstsein***

Die Kundenzufriedenheit und ein höchstmöglicher Kundennutzen stehen im Mittelpunkt unserer Arbeit. Unsere Prozesse sind klar strukturiert und nachvollziehbar.

#### ***Netzwerkarbeit und Praxisnähe***

Die reale Lebens- und Arbeitswelt ist unsere Orientierung. Zur Erzielung bestmöglicher Ergebnisse arbeiten wir mit regionalen Kooperationspartnern eng zusammen und entwickeln unser Netzwerk kontinuierlich weiter.

#### ***Lösungsorientiertheit***

Wir verfolgen einen ganzheitlichen Betreuungsansatz und nehmen den Teilnehmer in seinem konkreten Lebensumfeld unter Berücksichtigung kultureller Unterschiede und individueller Kompetenzen wahr. Dies berücksichtigen wir bei der Steuerung der Lernprozesse und der Festlegung konkreter Wege zur Zielrealisierung.

#### ***Chancengleichheit***

Die Sicherheit der Chancengleichheit tangiert als Querschnittsaufgabe alle Bereiche der IBP GmbH und sichert den Zugang von Männern und Frauen an allen Bildungs-, Aktivierungs- und Vermittlungsmaßnahmen gleichermaßen.

*Dr. Damona Dakai*

06/2018