

Qualitätsstandards in der soziokulturellen Arbeit des Haus Drei e.V.

Vorstand und Team von Haus Drei e.V., Stadtteilkulturzentrum in Altona, beschließen, folgende Qualitätsstandards als verbindliche Bestandteile ihrer Arbeit einzuhalten.

1. Leitbild und Konzepte für das Zentrum und die einzelnen Angebotsbereiche liegen schriftlich vor und werden regelmäßig aktualisiert. Konzepte und Leitbild sind im Haus erhältlich und auf der Homepage veröffentlicht. Ihre Überprüfung und Aktualisierung erfolgt mindestens alle zwei Jahre bzw. nach Bedarf.
2. Haus Drei e.V. geht von den Bedarfen und Bedürfnissen der Zielgruppen, von demografischen Daten des Stadtteils und der Nachfrage aus. In den Angebotskonzepten werden die maßgeblichen Prozesse, Bedürfnisse und Bedarfe der Kunden aufgeführt. Das Haus dokumentiert die verwendeten Daten und aktualisiert diese in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch alle zwei Jahre.
3. Das Haus ist in relevanten Fachgremien vertreten. Es ist durch Kooperationsbeziehungen mit anderen Einrichtungen verbunden, um Fachkompetenz und Wirtschaftlichkeit zu gewährleisten. Es wird eine Liste der Gremien, Netzwerketeiligungen und Kooperationspartner geführt. Diese ist einsehbar und wird mindestens alle zwei Jahre aktualisiert.
4. Die anzusprechenden Zielgruppen sind präzise definiert. Ihre Besonderheiten werden auch in der Außenkommunikation angemessen berücksichtigt. Die Öffentlichkeitsarbeit erstellt entsprechend den besonderen Anforderungen einzelner Zielgruppen angepasste Materialien. Diese liegen im Haus aus und werden ggf. auf der Homepage veröffentlicht.

5. Das Zentrum kontrolliert die Akzeptanz seiner Angebote regelmäßig durch kontinuierliche BesucherInnenzählung. Die BesucherInnenzahlen werden unmittelbar erfasst, zeitnah verarbeitet und einmal jährlich veröffentlicht.
6. Haus Drei e.V. praktiziert ein kundenfreundliches Beschwerdemanagement. Die anzusprechende Stelle wird im Haus, in Veröffentlichungen und im Internet bekannt gegeben. Das Haus führt in einem Optimierungsprotokoll alle Beschwerden und Verbesserungen chronologisch auf.
7. Haus Drei e.V. betreibt kontinuierlich Qualitätsentwicklung. Es benennt dafür eine/n Qualitätsbeauftragte/n. Das Haus lässt sich nach dem Verfahren KQS (Kundenorientierte Qualitätstestierung für soziale Dienstleister) testieren.

Unterschriften Vorstand und Team/ Otto Clemens/13.11.06