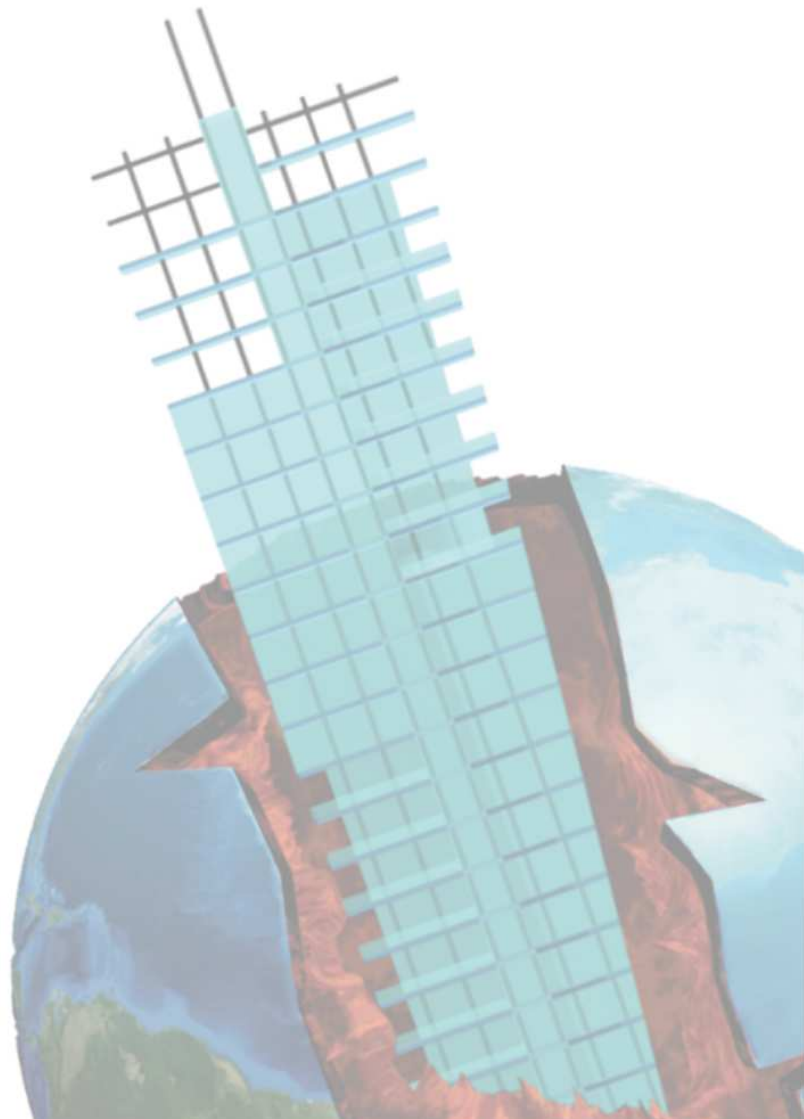


Die Qualitätscharta der Dienstleistungen

2023

 audit
familieundberuf





Sozialgenossenschaft Babel

Galileo-Galilei-str. 2/A, 39100 Bozen

0039-0471-375392

info@babel.bz.it

info@kinderbabylon.it

www.babel.bz.it

www.kinderbabylon.it

Die Qualitätscharta hält die Verpflichtungen, die die Sozialgenossenschaft Babel gegenüber ihren Nutznießer*innen eingeht schriftlich fest, um die Qualität und Transparenz der Ausbildungsdienste in strategischer, organisatorischer, operativer und präventiver Hinsicht zu gewährleisten.

Der/Die Verantwortliche der Qualitätssicherung sorgt für die Einhaltung der in diesem Dokument niedergeschriebenen Bestimmungen und stellt sicher, dass innerhalb der Sozialgenossenschaft Babel eine angemessene Kenntnis und Anwendung des Qualitätssicherungssystems besteht, das auf eine ständige Verbesserung der erbrachten Leistungen abzielt.

INHALTSVERZEICHNIS

1. DIE QUALITÄTSCHARTA DER SOZIALGENOSSENSCHAFT BABEL	1
DIE PRINZIPIEN	1
DIE SOZIALGENOSSENSCHAFT BABEL	1
2. DIE TÄTIGKEITSBEREICHE DER GENOSSENSCHAFT	3
AUSBILDUNG	3
KINDERBABYLON	4
INTERKULTURELLE MEDIATION	5
AUFNAHME, ORIENTIERUNG UND BEGLEITUNG	6
3. STRATEGISCHE EBENE	7
DIE QUALITÄTSPOLITIK	7
4. DIE ORGANISATIONSSTRUKTUR	8
DAS UNTERNEHMENSORGANIGRAMM	8
DAS PERSONAL	9
SACHMITTEL	9
5. UNTERNEHMENSAKTIVITÄTEN	10
6. KONTROLLE UND EVALUIERUNG	11
7. TRANSPARENZBEDINGUNGEN	12
VALIDIERUNG	12
ZUGANG	12
8. DATENSCHUTZ	13
9. NORMATIVE VERWEISE	14

1. DIE QUALITÄTSCHARTA DER SOZIALGENOSSENSCHAFT BABEL

Die Prinzipien

Die Qualitätscharta der Dienstleistungen legt die Qualität der von der Sozialgenossenschaft Babel angebotenen Dienstleistungen fest, um eine Beziehung zwischen Dienstleistungen und Nutzer*innen herzustellen.

Diese Qualitätscharta wird von Babel als ein dynamisches Mittel verstanden, das regelmäßig im Hinblick auf die Ziele, die die Genossenschaft zu verfolgen beabsichtigt, überarbeitet wird.

Die Sozialgenossenschaft Babel

Babel ist eine **Sozialgenossenschaft vom Typ A**, die Bildungs-, Ausbildungs- und Beratungsdienste anbietet, die darauf abzielen, lokale Familien zu unterstützen und die soziale Eingliederung und Mobilität zu erleichtern. Babel ist seit 2009 aktiv und richtet sich mit seinem breiten Angebot an Dienstleistungen, die auf den Prinzipien des gegenseitigen Kennenlernens, der persönlichen Entwicklung, des Teilens, des Wachstums und der Eingliederung als positiven Austausch zwischen seiner eigenen Identität und der des Anderen basieren, vor allem an Minderjährige, Frauen und Ausländer. Babel erkennt, dass die Gesellschaft in kontinuierlichem Wandel ist, wodurch die Gestaltung **innovativer Interventionsmodelle** im Hinblick auf die **soziale Eingliederung** ermöglicht werden.



Diese Prinzipien inspirieren das Sein und Handeln der gesamten Sozialgenossenschaft und seinen Mitgliedern, das unter folgendem Motto zusammengefasst werden kann:

conosci, condividi, cresci
entdecken, erweitern, erblühen

Die Sozialgenossenschaft fördert und verbreitet eine Kultur der Solidarität und ist ständig um die Entwicklung der Gemeinschaft bemüht. Gleichzeitig hält sie es jedoch für unerlässlich, die Südtiroler Werte, die untrennbar mit der Landwirtschaft, dem Handwerk, dem Tourismus, der Umwelt, dem Handel sowie der Multikulturalität und der Mehrsprachigkeit verbunden sind zu bewahren, aufzuwerten und zu verbreiten. Mit seinen Dienstleistungen will es daher nicht nur wirtschaftlich, sondern auch sozial und kulturell zur Bereicherung der Region Südtirol beitragen und den Respekt und das friedliche Zusammenleben fördern.

Babel orientiert sich an den Grundsätzen, die der Genossenschaftsbewegung weltweit zugrunde liegen, wie Gegenseitigkeit, Solidarität, Demokratie, Engagement, Gleichgewicht zwischen Verantwortlichkeiten und Rollen, Gemeinschaftsgeist, enge Verbundenheit mit der Heimat und Transparenz in den Beziehungen zu öffentlichen Einrichtungen.

Die Sozialgenossenschaft Babel kann auf ein breites Spektrum von Fachleuten zählen (z.B. Rechtsanwält*innen, Lehrer*innen, Pädagog*innen, Soziolog*innen, Psycholog*innen, Sozialarbeiter*innen, Erzieher*innen, Familienmediator*innen und interkulturelle Mediator*innen), die es ihr ermöglichen, eine breite Palette von Dienstleistungen anzubieten und dabei eine hohe Qualität dieser Dienstleistungen zu gewährleisten. Diese Fachleute ergänzen sich gegenseitig und arbeiten zusammen, um die höchsten Qualitätsstandards zu erreichen.

2. DIE TÄTIGKEITSBEREICHE DER GENOSSENSCHAFT

Die Tätigkeitsbereiche der Sozialgenossenschaft Babel können in vier Hauptkategorien eingeteilt werden:

- KinderBabylon
- Ausbildung
- Interkulturelle Mediation
- Aufnahme, Orientierung und Begleitung

Ausbildung

Babel bietet Ausbildungskurse an, die sich in die folgenden Arten unterteilen lassen:

- Kurse zur beruflichen Weiterbildung;
- Kurse zur sozio-beruflichen (Wieder-)Eingliederung;
- Italienische und deutsche Sprachkurse.

Die von Babel angebotenen Kurse werden in der Regel von der Autonomen Provinz Bozen, dem Staat oder dem Europäischen Sozialfonds finanziert oder kofinanziert, auf den die Sozialgenossenschaft dank ihrer erfolgreichen Teilnahme an bestimmten Ausschreibungen zugreifen kann.



Diese Kurse zielen darauf ab, spezifische Kenntnisse zu vermitteln, zu vertiefen und zu erweitern, welche die **(Wieder-)Eingliederung in den Arbeitsmarkt und die persönliche und berufliche Entwicklung des Einzelnen** erleichtern, mit dem übergreifenden Ziel, das Wohlbefinden und **den Lebensstil der Nutzer*innen zu verbessern**.

Um die hohen Qualitätsstandards dieser Dienstleistung aufrechtzuerhalten, kann Babel auf **fachkundiges und qualifiziertes Personal** zählen, das in der Lage ist, die Nutzer*innen mit Professionalität, Einfühlungsvermögen und Enthusiasmus bei der Erreichung der gesetzten Ziele zu begleiten. Darüber hinaus machen die Kurse von **einem dichten Netz von Kooperationen** Gebrauch, das Babel im Laufe der Jahre aufgebaut hat und das dazu beiträgt, die Bedürfnisse der Nutzer*innen mit denen der Kunden und des Gebiets in Einklang zu bringen.

Kinderbabylon

Die Sozialgenossenschaft Babel setzt sich seit jeher für Familien ein und definierte 2009 ein Projekt, das bis dahin nur versuchsweise von den Gründungsmitgliedern der Sozialgenossenschaft betrieben wurde. Das Projekt Kinderbabylon hat von Anfang an das Ziel verfolgt, für die Familien in der Region Südtirol eine **sichere Anlaufstelle zu sein und sie zu unterstützen**. Dies war in Vergangenheit und ist in der Gegenwart durch die Bereitstellung von Bildungsangeboten für Kinder und Jugendliche möglich.

Jede Initiative von KinderBabylon ist konsequent **zweisprachig** (Italienisch und Deutsch) und umfasst in einigen Fällen auch die **englische Sprache**. KinderBabylon ist außerdem offen für alle Kulturen in der Region und erzieht zu einem zivilen Leben, Respekt für andere und fördert eine positive Sozialisierung.

Das Projekt KinderBabylon zeichnet sich durch **Freizeit- und Bildungsaktivitäten aus, die sich an Kinder und Jugendliche im Alter von 0-12 Jahren richten**. Entstanden aus einem einzigen Pilotprojekt, ist KinderBabylon heute in ganz Südtirol als Synonym für **Professionalität, Zuverlässigkeit und Sicherheit** bei der Betreuung und Erziehung von Kindern und Jugendlichen bekannt.

Es besteht aus:

- KinderBabylon-Sommer (Sommerferienlager | 3-12 Jahre)
- KinderBabylon-Kinderhort (Betreuung und Hausaufgabenhilfe | 6-11 Jahre)
- KinderBabylon-Kinderkrippe (frühkindliche Betreuung | 0-3 Jahre)

Das Projekt KinderBabylon hat sich zum Ziel gesetzt, sowohl während des Kalenderjahres als auch durch die verschiedenen Altersgruppen seiner jungen Nutzer*innen hindurch eine kontinuierliche und konstante Betreuung anzubieten und sie dabei zu begleiten, wie sie wachsen und sich ihrer selbst, ihrer Mitmenschen und ihrer Umwelt bewusst werden.

Mit dem Projekt KinderBabylon möchte Babel eine **sichere, lehrreiche und angenehme Umgebung** schaffen, von der Kinder und Jugendliche, insbesondere Kinder berufstätiger Eltern, profitieren können. Auf diese Weise können die Familien beruhigt ihrer Arbeit nachgehen, denn sie wissen, dass ihre Kinder in den Händen

kompetenter Mitarbeiter, in einer anregenden Umgebung und in Kontakt mit Gleichaltrigen sind. KinderBabylon fördert eine positive Sozialisierung, lehrt Respekt für die Umwelt und lässt Raum für Selbstentfaltung.



Für die jüngsten Kinder, die von den Betreuer*innen liebevoll umsorgt werden, wendet Babel ein hochmodernes pädagogisches Konzept an, das die Kinder in den verschiedenen Phasen ihrer Entwicklung unterstützt und fördert. Es zielt darauf ab, die Entwicklung der Jüngsten in körperlicher, emotionaler, kognitiver und sozialer Hinsicht zu stärken und zu stimulieren.

Interkulturelle Mediation

Dies ist die erste Dienstleistung, die die Sozialgenossenschaft Babel seit ihrer Gründung anbietet. Die interkulturelle Mediation, die seit 2009 ununterbrochen bis heute fortgeführt wird und auch andere Aktivitäten wie das *Trait d'Union* unterstützt, **ist zweifellos das am längsten laufende Projekt der Sozialgenossenschaft.**

Mit einem Team von mehr als 60 erfahrenen Mediator*innen, das sowohl aus Angestellten als auch aus externen Mitarbeiter*innen besteht, unterstützt der Dienst die Kommunikation zwischen Menschen aus der ganzen Welt in Südtirol. Er berührt die unterschiedlichsten Bereiche - vom Gesundheitswesen bis zur Bildung, von der Bürokratie bis zum Sozialwesen - und wird sowohl von öffentlichen als auch von privaten Stellen in Anspruch genommen.

Im Laufe der Jahre hat sich die Präsenz der interkulturellen Mediator*innen von Babel im Rahmen der zahlreichen Kooperationen mit den folgenden Einrichtungen verstetigt und zu einem großen sozialen Nutzen geführt:

- Südtiroler Sanitätsbetrieb;
- Betrieb für Sozialdienste Bozen;
- Schulen verschiedener Art;

- Bezirksgemeinschaften (z.B. Eisacktal, Vinschgau und Unterland);
- Private Organisationen, die Aufnahmezentren für Migranten betreiben;
- Öffentliche und private Organisationen, die sich für den Schutz von Frauen einsetzen.

Mit seinem Vermittlungsdienst will Babel die **Integration fördern, indem es das Wissen und das Interesse am Anderssein** durch einen multi- und interkulturellen Ansatz unterstützt.



Aufnahme, Orientierung und Begleitung

Die Aufnahme, Orientierung und Begleitung ist eng mit der interkulturellen Mediation verflochten. Diese Mediation ist ein Mittel für die Dienstleistung der Aufnahme, Orientierung und Begleitung, welche wiederum eng mit der Ausbildung verbunden ist, die von eben jener Mediation vervollständigt wird.

Seit 2015 gibt es auch einen eigenständigen Dienst, der von der Sozialgenossenschaft Babel im Auftrag des Betriebs für Sozialdienste Bozen (ASSB) betrieben wird und den Namen **Willkommens- und Beratungsstelle für ausländische Frauen trägt**.

Die Beratungsstelle bietet täglich ausländischen Frauen in Südtirol einen Empfangs-, Zuhör-, Beratungs-, Orientierungs- und sozio-beruflichen Unterstützungsdienst und trägt so zu ihrer sozialen Integration bei. Die Arbeit der Beratungsstelle wird von einem vielfältigen Team geleistet, das sich auf die Unterstützung zahlreicher Fachleute aus den Bereichen Soziales und Gesundheit, Recht, Bildung, Ausbildung und Berufsorientierung stützt.

Heute kann das Team der Beratungsstelle auf eine langjährige Erfahrung zurückgreifen und ist daher in der Lage, Frauen mit Professionalität, Sensibilität und Kompetenz zu empfangen.

3. STRATEGISCHE EBENE

Die Qualitätspolitik

In Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften verpflichtet sich Babel, seine Mitarbeiter*innen **zu schulen und ständig fortzubilden**, damit sie qualifiziert und **in der Lage sind, exzellente Dienstleistungen** zu erbringen.

Babel bietet seinen Nutzer*innen **zielgerichtete Dienstleistungen** an, die auf die tatsächlichen Bedürfnisse des Gebiets abgestimmt sind und mit den tatsächlich verfügbaren Ressourcen - Personal und Material - übereinstimmen.

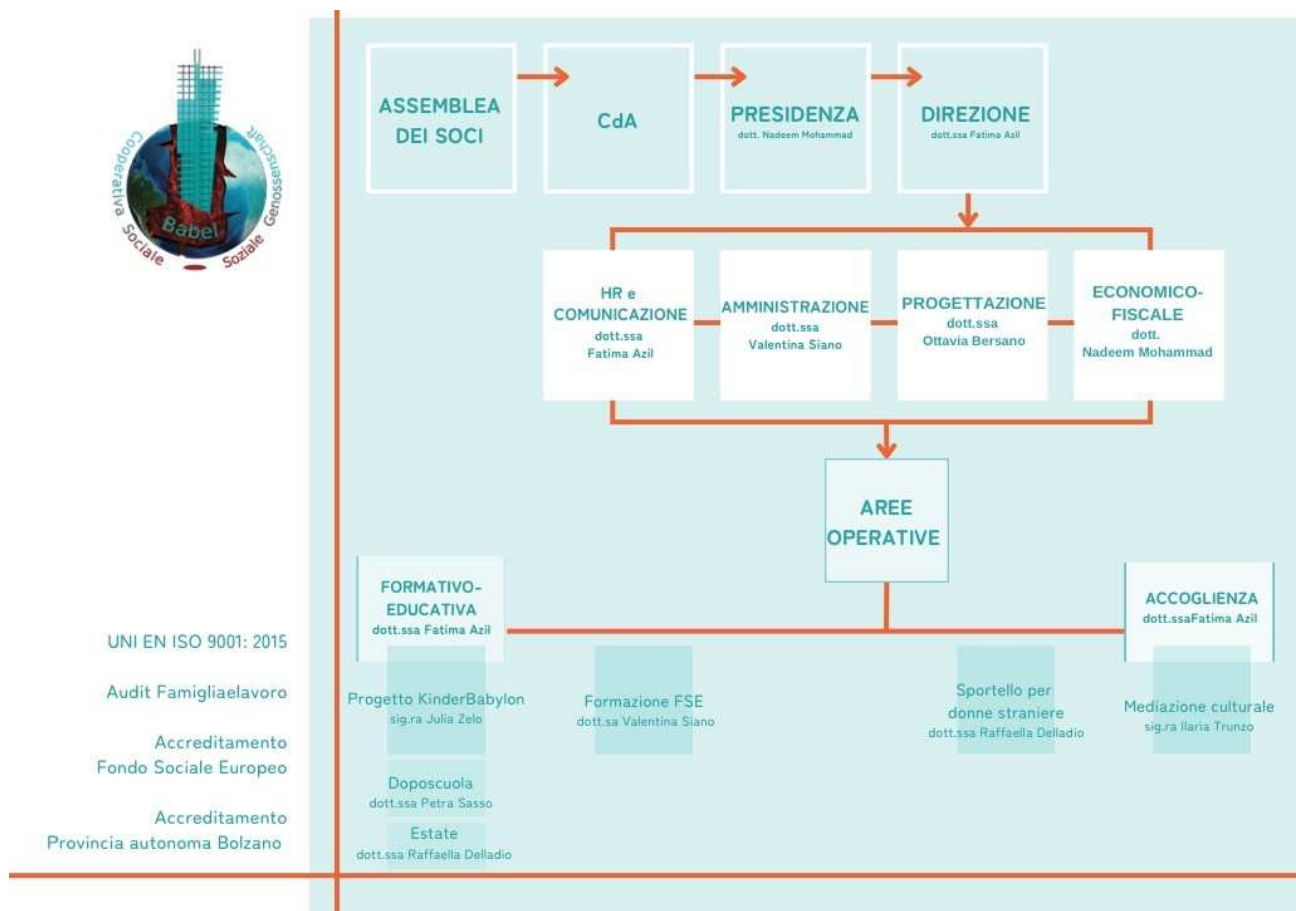
Die Geschäftsleitung hält die Einführung einer gut strukturierten **Qualitätspolitik** für grundlegend wichtig. Diese Politik leistet einen wichtigen Beitrag zur Sicherstellung von Vertrauenswürdigkeit, Qualität und Konformität der erbrachten Dienstleistungen.

Zu den jüngsten Errungenschaften der erstellten strategischen Pläne zählen die **Akkreditierung beim Europäischen Sozialfonds (ESF)**, der Erwerb der **Zertifizierung Audit Familieundberuf** - ein Beweis für die große Aufmerksamkeit und Flexibilität des Personals der Sozialgenossenschaft - und der Erwerb der **Zertifizierung UNI EN ISO 9001:2015**, als Beweis für die Wirksamkeit und Effizienz des angewandten Qualitätssicherungssystems.



4. DIE ORGANISATIONSSTRUKTUR

Das Unternehmensorganigramm



Das untenstehende Organigramm zeigt die verschiedenen Funktionen, aus denen sich die Organisationsstruktur der Sozialgenossenschaft Babel zusammensetzt und die von den einzelnen Mitarbeitern ausgeführten Aktivitäten.

Die Ernennung der einzelnen Verantwortlichen erfolgt mit Zustimmung der Geschäftsleitung zum nominalen Organigramm. Für jede Unternehmensposition wurde eine Stellenbeschreibung mit den Zielen und Aufgaben, sowie den erforderlichen Fähigkeiten (Kenntnisse und Fertigkeiten) erstellt, um die Position angemessen zu besetzen.

Das Personal

Um ein hohes Qualitätsniveau bei ihren Schulungs- und Beratungsdienstleistungen zu gewährleisten, beschäftigt die Sozialgenossenschaft Babel **sorgfältig ausgewählte Mitarbeiter** mit Qualifikationen, hervorragenden Fähigkeiten und/oder Berufserfahrung.

Sachmittel

Die Geschäftsleitung von Babel garantiert, dass für alle angebotenen Ausbildungsaktivitäten die **notwendigen Sachmittel** und eine **angemessene Ausrüstung** zur Verfügung steht und regelmäßig überprüft und aktualisiert wird.

5. UNTERNEHMENSAKTIVITÄTEN

Die von Babel durchgeführten **Tätigkeiten** werden von der Geschäftsleitung festgelegt, geplant und pünktlich überprüft. Ihr ordnungsgemäßes Funktionieren ist das Herzstück der Sozialgenossenschaft und wirkt sich positiv auf die Qualität der erbrachten Dienstleistungen und die Zufriedenheit der Nutzer*innen aus.

6. KONTROLLE UND EVALUIERUNG

Die Sozialgenossenschaft Babel strebt nach **ständiger Innovation** und **kontinuierlicher Verbesserung** der angebotenen Dienstleistungen und gibt den Nutzer*innen daher die Möglichkeit, ihre Meinung zu äußern.

Babel bittet außerdem alle Nutzer*innen, einen **Zufriedenheitsfragebogen** über die Qualität der erbrachten Dienstleistungen auszufüllen. Dabei werden bestimmte Standards aufgelistet, die als grundlegend angesehen werden, wie Flexibilität, Verfügbarkeit, Professionalität, Pünktlichkeit, Empfang, Innovation und Ausbildung. Die Sozialgenossenschaft ist auch offen für alle spontanen **Rückmeldungen**, egal ob sie mündlich, per E-Mail, Fax oder Post übermittelt werden.

7. TRANSPARENZBEDINGUNGEN

Validierung

Die **Qualitätscharta** der Dienste wird **jährlich** vom Qualitätsmanager **überprüft**, bei Bedarf korrigiert und aktualisiert und anschließend von der Geschäftsleitung validiert.

Zugang

Die Sozialgenossenschaft Babel **gewährleistet den Zugang zur Qualitätscharta** der Dienstleistungen durch:

- Online-Veröffentlichung auf der Website www.babel.bz.it;
- Bereitstellung in digitalem Format für Angestellte und Mitarbeiter.
- Lieferung in digitalem Format an alle Auftraggeber, sofern beantragt.

8. DATENSCHUTZ

Die Leitung der Sozialgenossenschaft stellt sicher, dass die dokumentierten Informationen angemessen gegen unbefugte Änderungen/Verletzungen geschützt sind, sei dies versehentlich oder absichtlich.

Die gesamten gesammelten **Informationen** (von den Einschreibungen bis hin zu den Zufriedenheitsfragebögen, von den Fotos bis hin zu den Abschlussberichten) werden ordnungsgemäß **archiviert**.

9. NORMATIVE VERWEISE

Das Qualitätssystem der Sozialgenossenschaft Babel berücksichtigt die aktuelle Gesetzgebung bezüglich der Sicherheit, Hygiene, Gesundheit, Umwelt und des Schutzes der Privatsphäre. Das Unternehmen hält sich durch den Rat externer Experten ständig auf dem Laufenden und hält es für pflichtbewusst und wichtig, seine Mitarbeiter und Kollegen auf dem Laufenden zu halten.

Der Vorsitzende der Sozialgenossenschaft Babel



Dott. Nadeem Mohammad