



wfaa

Düsseldorf

Werkstatt für angepasste Arbeit GmbH

# SO ARBEITEN WIR

WfaA – Ein Unternehmen der *besonderen Art*



Werkstatt für angepasste Arbeit

# INHALT

---

<b>1. Einleitung</b> .....	5	<b>4. Bewertung und Weiterentwicklung unseres QMS..</b>	23
• Die Werkstatt für angepasste Arbeit GmbH .....	5	• Chancen und Risiken identifizieren .....	23
• Über unser Leitbild .....	8	• Überprüfung, Bewertung und Verbesserung .....	24
• Unser Qualitätsverständnis .....	8	• Informationen über Ressourcen .....	28
• Leitbild .....	8	• Kommunikation .....	33
• Qualitätspolitik .....	10	<b>5. Impressum</b> .....	34
<b>2. Der Aufbau des Management Systems der WfaA ...</b>	13		
• Anwendungsbereich des QMS .....	13		
• Aufbau der Organisation .....	14		
<b>3. Ablauforganisation und Prozesse</b> .....	17		
• Führungsprozesse .....	19		
• Kernprozesse .....	19		
• Unterstützende Prozesse .....	21		



# EINLEITUNG

---

## DIE WERKSTATT FÜR ANGEPASSTE ARBEIT GMBH

Seit der Gründung im Jahr 1972 durch die Stadt Düsseldorf und die BAG Selbsthilfe e. V. bieten wir, die Werkstatt für angepasste Arbeit (WfaA), Arbeitsplätze für Menschen mit und ohne Behinderung.

Wir sind Kompetenzzentrum für die berufliche Teilhabe und eine starke Gemeinschaft von Menschen mit und ohne Behinderung über den Job hinaus. Wir verstehen uns als verlässlicher und leistungsstarker Partner für Auftraggeber.

Wir sind eine gemäß nach §225 Bundesteilhabegesetz (BTHG) anerkannte Werkstatt für Menschen mit Behinderung und setzen das Recht der hier beschäftigten Menschen mit Behinderung auf Arbeit, Integration und Rehabilitation um. Nach erfolgten Eingliederungsmaßnahmen bieten wir unseren Beschäftigten im Berufsbildungsbereich und in unseren Produktions- und Dienstleistungsbereichen Teilhabe am Arbeitsleben und berufliche Qualifizierung.

Dabei setzen wir auf die bewährte Partnerschaft mit Industrie, Handwerk, Handel und Verwaltung.

Zu jedem Zeitpunkt besteht für Menschen mit Behinderung die Möglichkeit auf Vermittlung auf den ersten Arbeitsmarkt oder einen betriebsintegrierten Arbeitsplatz in einem anderen Unternehmen. Das Integrationsteam und der Begleitende Dienst unterstützen unsere Beschäftigten bei der Erfüllung ihrer persönlichen und beruflichen Ziele.



An acht Betriebsstätten in Düsseldorf bieten wir Arbeitsplätze in folgenden Bereichen:

- Holzbe- und -verarbeitung • Metallbearbeitung • Elektromontage • Montage • Lager und Logistik • Gartenbau und Tierhaltung • Küche
- Café Südpark, Minigolf, Tierhaltung • Konfektionierung und Verpackung • Datenverarbeitung und Scan-Dienstleistungen • Büroservice und Versand • Wäscherei und Näherei • Einzelhandel • Deko-Werkstatt • Heilpädagogischer Arbeitsbereich • Außengruppen und betriebsintegrierte Arbeitsplätze



## STANDORTE DER WFAA IM ÜBERBLICK

### STANDORTE

- 2 Wacholderstr. 40 • 40489 Düsseldorf
- 3 Theodorstr. 295 a • 40472 Düsseldorf
- 4 Zülpicher Str. 8 • 40549 Düsseldorf
- 5 In der Steele 21 • 40599 Düsseldorf
- 6 Karl-Hohmann-Str. 32-34 • 40599 Düsseldorf
- 7 In den Großen Banden 60 • 40225 Düsseldorf
- 8 Hofladen / Café Südpark / Minigolf  
In den Großen Banden 58 • 40225 Düsseldorf
- 9 Spielwelt  
Düsseldorf Arcaden  
Friedrichstr. 129-133 • 40217 Düsseldorf
- 10 Kantine „Top 11“  
Regionaldirektion NRW  
Bundesagentur für Arbeit  
Josef-Gockeln-Straße 7 • 40474 Düsseldorf



## ÜBER UNSER LEITBILD

Unser Leitbild ist das Spiegelbild unserer Unternehmenskultur. Es wurde im Jahr 2014 unter Beteiligung aller Mitarbeiter und des Werkstatttrats gemeinsam erarbeitet. Das Leitbild ist verbindliche Arbeitsgrundlage für alle Menschen in der WfaA auch mit Hinblick auf unser Qualitätsverständnis. Hier treffen wir Aussagen über den Umgang miteinander, mit unseren Geschäftspartnern und zu unserem Umgang mit Ressourcen. Es wird regelmäßig auf seine Aktualität überprüft und angepasst.

## UNSERE QUALITÄTSVERSTÄNDNIS

Die DIN EN ISO 9001:2015 ist uns ein Wegweiser zu einer hohen Qualität im Bereich der Produktion- und Dienstleistung und innerhalb der beruflichen und persönlichen Qualifizierung von Menschen mit Behinderungen. Unsere Prozesse verbessern wir kontinuierlich und setzen unsere Ressourcen umweltbewusst, nachhaltig und effizient ein. Anhand unseres Leitbildes haben wir eine Qualitätspolitik erarbeitet. Sie dient allen Mitarbeitern als verbindliche Richtlinie für qualitätsbewusstes und verantwortliches Handeln.

## LEITBILD

### **Werkstatt für angepasste Arbeit Düsseldorf – Ein Unternehmen der *besonderen Art***

Wir sind ein attraktiver Arbeitgeber, der vielseitige und anspruchsvolle Arbeitsplätze bietet.

Wir erfüllen den gesellschaftspolitischen und satzungsgemäßen Auftrag der Rehabilitation, der beruflichen Bildung und der Teilhabe am Arbeitsleben von Menschen mit Behinderung.

Wir sind ein Wirtschaftsunternehmen, in dem Menschen mit und ohne Behinderung gemeinsam arbeiten.

Das ist das Besondere.

### **Wir**

Grundlage unserer Zusammenarbeit sind unser Leitbild, gemeinsam vereinbarte Werte und Ziele. Gegenseitige Wertschätzung und der respektvolle Umgang mit der Unterschiedlichkeit jedes Einzelnen sind für uns verbindlich.

Wir bieten individuelle Entwicklungsmöglichkeiten entsprechend der Fähigkeiten jedes Einzelnen und im Rahmen unserer betrieblichen Möglichkeiten. Jeder erhält die Unterstützung, Pflege und Betreuung, die er benötigt. Wir übernehmen Verantwortung, sind engagiert und entwickeln uns mit unseren Aufgaben.



Indem wir dieses „Wir“ so umsetzen, sichern wir langfristig die Qualität unserer Arbeit und unsere eigene Zufriedenheit im Arbeitsleben.

### **Ressourcen und Geschäftspartner**

Unsere Prozesse verbessern wir kontinuierlich. Wir setzen unsere Arbeitskraft und unsere Ressourcen umweltbewusst, nachhaltig und effizient ein. Dadurch steigern wir das Arbeitsentgelt der Menschen mit Behinderung.

Wir pflegen partnerschaftliche Geschäftsbeziehungen. Wir bieten innovative Lösungen – auch für herausfordernde Aufgaben: flexibel und individuell.

Dadurch sind wir ein interessanter Geschäftspartner.

### **Unsere nächsten Schritte**

Wir leben unser Leitbild aktiv.

Wir sind als Werkstatt für angepasste Arbeit, als ein Unternehmen der besonderen Art in Düsseldorf, bekannt.

Das Leitbild trat am 01.03.2014 in Kraft.



## WFAA QUALITÄTSPOLITIK

Unser Leitbild bildet die Grundlage für Politik und Ziele. Mit unserer Politik verpflichten wir uns zur Erfüllung zutreffender Anforderungen und der kontinuierlichen Verbesserung unseres Managementsystems.

### Anforderungen

#### *Kostenträger*

Wir erbringen prüfbare und wirtschaftlich angemessene Leistungen. *Wir vereinbaren fordernde Zielvereinbarungen mit den Kostenträgern.*

#### *Gesellschafter*

Wir setzen das Recht auf Teilhabe am Arbeitsleben für Menschen mit Behinderung in Düsseldorf um. *Wir orientieren uns am Bedarf der Düsseldorfer Bürgerinnen und Bürger.*

#### *Öffentlichkeit*

Wir sind als guter Dienstleister bekannt. *Wir positionieren uns für Menschen mit Behinderung in Düsseldorf.*

#### *Wirtschaftlichkeit*

Wir arbeiten und handeln als Wirtschaftsunternehmen. *Wir ermitteln Chancen und Risiken strategisch und orientieren uns am regionalen Arbeitsmarkt. Darauf basierend entwickeln wir unsere Unternehmensziele und Standards weiter.*

### Wir

#### *Menschen in der WfaA*

Wir haben das Ziel, dass jeder Mensch einen für ihn passenden Arbeitsplatz hat. *Wir besprechen Entwicklungsmöglichkeiten mit jedem Einzelnen, vereinbaren Ziele und prüfen die Zielerreichung.*

### Ressourcen und Geschäftspartner

#### *Kunden aus Produktion und Dienstleistung*

Wir wollen, dass jeder Kunde zufrieden ist. *Wir hören Kunden zu, treffen Vereinbarungen und halten uns an Absprachen.*

#### *Umgang mit Fehlern*

Wir gehen offen mit Fehlern um. *Wir nutzen Fehler, um uns zu verbessern.*

#### *Arbeits- und Umweltschutz*

Wir achten bei unserem Einsatz von Ressourcen, auch auf Umweltschutz und Arbeitssicherheit. *Wir lassen erkannte Gefährdungen in Maßnahmen und Unterweisungen einfließen.*





# DER AUFBAU

## DES MANAGEMENT SYSTEMS DER WFAA

### ANWENDUNGSBEREICH DES QMS

Das Qualitätsmanagement-System gilt, unabhängig von einer Zertifizierung, für alle Standorte und Arbeitsbereiche der WfaA und basiert auf der **DIN EN ISO 9001:2015**.

Es berücksichtigt unsere interessierten Parteien mit ihren Anforderungen, die internen und externen Themen, die wir für unseren Zweck und strategische Ausrichtung als relevant festgelegt haben sowie unsere Produkte und Dienstleistungen.

Unser Berufsbildungsbereich ist gemäß Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV) zertifiziert. Die Küchen arbeiten nach dem HACCP-Standard. Das HACCP-Konzept ist ein Lebensmittelsicherheits-System mit dem Ziel der Sicherung der Verbrauchergesundheit durch das Analysieren von Gefahren und das Setzen kritischer Kontrollpunkte. So werden potenzielle Gefahren in der Lebensmittelproduktion vermieden.

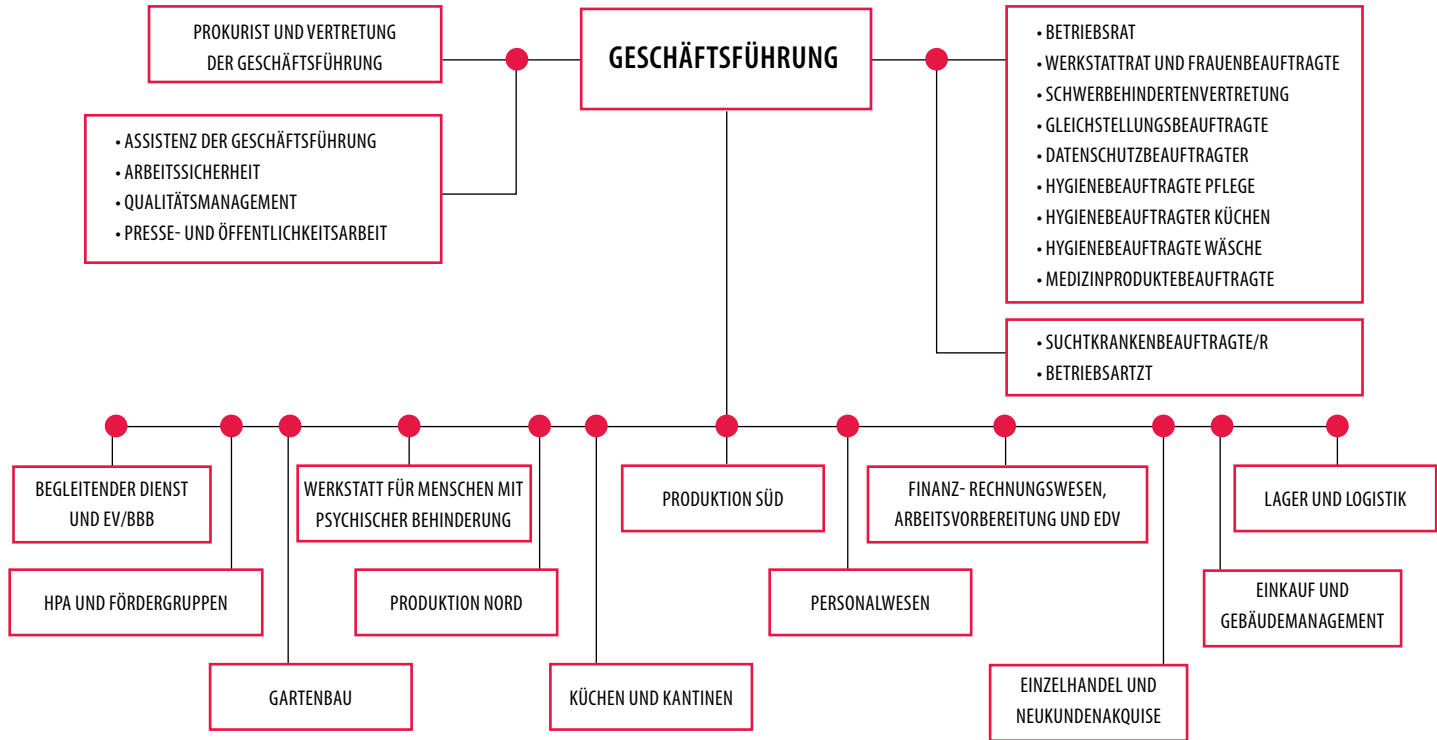
Die Wäschepflege ist zertifiziert nach RAL – GZ 992/ 1 „Objekt- und Haushaltswäsche“ und RAL-GZ 992/ 3 „Wäsche aus Lebensmittelbetrieben“.

Das RAL-Zertifikat dient als Gütezeichen und bescheinigt ein System zur Erhaltung eines definierten Qualitätsniveaus und der Prozessbeherrschung. Unabhängige Experten des Forschungszentrums Hohenstein überprüfen und überwachen laufend, im Auftrag der Gütegemeinschaft sachgemäße Wäschepflege e. V., den Wäschereibetrieb sowie die Wäschefertigstellung und erstellen darüber hinaus eine Beurteilung für die Gütegemeinschaft.

## AUFBAU DER ORGANISATION

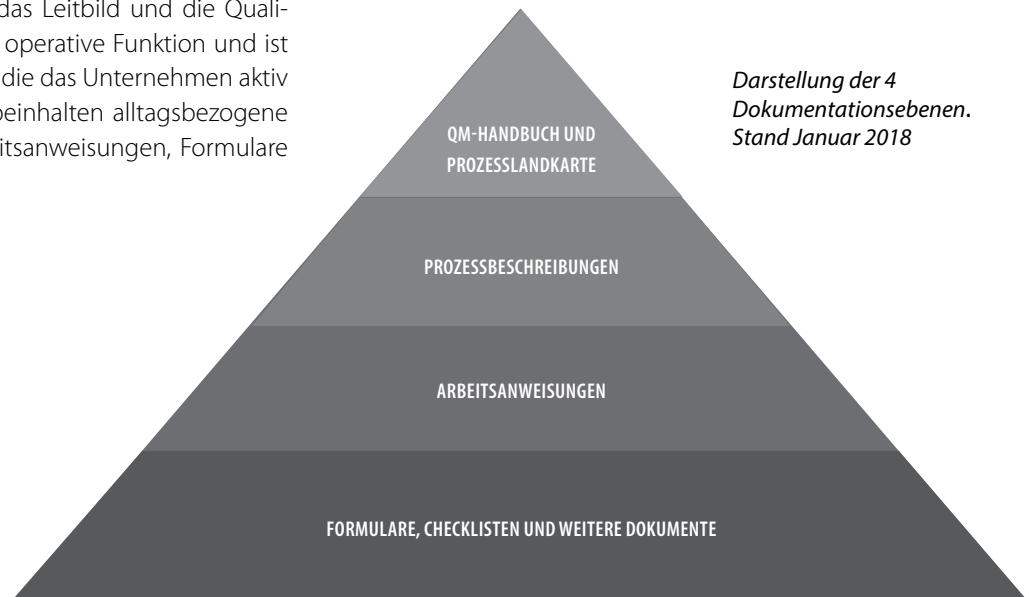
Die **Organisationsstruktur** mit ihrer Funktionsweise und Verantwortlichkeiten ist in der WfaA klar geregelt und werden gewissenhaft und sorgfältig eingehalten. Fachbereiche werden durch

Fachkräfte geführt. Führungskräfte werden gemeinsam zu Führungsthemen geschult und entwickeln Standards zur Führung von Mitarbeitern. Dabei sind sie stets Vorbild für ihre Kollegen.



## DOKUMENTATIONSEBENEN DES MANAGEMENTSYSTEMS

Die Dokumentation der WfaA unterteilt sich in vier Ebenen. Die erste Ebene bildet das Handbuch und weitere übergeordnete Festlegungen. Hierzu gehören auch das Leitbild und die Qualitätspolitik. Die zweite Ebene hat eine operative Funktion und ist gefüllt durch Prozessbeschreibungen, die das Unternehmen aktiv lenken. Die dritte und vierte Ebene beinhalten alltagsbezogene Dokumente wie beschreibende Arbeitsanweisungen, Formulare und Checklisten.







# ABLAUFORGANISATION

## UND PROZESSE

Unser Qualitätsmanagementsystem ist prozessorientiert aufgebaut. Wir setzen den Schwerpunkt auf Wertschöpfung, Orientierung an unseren Kunden, schlanke Strukturen mit klaren Verantwortlichkeiten, eindeutige Prozesse mit Kennzahlen und Zielen und einem „Prozessdenken vor Abteilungsdenken“. So werden wir allen interessierten Parteien gerecht.

Unsere organisationsspezifischen Prozesse sind in Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse unterteilt. Durch das Leiten, Lenken und Einhalten der Prozesse erreichen wir wirksam unsere Ziele und eine hohe Kundenzufriedenheit – sowohl für Kunden aus Produktion und Dienstleistung als auch für Kunden der sozialen Dienstleistung.

Alle relevanten Prozesse sind in standardisierten, normkonformen Prozessbeschreibungen niedergeschrieben. Diese befinden sich immer in ihrer aktuellen Form auf dem Server der WfaA, jederzeit abrufbar für die Mitarbeiter. Ebenso sind dort alle anderen dokumentierten Informationen des Qualitätsmanagements, wie z. B. Richtlinien und Arbeitsanweisungen, hinterlegt. Jeder Mitarbeiter hat das Recht und die Pflicht, auf Verbesserungsmöglichkeiten der Prozesse hinzuweisen.

## FÜHRUNGSPROZESSE



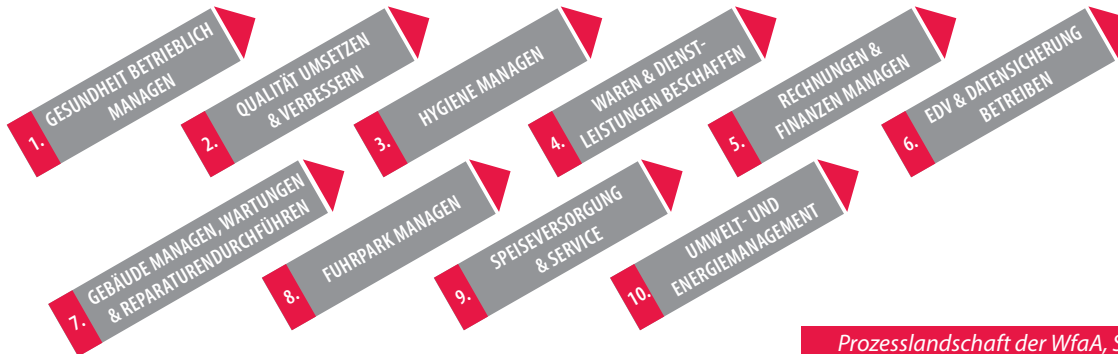
## KERNPROZESSE

**KUNDE MIT ERWARTUNGSHALTUNG**



**ZUFRIEDENGESTELLTER KUNDE**

## UNTERSTÜTZENDEPROZESSE



## FÜHRUNGSPROZESSE

Die Führungsprozesse sind das „Lenkrad“ unserer Werkstatt. Mit ihnen steuern wir mittel- und langfristig unser Unternehmen. Ziel der Führungsprozesse ist es, die strategische Ausrichtung der Werkstatt für angepasste Arbeit festzulegen, zu überprüfen und neu auszurichten.

Zu den Führungsprozessen zählen wir die Prozesse: Organisation planen und entwickeln, Personal managen und Mitarbeiter führen, Wissen kennen und lenken, Chancen und Risiken managen, Qualität planen und bewerten, interne und externe Kommunikation.

## KERNPROZESSE

Unsere Kernprozesse richten sich an den Anforderungen der Menschen mit Behinderung, der Kostenträger und unserer Kunden aus Produktions- und Dienstleistungsbereichen aus. Unsere Kunden bestimmen den In- und Output dieser Wertschöpfungskette. Mit der konsequenten Umsetzung unserer Kernprozesse erreichen wir die Zufriedenstellung unserer Kunden.

Unsere Kernprozesse gliedern sich in zwei Prozesse:

**1)** „Reha“. Hier wird beschrieben, wie die persönliche und berufliche Qualifizierung sowie Förderung der Menschen mit Behinderung aussieht. Außerdem werden die Aufnahmewege in die Werkstatt sowie die Übergänge in externe Betriebe und den ersten Arbeitsmarkt beschrieben.

**2)** „Produkte fertigen und Dienstleistungen erbringen“. An dieser Stelle werden allgemein verbindliche Standards festgelegt, die innerhalb der verschiedenen Fachbereiche eine gleichbleibende Qualität in Produktion und Dienstleistung gewährleisten. Unterteilt werden die Themen in Anfragenbearbeitung, produktionsbezogene Beschaffung, Produktionsplanung, Lagerung und Versand, Produktion, Reklamationsmanagement und Qualitätssicherung.

Beide Kernprozesse sind gleichwertig und wechselseitig. Ohne Arbeit kann keine Förderung stattfinden und ohne Mensch mit Behinderung brauchen wir keine Arbeit.

Aufgabe der Werkstatt ist es, eine Balance zwischen diesen beiden Kernprozessen herzustellen.





## UNTERSTÜTZENDE PROZESSE

Die unterstützenden Prozesse richten sich an allen Kernprozessen aus. Sie weisen keine direkte Schnittstelle zum Kunden auf, jedoch ermöglicht erst die stabile Durchführung der Unterstützungsprozesse ein reibungsloses Funktionieren aller anderen Prozesse der Werkstatt.

Schwerpunkte dieser Prozesse sind die Themen Gesundheit betrieblich managen, Qualität umsetzen und verbessern, Hygiene managen, Waren und Dienstleistungen beschaffen, Rechnungen und Finanzen handhaben, EDV und Datensicherung betreiben, Gebäude managen, Wartungen und Reparaturen durchführen, Fuhrpark managen, Speisenversorgung und Service sowie Umwelt- und Energiemanagement.



# BEWERTUNG

## & WEITERENTWICKLUNG UNSERES MANAGEMENT SYSTEMS

### CHANCEN UND RISIKEN IDENTIFIZIEREN

Wir denken **chancen- und risikoorientiert**. Das ermöglicht uns heute zu erkennen, was uns morgen beeinflussen kann. So können wir die besten Chancen nutzen und die damit einhergehenden Risiken mit geeigneten Maßnahmen im Sinne der Unternehmensziele steuern.

Die Ermittlung der Chancen und Risiken erfolgt auf verschiedene Wege.

Im Rahmen des Chancen- und Risikomanagements findet jährlich eine Chancen- und Risikoinventur statt. Diese erfolgt gemeinsam mit allen Führungskräften bei der Wirtschaftsplanung für das Folgejahr. Gegliedert werden Chancen und Risiken in die Bereiche Menschen mit Behinderung, Mitarbeiter, Finanzen, Ressourcen und Standorte. Chancen und Risiken werden mit ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit und dem möglichen finanziellen Wert bewertet. Die Erkenntnisse hieraus fließen in die Unternehmensziele ein.

Unterjährig werden Chancen und Risiken in den monatlichen Leitungsteamsitzungen besprochen. Situativ wenden wir verschiedene Methoden zur Risikobewertung an.

Finanzielle Risiken werden im Rahmen des Monatsabschlusses durch den Leiter Finanz- und Rechnungswesen aufgezeigt.

Weiter wird jeder Prozess auf Chancen und Risiken geprüft. Diese werden in der dazugehörigen Prozessbeschreibung verschriftlicht, um sie für die Anwender deutlich zu machen und proaktiv darauf reagieren zu können.

## PRÜFUNG, BEWERTUNG UND VERBESSERUNG

Wir leben das Konzept der **kontinuierlichen Verbesserung** aktiv auf allen Ebenen des Unternehmens.

Orientiert an unserer Qualitätspolitik und dem Leitbild legt die oberste Leitung jedes Jahr Unternehmensziele für die WfaA fest. Diese berücksichtigen die zutreffenden Anforderungen der interessierten Parteien. Quartalsweise wird die Umsetzung der Ziele beurteilt, in einem Qualitäts- und Kennzahlenbericht zusammengefasst und zur Information der Mitarbeiter im Unternehmen veröffentlicht.

Die Wirksamkeit des QM-Systems wird von der Geschäftsführung regelmäßig im Rahmen der **Managementbewertung** überwacht, bewertet und weiterentwickelt.

Der Kontext der Organisation sowie **interne und externe Themen** werden durch die von uns identifizierten wesentlichen interessierten Parteien beeinflusst. Durch unsere breite externe Vernetzung erfahren wir rechtzeitig von notwendigem Anpassungsbedarf. Wir verändern unsere Produkte und Dienstleistungen entsprechend der Kontextveränderungen und der identifizieren



All diese Einflussfaktoren werden für die Zielplanung und Maßnahmenentwicklung (kontinuierlicher Verbesserungsprozess) berücksichtigt.

Zur Kontrolle der Dienstleistungen, die wir mit externen Stellen und Partnern erbringen, führen wir eine Liste mit der Art der ausgelagerten Tätigkeiten und Prozesse, definieren Zuständigkeiten und führen situativ Prüfungen durch.

In **internen Audits** überprüfen wir die Konformität unserer Arbeit mit den Prozessen und Kriterien. Dazu erarbeitet das Auditteam jährlich ein Auditprogramm. Im Bedarfsfall werden Fachexperten den Audits hinzugezogen.

Im **Aktionsplan** werden offene Aufgaben festgehalten und deren Umsetzung überwacht und dokumentiert: So stellen wir sicher, dass keine Aufgabe verloren geht.

Wir gehen offen mit Fehlern um, ziehen Erkenntnisse daraus und nutzen sie, um uns zu verbessern. **Reklamationen** aus Produktion- und Dienstleistung werden nach den Kundenwünschen bearbeitet.





Wir haben ein internes **Beschwerdemanagement** für die Belange der Menschen mit Behinderung. Die Erkenntnisse aus Beschwerden und Reklamationen werden dokumentiert, ausgewertet und Maßnahmen daraus abgeleitet.

Mehrmals jährlich führen wir mit engagierten Mitarbeitern, die sich freiwillig melden, das „**Café Idee**“ durch, um neue Ideen und Anregungen für die tägliche Arbeit zu erhalten.

Wir verbessern uns ständig. Dazu nutzen wir unter anderem Verbesserungsschläge, die Ergebnisse des „Café Idee“, Ergebnisse der Audits, Analysen unsere Prozesse, Erfahrungen aus Reklamationen und Beschwerden, Ergebnisse des Chancen- und Risikomanagementsystems, Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen und Mitarbeitergespräche.

QMS bedeutet für uns nicht, dass wir fehlerfrei sind. Es bedeutet für uns, dass wir aus Fehlern lernen und danach streben, immer besser zu werden. Wir wollen eine Kultur des Hinterfragens schaffen und unsere gesamte Belegschaft ermutigen, Verbesserungen zu erkennen und umzusetzen.

Projekte und **Entwicklungen** werden von uns geplant und danach umgesetzt. Bei der Entwicklung geht es vor allem darum, unser bestehendes Leistungsangebot anzupassen oder zu verbessern und Eigenprodukte herzustellen.

Die **Zufriedenheit** unserer **Kunden** ist uns sehr wichtig. Kunden aus Produktion und Dienstleistungen befragen wir in regelmäßigen Abständen zur Erfüllung ihrer Anforderungen und Menschen mit Behinderung fragen wir nach ihren Meinungen zu unseren Leistungen und zum Umgang mit ihnen. Wir pflegen gute Geschäftsbeziehungen zu unseren Lieferanten und Kunden mit gegenseitigem Vertrauen und dem Ziel langfristiger Zusammenarbeit.

Wir haben die **Anbieter** bestimmt, die für unsere Leistungen relevant sind, führen Aufzeichnungen über definierte Kriterien und beurteilen die Anbieter jährlich.



## INFORMATIONEN ÜBER RESSOURCEN

Damit unser Managementsystem aufrechterhalten und weiterentwickelt wird, stellt die Geschäftsführung die erforderlichen **Ressourcen** bereit.

Den Bedarf an Ressourcen ermittelt das Leitungsteam und dokumentiert dieses jährlich im Wirtschaftsplan.

Die Freigabe der durch die Aufsichtsgremien genehmigten Ressourcen, erfolgt anhand der Zeichnungsbefugnis. Wobei die Gesamtverantwortung bei dem Geschäftsführer der WfaA liegt.

Zuständig für die Pflege des Qualitätsmanagements und die Steuerung der Prozesse ist die Qualitätsmanagementbeauftragte. Für die wirksame Umsetzung der Prozesse sind Prozessverantwortliche benannt und für die Einhaltung alle Mitarbeiter der WfaA zuständig.

Innerhalb des Managementsystems werden unter anderem durch die Ergebnisse der Managementbewertung, durch Verbesserungsvorschläge, durch Erkenntnisse aus Fehlern und Audits Änderungen eingeleitet und gesteuert durchgeführt. Dabei werden Konsequenzen, nötige Ressourcen und Verantwortlichkeiten berücksichtigt.

Wir haben eine gute Arbeits- und Prozessumgebung geschaffen.

Diese ist wichtig für unsere eigene Zufriedenheit, die Durchführung der Prozesse und das Erreichen der Konformität mit den Anforderungen.

Wir arbeiten nach den KAIZEN-Prinzipien. Der Begriff KAIZEN bedeutet frei übersetzt „Wandel zum Besseren“, ist eine Denkweise die alle Mitarbeiter betrifft und durch bestimmte Leitlinien geprägt ist. Somit haben wir neben der kontinuierlichen Verbesserung vor allem Ordnung, Sauberkeit und die Vermeidung von Verschwendung verinnerlicht.

Die **Arbeits- und Prozessumgebung** wird für alle Menschen in der WfaA regelmäßig auf soziale, psychologische und physikalische Faktoren geprüft, die Ergebnisse analysiert und die Arbeitssituation weiter verbessert.

Das geschieht unter anderem mit Hilfe von Arbeitssicherheitsbegehungen und Gefährdungsbeurteilungen aber auch durch die Unterstützung des Betriebs- und Werkstatrates, der Gleichstellungsbeauftragten und der Schwerbehindertenvertretung.

Unser **betriebliches Eingliederungsmanagement** hat das Ziel, Arbeitsunfähigkeit unserer Angestellten zu überwinden, erneuter Arbeitsunfähigkeit vorzubeugen und den Arbeitsplatz des betroffenen im Einzelfall zu erhalten.

Unsere **Arbeitsplätze** werden für Menschen mit und ohne Behinderung individuell nach ergonomischen Gesichtspunkten gestaltet. Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin arbeiten hier eng zusammen.

Ein guter Umgang miteinander ist für uns elementar und genau das spiegelt unser **Leitbild** wieder. Gegenseitige Wertschätzung und der respektvolle Umgang mit der Unterschiedlichkeit jedes Einzelnen sind für uns verbindlich. Verstöße gegen diese gemeinsame vereinbarten Werte und Ziele dulden wir nicht.

Das Personal der WfaA besteht aus multiprofessionellen Teams. Jeder Mitarbeiter erhält jährlich eine Aufgabenbeschreibung und Zielvereinbarung und kennt somit seinen Beitrag zur Erfüllung der Unternehmensziele.

Anhand von Qualifizierungskonzepten durch interne und externe Fortbildungen qualifizieren wir uns ständig weiter. Bei Tätigkeitsbeginn erhält jeder Mitarbeiter eine detaillierte Einarbeitung und damit auch eine Einführung in das Management- und Dokumentationssystem der WfaA, um ein Bewusstsein für Qualitätspolitik, relevante Ziele, Verbesserung und Folgen der Nichterfüllung des Qualitätsmanagements zu bekommen. Zusätzlich nutzen wir das Wissen und den Blick neuer Kollegen um uns kontinuierlich zu verbessern und befragen sie aktiv.



Jeder Mitarbeiter kann auf die für ihn relevanten **dokumentierten Informationen** zugreifen. Diese liegen jederzeit digital in ihrer aktuellen Version auf dem Server der WfaA. Durch eine gezielte Dokumentenlenkung sind alle dokumentierten Informationen jederzeit identifizierbar.

Die Erstellungen und Freigaben von Prozessen, Arbeitsanweisungen und weiteren Dokumentationen ist genau geregelt. Dokumente externer Herkunft, die wir als relevant eingestuft haben, werden ebenfalls gekennzeichnet und gelenkt.

Unser **Wissen** ist unsere Kompetenz. Daher stellen wir sicher, dass internes Wissen nicht verloren geht. Bei ausscheidenden Mitarbeitern prüfen wir individuell, ob und wenn ja wie lange eine überschneidende Einarbeitung erforderlich ist.

Eine Infomatrix ermöglicht uns zu erkennen, wo sich welches besondere Wissen im Unternehmen befindet. Externes Wissen erhalten wir durch eine gute Vernetzung, durch die Zusammenarbeit mit Dritten, die Mitgliedschaft in Verbänden und durch das Abonnement von Fachzeitschriften. So erhalten wir jederzeit Informationen über aktuelle Geschehnisse und Änderungen an unsere Anforderungen.

Unser Gebäudemanagement, der Einkauf und die IT-Abteilung sorgen dafür, dass unsere **Infrastruktur** aufrechterhalten und verbessert wird. In der jährlichen Wirtschaftsplanklausur werden Bedarfe ermittelt und die Investitionen beschlossen.

Gebäude, Versorgungseinrichtungen, Ausrüstungen, Transporteinrichtungen und Informations- und Kommunikationstechniken werden regelmäßig durch interne und externe Experten überprüft, gewartet und bedarfsgerecht erneuert.

Die **Qualitätssicherung in Produktion- und Dienstleistung** erfolgt anhand unserer Standards. Diese Regeln den Umgang mit Messmitteln, die Messungen und Überprüfungen, die Transparenz der Aufträge und deren Erbringung, den Umgang mit Fehlern und Störungen mit dem Ziel der kontinuierlichen Verbesserung und die Kennzeichnung der Produkte.

Die Anforderungen des Kunden werden vor Produktionsbeginn bzw. Dienstleistungserbringung geklärt und transparent kommuniziert. Darin werden ausgesprochene und soweit möglich auch unausgesprochene Erwartungen berücksichtigt und auch geregelt, wie nicht-konforme Produkte behandelt werden sollen.

Wir kennzeichnen Produkte, die in unseren Werkstatt im Umlauf sind, und verwalten sie mit Hilfe des Warenwirtschaftssystems. Wo Rückverfolgbarkeit gefordert ist, sorgen wir für eine individuelle Kennzeichnung. Wir stellen sicher, dass mit Kundeneigentum jeglicher Art verantwortlich umgegangen wird, indem wir es kennzeichnen, verifizieren und schützen.

Für unsere Eigenprodukte übernehmen wir die Verantwortung. Auch für die Umsetzung der Anforderungen, die sich nach der Auslieferung ergeben. Produkte unserer Schreinerei haben eine CE-Kennzeichnung.

Wir stellen zulässige und geeignete Überwachungs- und Messmittel zur Verfügung. Diese werden je nach Anforderung gewartet, kalibriert und verifiziert.







## KOMMUNIKATION

Wir kommunizieren intern und extern – und zwar passgenau. Für einen optimalen internen Informationsaustausch gibt es innerhalb der WfaA festgelegte Besprechungsstrukturen. Besprechungen werden protokolliert, Maßnahmen daraus umgesetzt und nachverfolgt, um eine Verbesserung zu gewährleisten. Informationen werden grundsätzlich von oben nach unten weitergegeben. Die Führungskräfte sind für die Information ihrer Teams zuständig.

Die anlassbezogene Kommunikation erfolgt persönlich, telefonisch oder schriftlich per E-Mail oder Hauspost. Daneben werden Informationen weitergegeben über Informationstafeln, Berichte, Protokolle und Informationsveranstaltungen. Quartalsweise informiert ein Newsletter die Mitarbeiter über aktuelle Geschehnisse, Projekte und die Erreichung der Unternehmensziele. Speziell für Menschen mit Behinderung gibt es in jeder Betriebsstätte CABito Bildschirme, auf denen aktuelle Geschehnisse aus der Werkstatt

barrierefrei dargestellt werden.

Die Kommunikation zum Kunden aus Produktion und Dienstleistung erfolgt über die jeweiligen definierten Ansprechpartner der WfaA. Hier verfolgen wir eine klare Regelung, um unsere Kunden optimal betreuen zu können.

Menschen mit Behinderung werden durch ihre Gruppenleitungen aktuell informiert und haben für alle weiteren Belange einen für sie zuständigen Mitarbeiter des begleitenden Dienstes. Die gesetzlichen Betreuer unserer Beschäftigten werden jährlich auf Betreuerabenden durch die Geschäftsführung informiert.

Unsere Werkstattzeitung W.I.R. informiert quartalsweise alle Interessierten über Neuigkeiten aus der Werkstatt.

Die Kommunikation zur Öffentlichkeit erfolgt zentral über die Geschäftsführung und über die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.

# IMPRESSUM

---

## DIE WERKSTATT FÜR ANGEPASSTE ARBEIT GMBH

Werkstatt für angepasste Arbeit GmbH  
Marienburger Str. 24  
40599 Düsseldorf  
Tel.: 0211 882584-0  
Fax: 0211 882584-1900  
E-Mail: [info@wfaa.de](mailto:info@wfaa.de)

Geschäftsführer: Thomas Schilder  
Sitz der Gesellschaft: Düsseldorf  
Registergericht Amtsgericht Düsseldorf HRB 3356  
Verwaltungsratsvorsitzender: Eberhard Fischer  
Ust-IdNr.: DE 119495720  
IK-Nr.: 500513750

QMh001-QMB/GF-Rev0-01-09-2018

Die Werkstatt für angepasste Arbeit GmbH ist vom Finanzamt Düsseldorf-Süd als gemeinnützig und von der Bundesanstalt für Arbeit als Werkstatt für Menschen mit Behinderung anerkannt (Ib4-5385, 3/79). Die WfaA ist Mitglied im Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverband (DPWW).





Ein Unternehmen der *besonderen Art*



[www.wfaa.de](http://www.wfaa.de)