



**CARE Österreich**

Verein für Entwicklungs-  
zusammenarbeit und humanitä-  
re Hilfe

Lange Gasse 30/4  
1080 Vienna  
Österreich

**tel** +43-1-715 0 715  
**fax** +43-1-715 0 715 -12  
**e-mail** care@care.at  
**www.care.at**

# CARE Österreich

## *Qualitätspolitik*

Wien, September 2008 – Finale Version

### **Einführung**

Die Qualitätspolitik ist Teil des Regelwerkes von CARE Österreich und bildet den Referenzrahmen des Qualitätsmanagements.

Die Qualitätspolitik zielt darauf ab, zur Vision und Mission von CARE International/Österreich beizutragen und dabei die bestmögliche Qualität in unserem Handeln zu erreichen.

Der Vorstand von CARE Österreich sowie das SMT verpflichten sich der Aufgabe, die definierten Aufgaben der Qualitätspolitik umzusetzen und sie jährlich einmal zu überarbeiten.

### **Unser Qualitätsverständnis**

CARE Österreich erreicht Qualität, indem wir die Anforderungen unserer AnspruchsträgerInnen erfüllen und eine hohe MitarbeiterInnenzufriedenheit erzielen. Qualität erweist sich in einer angemessenen strategischen Zielformulierung und im Erreichen dieser Ziele. Diese leitet CARE Österreich aus den Erwartungen und Anforderungen ihrer AnspruchsträgerInnen sowie der Vision und Mission ab. Unsere Ergebnisse erreichen wir durch die Fähigkeit, auf Herausforderungen des Umfelds innovativ und kreativ zu reagieren, sowie durch die hohe Motivation und Zufriedenheit unserer AnspruchsträgerInnen und der MitarbeiterInnen.

## Qualitätsfelder

CARE Österreich konzentriert sich bei der Entwicklung von Qualitätszielen auf die folgenden Felder:

### 1. MitarbeiterInnen

**Qualitätsziel: MitarbeiterInnen begründen mit ihrer Einsatzbereitschaft, ihrer Fachkompetenz, ihrem Engagement, ihrer Motivation und ihrer Empathie für die Menschen den Erfolg von CARE Österreich.**

CARE Österreich unterstützt sie in ihrer Arbeit, indem sie ihnen bestmögliche Arbeitsbedingungen zur Verfügung stellt und sie gezielt fortbildet. CARE Österreich achtet dabei gleichermaßen auf den Zuwachs von Fachwissen, von sozialer und interkultureller Kompetenz und auf eigenverantwortliches und kreatives Arbeiten. Qualitätskriterien spielen bereits bei der Personalauswahl und bei Stellenbeschreibungen eine wesentliche Rolle.

Relevante Leitbilder und Konzepte:

- Leitbild CARE Österreich (CI Vision & Mission & Values)
- CI Code of Conduct und Code of Ethics
- CARE Österreich Strategie (5 Jahres Plan)
- Führungsleitbild von CARE Österreich (zu erarbeiten)
- Stellenbeschreibungen
- Weiterbildungskonzept – AOP (Annual Operating Plan) / IOP (Individual Operating Plan)
- Impulstest (Erhebung MitarbeiterInnenbefragung)
- MOG (MitarbeiterInnen Orientierungs Gespräch)
- CARE Österreich/CI Gender Strategy
- CARE Österreich Gender Action Plan
- CI Safety & Security Guidelines
- CARE Österreich Betriebsvereinbarung
- MitarbeiterInnen-Handbuch

### 2. Beziehung zu und Verantwortung gegenüber unseren AnspruchsträgerInnen

**Qualitätsziel von CARE Österreich: Durch die enge Zusammenarbeit mit unseren AnspruchsträgerInnen erreicht CARE Österreich die Optimierung unserer Leistungen. Die Äußerungen der AnspruchsträgerInnen sind eine Quelle für die Verbesserung der Leistungen von CARE Österreich. CARE Österreich nimmt seine Verantwortung gegenüber allen AnspruchsträgerInnen in transparenter Weise wahr.**

CARE Österreich pflegt daher enge Beziehungen zu **ProjektpartnerInnen**, GeldgeberInnen, SpenderInnen, PartnerInnen, Netzwerken, und externen DienstleisterInnen. Wir tauschen mit ihnen Informationen über unsere Projekte und aktuelle entwicklungspolitische Trends, Prozesse und Ziele aus. Über unseren eigenen Beitrag und unsere Leistungen sind wir gegenüber der Öffentlichkeit stets auskunftsfähig und –willig.

Relevante Leitbilder und Konzepte:

- Leitbild CARE Österreich (CI Vision & Mission & Values)
- CI Code of Conduct und Code of Ethics
- CI Humanitarian Mandate

- CI Program Principles & Project Standards
- CI Evaluation Policy
- CI Humanitarian Accountability Framework
- CI Guidance and Framework on Taking Responsibility for CARE's Greenhouse Gas Emissions
- CARE Österreich Program Strategy
- CARE Österreich Gender policy
- CARE Österreich Conceptual Approach to Gender Equality and Women Empowerment
- CARE Österreich Operational Guidelines for Psychosocial Programming
- CARE Österreich Program Department Public Disclosure Policy & Guidelines
- CARE Österreich Institutional Donor Feedback Questionnaire
- CARE Österreich Project Monitoring Format & Guidelines
- CARE Österreich Anti-Corruption Policy

### 3. Leitung

***Qualitätsziel von CARE Österreich: Die Leitung von CARE Österreich macht die Qualitätspolitik bekannt und setzt sich persönlich für die Umsetzung ein.***

Sie engagiert sich persönlich an ihrer Umsetzung und hält die MitarbeiterInnen an, sich an diesem Prozess zu beteiligen. Sie fördert das Qualitätsdenken. Durch die Erarbeitung von Strategierahmen, Zielsetzungen und Zielvereinbarungen mit den einzelnen MitarbeiterInnen sichert sie die Umsetzung der Qualitätsziele. In ihren Entscheidungen berücksichtigt sie den Beitrag, den Marktbeobachtung, das strategische und operative Controlling sowie Befragungen der AnspruchsträgerInnen leisten.

Relevante Leitbilder und Konzepte:

- Leitbild CARE Österreich (CI Vision & Mission & Values)
- Führungsleitbild von CARE Österreich (wird erarbeitet)
- CARE Österreich Program Strategy
- AOP (Annual Operating Plan) / IOP (Individual Operating Plan)
- MOG (MitarbeiterInnen Orientierungs Gespräch)
- CARE Österreich Institutional Donor Feedback Questionnaire
- CARE Österreich Project Monitoring Format & Guidelines

### 4. Lernende Organisation und Innovation

***Qualitätsziel von CARE Österreich: CARE Österreich versteht sich als eine lernende Organisation, die ihren eigenen Werten verpflichtet ist und Veränderungen gegenüber offen ist.***

CARE Österreich fördert seine MitarbeiterInnen bei der Entwicklung neuer Ideen. Ein betriebliches Vorschlagswesen und QAP (Qualität als Prozess) unterstützen CARE darin. Fehler nutzt CARE als Chance zur Verbesserung. Interne Revisionen, Evaluationen und Controlling tragen dazu bei, Schwachstellen frühzeitig zu erkennen und Potentiale zu nutzen und zu realisieren sowie die erreichten Verbesserungen durch Standards zu sichern. Die Organisation hat ein Konzept, das zur Umsetzung des Qualitätsziels beiträgt und unterstützt dieses mit finanziellen Mitteln und nötigen Freiräumen um den Rahmen für Lernen zu ermöglichen.

Relevante Leitbilder und Konzepte:

- CI Program Principles & Project Standards
- CI Evaluation Policy
- MOG (MitarbeiterInnen OrientierungsGespräch)
- Impulstest (Erhebung MitarbeiterInnenbefragung)
- CARE Österreich Institutional Donor Feedback Questionnaire
- CARE Österreich Project Monitoring Format & Guidelines
- CARE Österreich Conceptual Approach to Gender Equality & Women's Empowerment

## 5. Wirtschaftlichkeit und Umweltschutz

***Qualitätsziel von CARE Österreich: Finanzielle Mittel und Ressourcen werden effizient und nachhaltig verwendet. Durch Controllinginstrumente und Richtlinien sichert CARE Österreich die Optimierung des ökologischen, ökonomischen und sozialen Nutzen unserer Leistungen für unsere AnspruchsträgerInnen.***

CARE Österreich achtet darauf, dass bei allen Entscheidungen eine vertretbare Kosten/Nutzen-Abwägung getroffen wird. Energiebuchhaltung sowie CO<sub>2</sub> Inventuren ermöglichen den sparsamen Umgang mit Energie und Ressourcen sowie die Minimierung der CO<sub>2</sub> Emissionen die direkt oder indirekt durch unsere Tätigkeiten und betrieblichen Abläufe entstehen. Dienstleistungen, die eingekauft werden, werden auf ihre Qualität, ihre Wirksamkeit und ihre Nachhaltigkeit hin überprüft.

Wirtschaftliches Denken umfasst Benchmarking, die Beobachtung von Markt und Gesellschaft und die Wahrnehmung der Erwartungen der AnspruchsträgerInnen. Die effiziente Mittelverwendung wird durch Controllinginstrumente gesichert.

Relevante Leitbilder und Konzepte:

- Leitbild CARE Österreich (CI Vision & Mission & Values)
- CI Program Principles & Project Standards
- CI Evaluation Policy
- CI Guidance and Framework on Taking Responsibility for CARE's Greenhouse Gas Emissions
- CARE Österreich Institutional Donor Feedback Questionnaire
- CARE Österreich Project Monitoring Format & Guidelines
- CARE Österreich Procurement Guidelines
- CARE Österreich Finanzrichtlinien
- CARE Österreich Management Information System (MIS)
- CARE Österreich Prozessmanual

## 6. Qualitätsmanagement

***Qualitätsziel von CARE Österreich: Qualitätsmanagement findet in allen Bereichen statt.***

Der Leitung und den MitarbeiterInnen ist bewusst, dass qualitativ hochwertige Leistungen und damit die optimale Auftragserfüllung nur erbracht werden, wenn auch die Prozesse auf hochwertigem Niveau verlaufen. Das Qualitätsmanagement leistet einen wichtigen Beitrag, damit CARE Österreich in der Ausnutzung seiner Potentiale, Prozesse, der Leistungserbringung und der Leistungswirkung die bestmöglichen Ergebnisse erzielt, die Vergleichen mit Best Practice standhalten können. Die Umsetzung der Qualitätspolitik wird durch QAP (Qualität als Prozess) unterstützt, ein Verfahren, das auf dem EFQM-Modell

(European Foundation of Quality Management) aufbaut und das die besonderen Voraussetzungen einer Organisation in der Entwicklungszusammenarbeit berücksichtigt.

Relevante Leitbilder und Konzepte:

- CARE Österreich Program Process Manual
- CARE Österreich Finanzrichtlinien
- CARE Österreich Management Information System (MIS)
- CARE Österreich MitarbeiterInnenhandbuch
- EFQM/QAP Spezifikationen
- Und die oben erwähnten

## 7. Gender

***CARE Österreich ist Gender und Women's Empowerment als Oberziel verpflichtet. Die Erreichung der Gleichberechtigung der Geschlechter (Gender Equality) wird sowohl als zentraler Inhalt der Programme, als auch als Ziel der Organisation an sich verstanden.***

Dies drückt sich in den Prinzipien der Programmqualität, und in der CARE Österreich Organisationspolitik aus.

Im Corporate Wording von CARE Österreich wird dem nach Möglichkeit und in Abhängigkeit von den anzusprechenden Zielgruppen durch die Verwendung der männlichen UND weiblichen Form Rechnung getragen.

Auf Programmebene ist CARE Österreich der Umsetzung der im „Conceptual Approach to Gender Equality and Women's Empowerment“ verpflichtet. Dem Bekenntnis zur lernenden Organisation und der laufenden Verbesserung der Programmqualität, wird durch die kontinuierliche Einbeziehung von „Lessons Learnt“ und „Best Practice“ im Programmbereich Rechnung getragen.

Die Qualität wird durch die Einbringung von Gender Expertise, Gender Sensibilität und Bewusstsein bei allen Mitarbeitenden; sowie einer klaren Verpflichtung zur Berücksichtigung von Gender in allen Belangen (Gender Mainstreaming) gestärkt. Um diesen Qualitätsstandard sicher zu stellen, setzt CARE Österreich ein spezifisches internes Weiterbildungskonzept um.

Desgleichen erarbeitete CARE Österreich mit CARE International an der Erstellung der gemeinsamen Gender Policy, und betreibt nationales und internationales Advocacy zu ausgewählten Gender relevanten Themen.

Relevante Leitbilder und Konzepte:

- CARE Österreich: Mainstreaming Gender and Promoting Women's Empowerment – Strategy and Implementation Plan (2007-2012)
- CARE Österreich's Conceptual Approach to Gender Equality & Women's Empowerment
- CARE International and CARE Österreich Gender Policy