

Qualitätspolitik und –leitbild der EdDE e.V.



Die EdDE ist eine bundesweit behördlich anerkannte Entsorgungsgemeinschaft im Sinne des §56 Kreislaufwirtschaftsgesetz (KrWG). Die Qualitätspolitik der EdDE wird in dem nachfolgenden **Leitbild** wiedergegeben und verdeutlicht Anspruch und Verpflichtung der EdDE in Bezug auf die Qualität ihrer Dienstleistungen gegenüber den Mitgliedern, Förderern, Mitarbeitern und anderen Geschäftspartnern. Die EdDE ist bestrebt, ihre Dienstleistungen durch Anwendung dieser Grundsätze permanent zu verbessern.

Die EdDE hat sich insbesondere folgenden Leitsätzen verpflichtet:

➤ **Kundenorientierung**

Die Mitarbeiter/-innen der EdDE möchten insbesondere alle Mitglieder, aber auch ihre Förderer und weiteren Geschäftspartner durch zuverlässiges, fach- und termingerechtes Handeln in einem hohen Grade zufrieden stellen. Messbar wird dieses Ziel durch die Termin- und Prozessverfolgung des EdDE-Zertifizierungsportals und Befragungen zur Kundenzufriedenheit nach jeder turnusgemäßen Zertifizierung. Sofern Beschwerden auftreten, werden diese von der Geschäftsstelle geprüft und ggf. Maßnahmen eingeleitet, um unzufriedene Mitglieder noch zufrieden stellen zu können. Alle Mitarbeiter/-innen der EdDE haben stets ein offenes Ohr für die Probleme und Wünsche der Mitglieder und Förderer. Vorschläge und Anregungen zur weiteren Verbesserung werden gerne entgegen genommen.

➤ **Qualität**

Die EdDE bietet ihren Mitgliedern ein Höchstmaß an Qualität bei der Zertifizierung zum Entsorgungsfachbetrieb. Durch die hauptamtliche Geschäftsstelle mit fachlich gut ausgebildeten und hoch motivierten Mitarbeitern/-innen, ein Zertifizierungsportal, in dem alle Prozesse zur Zertifizierung minutiös dokumentiert und elektronisch archiviert werden, eine Vielzahl von EdDE-Dokumenten zum Prüfverfahren, sowie EdDE Informationsschriften und aktuellen Forschungsarbeiten, werden eine hohe Transparenz und Nachvollziehbarkeit bei verlässlichem Service sichergestellt.

➤ **Sicherheit**

Die Mitarbeiter/-innen der EdDE arbeiten nachhaltig unter Beachtung hoher Standards insbesondere im Bereich Datenschutz/-sicherheit, Arbeitsschutz/-sicherheit. Die EdDE lässt sich hierzu extern beraten bzw. überwachen und setzt Empfehlungen zur Verbesserung unter Beachtung vorhandener Ressourcen und der wirtschaftlichen Möglichkeiten konsequent um.

➤ **Persönliches Auftreten**

Die Mitarbeiter/-innen der EdDE fühlen sich einem kontinuierlich freundlichen und kompetenten Auftreten gegenüber den Mitgliedern, Förderern und anderen Geschäftspartnern verpflichtet. Es erfolgen regelmäßige Unterweisungen und Mitarbeiterbesprechungen, unter anderem um aus Fehlern zu lernen und weitere Verbesserungsmöglichkeiten im Team umzusetzen.

➤ **Wirtschaftlichkeit**

Die Mitarbeiter/-innen der EdDE legen aufgrund begrenzter Einnahmemöglichkeiten infolge einer dauerhaft günstigen Beitragsstruktur und eines starken Wettbewerbs ein großes Augenmerk auf die Wirtschaftlichkeit des Vereins. Dies setzt nachhaltiges, ressourcenschonendes Handeln und Controlling der Ausgaben voraus, um die Ausgaben im Einklang mit den Einnahmen zu halten.

(Auszug aus dem EdDE-Dokument „Qualitätspolitik und –managementsystem“, Stand: D vom 8.11.2016)