

## ErVer eG

<b>Überblick über die ErVer eG</b>	<b>1</b>
<b>Dienstleistungen</b>	<b>1</b>
<b>Besonderheiten/Zertifizierungen</b>	<b>1</b>
<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>	<b>2</b>
<b>Expertenprofil: Sonja Lang</b>	<b>2</b>
<b>Zusätzliche Kontakte für Medienanfragen</b>	<b>3</b>
<b>Qualitätspolitik &amp; Unternehmensgrundsätze</b>	<b>3</b>

### Überblick über die ErVer eG

- **Standort:** Von-Papen-Anger 2, 59457 Werl, Nordrhein-Westfalen, Deutschland
- **Spezialisierung:** Arbeitsklima-Optimierung und Unternehmensberatung, Coachings
- **Zielgruppe:** Inhabergeführte Unternehmen (5-249 Mitarbeiter), sowie Einzelpersonen
- **Telefon:** 02922/912 11 89
- **E-Mail für Pressekontakt:** [presse@erver-genossenschaft.de](mailto:presse@erver-genossenschaft.de)

### Dienstleistungen

#### 1. Arbeitsklima-Optimierung im Betrieb

1. Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung am Arbeitsplatz
2. Mitarbeiter-Fokusgruppen
3. Führungskräftecoaching

#### 2. Begleitung von Einzelpersonen in die berufliche Selbstständigkeit

#### 3. Einzelcoaching/Beratungen

### Besonderheiten/Zertifizierungen

- **BAFA-Zertifizierung**
- **Angehende TÜV Rheinland ISO9001 Qualitätsmanagement Zertifizierung**
- **Laufende Zulassung als Träger für die AZAV**

## **Öffentlichkeitsarbeit**

- **Sonja Lang** steht für Interviews und Diskussionsrunden zur Verfügung.
- Schwerpunktthemen: Fachkräftemangel, Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung

## **Expertenprofil: Sonja Lang**

- **Qualifikationen:**
  - Master of Science in Psychologie
  - Heilerlaubnis im Bereich Psychotherapie
  - Fachfrau für Betriebliches Gesundheits-Management
  - Fachfrau für Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung am Arbeitsplatz
  - Fachbuchautorin „Fachkräftemangel hausintern lösen – Meistern Sie die Mitarbeiterbindung, werden Sie zum Fachkräfte-Magnet“ – ab 12.01.2024 im Handel
- **Mitgliedschaft:**
  - Deutscher Verband für Psychologen
- **Expertise:**
  - Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung am Arbeitsplatz
  - Lösung von Kommunikationsschwierigkeiten zwischen verschiedenen Ebenen
  - Expertin für Führungskräfte-Coachings
- **Philosophie:**
  - Versteht sich als Arbeitsklima-OptimiererIn mit doppeltem Fokus: Unternehmensleitung und Mitarbeitende
  - Schaffung einer Hebelwirkung auf wirtschaftlicher und menschlicher Ebene
  - Mag klare Worte, klare Stellung beziehen und klare Taten.
- **Zitate von Sonja Lang:**
  - "Ohne Mitarbeiterzufriedenheit wird man nicht langfristig erfolgreich."

- "Es ist wirtschaftlich unsinnig, NICHT in echte Mitarbeiterbindung zu investieren."
- "Wertschätzung und Anerkennung ist in Betrieben so wichtig wie noch nie."
- "Arbeitgeber können es sich nicht leisten, das Arbeitsklima zu ignorieren."
- "Die Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz ist eine Pflicht, aber wir machen eine Kür daraus, so dass es menschlich, aber auch wirtschaftlich für den Betrieb lohnt."

### **Zusätzliche Kontakte für Medienanfragen**

- **Radio, Online- und Printmedien:** Direkter Kontakt zur ErVer eG via Telefon (02922/912 11 89) oder [presse@ervergenossenschaft.de](mailto:presse@ervergenossenschaft.de)
- **TV Produktionsanfragen:** mamimedia, Michaela Dierks
  - Telefon: +49 221 950 26 32
  - E-Mail: [info@mamimedia.de](mailto:info@mamimedia.de)

### **Qualitätspolitik & Unternehmensgrundsätze**

#### ***Führung und Verpflichtung***

Wir wollen zur Erreichung unserer Ziele ein wirksames und wirtschaftliches Qualitätsmanagementsystem auf der Basis der **DIN EN ISO 9001** unterhalten, um in unseren Unternehmensbereichen das festgelegte Qualitätsniveau zu realisieren und so unseren Auftraggebern Gewähr für die erwartete und zugesicherte Qualität zu bieten.

Schriftlich fixierte Vorgaben und deren interne Kommunikation sollen Klarheit für unsere Handlungen im Unternehmen schaffen.

Die regelmäßige Durchführung von Managementbewertungen soll die fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des QM-Systems sicherstellen.

#### **Festlegung der Qualitätspolitik**

Es ist Teil der Leitungsverantwortung, die Prozessführung kundenorientiert zu gestalten. Das bedeutet, dass sich die Tätigkeiten im

Unternehmen unter Beachtung wirtschaftlicher Aspekte am Kundennutzen orientieren.

Die Unternehmensleitung demonstriert ihr Engagement bei der Erfüllung der Kundenanforderungen durch:

- Vermittlung der Bedeutung der Erfüllung der Kundenforderungen sowie gesetzlicher und behördlicher Forderungen
- Festlegung der Qualitätspolitik und von Qualitätszielen
- Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems
- Durchführung von Managementbewertungen
- Sicherstellung der Verfügbarkeit der erforderlichen Mittel

Die Qualitätspolitik unseres Unternehmens berücksichtigt die Kundenerwartungen und -bedürfnisse, beinhaltet die Verpflichtung der Geschäftsleitung und unserer Unternehmensebenen zur Erfüllung zutreffender Forderungen sowie zur ständigen Verbesserung und bildet den Rahmen zur Festlegung und Überprüfung der Qualitätsziele.

Die Qualitätspolitik dient unseren Mitarbeitern als Leitlinie für die Ausführung ihrer Arbeiten. Die Unternehmensleitung ist verantwortlich dafür, dass die Qualitätspolitik im gesamten Unternehmen bekannt gemacht, verstanden und umgesetzt wird.

Die Qualitätspolitik wird von uns regelmäßig auf Angemessenheit und Durchführung überprüft.

Insofern haben wir es uns zur Aufgabe gemacht, regelmäßig die im Kontext unseres Unternehmens befindlichen Gegebenheiten auf mögliche Chancen und Risiken zu überprüfen. Die hieraus gewonnenen Erkenntnisse führen durch unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) zur stetigen Steigerung unserer Qualität und Zufriedenheit unserer Kunden und Mitarbeitenden.

### ***Qualitätspolitik & Unternehmensgrundsätze***

Qualitätspolitik der ErVer eG:

- **Kundenzufriedenheit:** Als oberstes Ziel streben wir danach, die Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen und eine langfristige Beziehung aufzubauen.

- **Dies stellen wir sicher, indem wir innerhalb 24 Stunden jede Anfrage beantworten.**
  
- **Premiumbetreuung:** Für KMUs bieten wir erstklassige Dienstleistungen an, um die Mitarbeiterbindung in kleinen und mittelständischen Unternehmen zu stärken.
- **Langfristige Begleitung:** Wir legen großen Wert darauf, Unternehmen langfristig zu begleiten und langfristige Lösungen für die Bindung ihrer Mitarbeitenden zu entwickeln.
- **Zufriedenheitsgarantie:** Wir sind stolz auf die Qualität unserer Arbeit und bieten eine Zufriedenheitsgarantie, um sicherzustellen, dass unsere Kunden mit unseren Leistungen zufrieden sind.
- **Fachkompetenz & Professionalität:** Unsere Angestellten, beauftragten Psychologen, Coaches & Berater besitzen umfassendes Wissen und sind Fachleute im Bereich der Bindung von Mitarbeitern, Arbeits- und Organisationspsychologie sowie individuellen Coachings.
- **Individuelle Lösungen:** Wir passen unsere Konzepte und Strategien an die individuellen Bedürfnisse und Ziele jedes Kunden an.
- **Kontinuierliche Verbesserung:** Wir arbeiten ständig daran, unsere Prozesse zu verbessern, um die Qualität unserer Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern.
- **Transparente Kommunikation:** Um eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zu gewährleisten, legen wir Wert auf eine offene und ehrliche Kommunikation mit unseren Kunden.
- **ISO 9001-Zertifizierung:** Dank dem Einhalten sämtlicher Vorgaben der ISO 9001 können wir erstklassige Qualitätsstandards in unseren Dienstleistungen gewährleisten.
- **Partnerschaftliches Engagement:** Wir setzen uns voll und ganz dafür ein, dass unsere Kunden erfolgreich sind, und streben nach einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit auf Augenhöhe.

- **Vollumfängliche Qualität und höchste Standards:** Unsere beauftragten Subunternehmen und Freiberufler sind ebenfalls Teil dieser Qualitätspolitik.

### **Unsere Unternehmenswerte sind wie folgt:**

- **Kundenorientierung:** Die Bedürfnisse und Zufriedenheit unserer Kunden stehen im Mittelpunkt unseres Handelns.
- **Mitarbeiterförderung:** Unsere Mitarbeitenden sind uns wichtig! Wir investieren in die Entwicklung und Motivation unserer Mitarbeitenden, um ihre Fachkenntnisse und Leistungsfähigkeit kontinuierlich zu verbessern und dafür zu sorgen, dass sie eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit empfinden.
- **Vertrauen und Verantwortung:** Wir bauen auf gegenseitiges Vertrauen auf und sind für unsere Handlungen und Entscheidungen verantwortlich.
- **Innovation und Fortschritt:** Wir verwenden etablierte Methoden, sind aber auch neuem gegenüber aufgeschlossen, um unsere Dienstleistungen und Lösungen zu verbessern.
- **Nachhaltigkeit:** Wir suchen nach nachhaltigen Lösungen für unsere Kunden und berücksichtigen soziale und ökologische Aspekte.
- **Partnerschaftliche Zusammenarbeit:** Um gemeinsam Erfolge zu erzielen, pflegen wir eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Kunden.
- **Exzellente Qualität:** Wir erfüllen die höchsten Standards und streben in all unseren Leistungen nach herausragender Qualität.
- **Flexibilität und Anpassungsfähigkeit:** Unsere flexiblen Lösungen passen sich den individuellen Bedürfnissen und Anforderungen unserer Kunden an.
- **Offene Kommunikation:** Wir fördern eine offene und transparente Kommunikation, um ein optimales Arbeitsumfeld und eine effektive Zusammenarbeit zu gewährleisten.
- **Vertraulichkeit und Datenschutz:** Wir halten uns an strenge Datenschutzrichtlinien und behandeln alle Kundeninformationen vertraulich.

- Wir, alle Angestellten der ErVer eG sind bestrebt, die Qualitätspolitik und Unternehmensgrundsätze in unserer täglichen Arbeit umzusetzen, um den Erfolg unserer Kunden zu unterstützen und ihre Mitarbeiterbindung nachhaltig zu stärken.

### **Wie wir dies erreichen:**

- Wir wollen durch eine eindeutige Ermittlung und Festlegung der Produktanforderungen eine wirtschaftliche Durchführung und Erhaltung der erforderlichen Qualität sicherstellen.
- Wir wollen den Anforderungen entsprechend bestmöglich ausgebildetes Personal einstellen und hohe Ansprüche an die Fähigkeiten und die Leistungsbereitschaft sowie an die persönliche Einstellung der geschätzten Kollegen & Kolleginnen gegenüber dem Unternehmen stellen.
- Wir wollen durch Selbstprüfung die Qualitätsverantwortung in den ausführenden Abteilungen verankern und verlassen uns nicht auf das Prüfen und nachträgliche Korrigieren von Fehlern.
- Wir wollen durch geeignete Informationen, Schulung und Instruktion das nötige Qualitätsbewusstsein unserer Mitarbeiter schaffen und erhalten, sowie diese zu qualitäts- und kostenbewusstem Arbeiten und Handeln verpflichten.
- Wir wollen durch eine klare Beschreibung der Aufbau- und Ablauforganisation eindeutig festlegen, wer, wann und wie qualitätssichernde Aufgaben wahrzunehmen hat.
- Wir wollen durch Wahl geeigneter Zulieferprodukte und Lieferanten die Beschaffungsqualität kostengünstig realisieren.
- Um die Kundenforderungen zu realisieren, verpflichten wir uns zu einer stetigen Verbesserung unserer Produkte.
- Wir wollen regelmäßig Qualitätsziele festlegen und anschließend die Erfüllung bewerten.
- Wir wollen regelmäßig die Kundenzufriedenheit ermitteln, auswerten und bei Bedarf Abstellmaßnahmen für Unzufriedenheit festlegen.

Die Qualitätspolitik & Unternehmensgrundsätze werden unseren Kollegen & Kolleginnen durch Aushang und interne Schulungen vermittelt.