

Unser Engagement für Qualität

Wir möchten, dass:

- sich die Situation der Begünstigten der von uns umgesetzten Projekte konkret verbessert, und zwar zu ihrer vollen Zufriedenheit.
- unsere Koordinationsteams externe Projekte mit ihrer Kompetenz und Erfahrung unterstützen, indem sie langfristige Begleitung organisieren.
- unser Team in der Schweiz die Aktionen unter Beachtung unserer Charta koordiniert.
- unsere Spender die Seriosität der Projekte und ihre positiven Auswirkungen sowie unsere Professionalität erkennen können und mit ihnen zufrieden sind.
- die Teilnehmenden unserer Einsätze eine unvergängliche Erinnerung aus ihren Erfahrungen behalten. Wir hoffen auch, dass es ihnen gelingt, solidarische Bande zu knüpfen und sich der Realität der Lebensbedingungen unserer Begünstigten und der Nord-Süd-Abhängigkeit bewusst zu werden.
- unsere Freiwilligen unsere Aktionen mit Aktivitäten unterstützen können, die sie und uns zufriedenstellen.

Die Zertifizierung unseres Qualitätsmanagementsystems nach der Norm ISO 9001 ermöglicht es unseren Ruf für Seriosität und Kontrolle unserer Dienstleistungen zu behaupten. Dafür verpflichten wir uns zu:

- die Zufriedenheit der Begünstigten und Teilnehmenden an unseren Aktionen zu messen und analysieren, ihre Bemerkungen in unserem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu berücksichtigen und jährliche Verbesserungsziele zu definieren.
- unsere Verpflichtungen einhalten.
- proaktiv und transparent zu kommunizieren.
- ein Vorbild zu sein.
- unsere Verwaltungskosten zu begrenzen.

Laure Revertera
Präsidentin



Philippe Randin
Direktor



Lausanne, 28. August 2018