

# MANAGEMENTBEWERTUNG

2022







Zertifikat-Registrier-Nr. ZSS-2020-09

■ SOLIDARITÄT ■ TOLERANZ ■ FREIHEIT ■ GLEICHHEIT ■ GERECHTIGKEIT





# Inhaltsverzeichnis

Inhalts	sverzeichnis	1
1.	Einleitung	4
1.1	Unternehmenspolitik	5
2.	Veränderungen interner und externer Themen 2022, die das QMS betreffen	9
2.1	Veränderung von externen Themen 2022, die das QMS betreffen	9
2.2	Veränderung von internen Themen 2022, die das QMS betreffen	12
3.	Umsetzung der Ziele 2022 und Ziele für 2023	16
3.1	Träger	16
3.2	Stabsstelle Verband, Engagement und Zukunft (VEZ)	26
3.3	Fachbereich Wohnen und Teilhabe (WuT)	29
3.4	Fachbereich Kindertagesstätten (Kita)	32
3.5	Fachbereich ergänzende Förderung und Betreuung (Hort)	37
3.6	Fachbereich Jugend	42
3.7	Beratung	52
4.	Zufriedenheit von hauptamtlich Beschäftigten	59
5.	Zufriedenheit der freiwillig Engagierten und Mitglieder	59
6.	Zufriedenheit der Kunden und interessierten Parteien	60
6.1	Verband, Engagement und Zukunft (VEZ)	60
6.2	Fachbereich Wohnen und Teilhabe (WuT)	60
6.3	Fachbereich Kindertagesstätten (Kita)	62
6.4	Fachbereich ergänzende Förderung und Betreuung (Hort)	65

6.5	Fachbereich Jugend	66
6.6	Beratung	67
7.	Ergebnisse des Ereignismanagements	71
8.	Auditergebnisse 2022	73
8.1	Auditergebnisse bzgl. übergreifender Vorgaben (Träger gesamt)	73
8.2	Auditergebnisse 2022 bzgl. Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit (Träger gesamt)	77
8.3	Auditergebnisse im Fachbereich Wohnen und Teilhabe (WuT)	82
8.4	Auditergebnisse 2022 im Fachbereich Kita	84
8.5	Auditergebnisse bzgl. III FuB (Freizeit- und Begegnung)	92
8.6	Externes Audit 2022 (2. Überwachungsaudit)	93
8.7	Internes Audit Geschäftsstelle am 13.01.2022	94
8.8	Internes Audit Geschäftsstelle am 10.11.2022	94
8.9	Ausblick	95
9.	Bewertung der Prozessleistung und Konformität von Dienstleistungen	95
9.1	Prozessleistungen im Personalmanagement	95
9.2	Prozessleistungen im Bereich Finanzen	99
9.3	Prozessleistungen im Mitgliederverband (VEZ)	100
9.4	Kernprozessleistungen im Fachbereich Wohnen und Teilhabe (WuT)	10
9.5	Kernprozessleistungen im Fachbereich Kindertagesstätten (Kita)	10
9.6	Kernprozessleistungen im Fachbereich ergänzende Förderung und Betreuung (Hort)	103
9.7	Prozessleistungen im Fachbereich Jugend	104
9.8	Prozessleistungen im Fachbereich Beratung	105

10.	Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen	108
10.1	Stabsstelle Verband, Engagement und Zukunft (VEZ)	108
10.2	Fachbereich Wohnen und Teilhabe (WuT)	109
10.3	Fachbereich Kindertagesstätten (Kita)	109
10.4	Fachbereich ergänzende Förderung und Betreuung (Hort)	109
10.5	Fachbereich Jugend	
10.6	Fachbereich Beratung	110
11.	Bewertung des Q-Controlling – Ergebnisse von Überwachungen und Messungen	111
12.	Lieferantenbewertung/Leistung von externen Anbietern	
12.1	Anbieter von Lebensmitteln	112
12.2	Fortbildungsträger (Schwerpunkt Stabsstelle VEZ)	113
12.3	Auditoren/-innen	115
12.4	Externe Beratungen	117

## 1. Einleitung

Die Arbeiterwohlfahrt Berlin Kreisverband Südost e.V. ist die regionale Gliederung der AWO für den Bereich der Verwaltungsbezirke Neukölln und Lichtenberg und Treptow-Köpenick (seit 2022) in Berlin und Träger von Einrichtungen in beiden Bezirken. Damit ist der Kreisverband zugleich Vertreter des Spitzenverbandes in der jeweiligen bezirklichen LIGA für Neukölln und Lichtenberg. Er ist als eingetragener Verein (e.V.) konstituiert, als gemeinnützig anerkannt und steuerbefreit. Darüber hinaus ist er seit 2005 Träger von Einrichtungen im Bezirk Reinickendorf mit der dortigen AWO-Gliederung.

Die Mitgliedschaft des Vereins besteht zurzeit aus <u>710</u> natürlichen und <u>1</u> juristischer Personen. Diese sind in drei Abteilungen (Ortsvereinen) zusammengefasst und bilden die Basis des Verbandes. Es gibt dabei die Abteilung für die regionalen Mitglieder in Neukölln und Lichtenberg sowie zwei Spartenabteilungen; für hauptamtlich Beschäftigte der Arbeiterwohlfahrt und für den Betriebssport. Im Rahmen von Delegationsverhältnissen wählen die Abteilungen die Organe des Vereins: die Kreiskonferenz, den Kreisausschuss und das ehrenamtliche Präsidium mit seinen drei Sprechern/innen, die gleichzeitig als Aufsichtsrat in der Tochtergesellschaft, der AWO Neukölln Marketing und Service GmbH (AWO NeMuS GmbH), des Kreisverbandes wirken. Vertreten wird der Verein seit 2019 nach § 26 BGB durch seine hauptamtliche Vorsitzende, Micaela Daschek, und die stellvertretende hauptamtliche Vorsitzende, Sabine Fränzl.

Den Bereichen "Kindertagesstätten, Horte und Familienzentren", "Jugend und Projekte", "Beratung" sowie "Teilhabe und Wohnen" stehen jeweils Fachverantwortliche vor. Zudem existieren die Stabsstellen "Verband, Engagement und Zukunft", "Qualitätsmanagement", "IT-Technik" sowie "Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation", die dem hauptamtlichen Vorstand direkt unterstellt sind.

Die Kontrolle des Vereins erfolgt über eine jährliche Abschlussprüfung von Wirtschaftsprüfern sowie – in den Fällen der Verwendung von öffentlichen Zuwendungen – durch die zuständigen Prüfinstanzen der Behörden und den Rechnungshöfen. Im Falle eines gewählten Kreisjugendwerkes sind zur Prüfung zwei ehrenamtliche Revisoren bestimmt.

Ihre satzungsmäßigen Aufgaben erbringt die AWO Berlin Kreisverband Südost e.V. im Wesentlichen mit Hilfe professioneller Dienstleistungen in der Kinder- und Jugendhilfe sowie der sozialen Arbeit und im Bereich Hilfe für Menschen mit Beeinträchtigungen.

Seit seiner Gründung im Jahr 1994 hat der Verein seine Aufgaben zu einer Leistungspalette entwickelt, die nach wie vor zum Ziel hat, den vollständigen sozialpolitischen Bedarf eines Menschenlebens abzubilden.

Der Kreisverband ist nach DIN EN ISO 9001:2015 und AWO Normen zertifiziert.

Die größten Marktanteile realisiert der Kreisverband nach wie vor im Herkunfts- und Gründungsbezirk Neukölln; die drei anderen Bezirke sind weiterhin potentielle Wachstumsbereiche.

#### 1.1 Unternehmenspolitik

Die Arbeiterwohlfahrt verpflichtet sich in ihrem Leitbild, soziale Dienstleistungen von hoher Qualität anzubieten. Der Anspruch der AWO Berlin Kreisverband Südost e.V. ist es, durch fachliche Kompetenz, sozialpolitisches Handeln und innovative Angebote unsere Position im Bereich sozialer Dienstleistung in den Berliner Bezirken Neukölln, Lichtenberg und Treptow-Köpenick zu festigen und weiter auszubauen. Das Streben nach kontinuierlicher, systematischer Verbesserung ist uns ein wesentliches Anliegen und wird auch unter den sich stetig ändernden Rahmenbedingungen und steigenden Kundenanforderungen sichergestellt. Dieses Ziel kann nur durch die hohe Identifikation aller Mitarbeiter\*innen mit den Grundwerten/dem Leitbild der AWO und der Qualitäts- und Unternehmenspolitik des Kreisverbandes erreicht werden. Das erfordert Engagement, Fachkompetenz sowie Selbstverantwortung von allen Beschäftigten. Unsere einheitliche Wertorientierung nach innen und außen schafft Zugehörigkeit zum Verband, setzt Schwerpunkte für das unternehmerische Handeln und fördert das Vertrauen unserer Kunden/-innen bzw. Partner\*innen in die Qualität unserer Dienstleistungen. – Kundenorientiert, qualitativ, wirtschaftlich, professionell, innovativ, interkulturell und nachhaltig – dafür steht die AWO Berlin Kreisverband Südost e.V.

### Kundenorientierung

Ziel unseres Unternehmens ist es, unsere Kunden zufrieden zu stellen sowie die erreichte Zufriedenheit zu sichern und zu steigern. Wir wollen Fehler vermeiden, statt Fehler beheben. Maßstäbe einer bedarfsgerechten Dienstleistungserbringung sind die Lebenslagen, Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden. Um unsere Ziele zu erreichen, ermitteln wir systematisch die Wünsche, Anforderungen und die Zufriedenheit unserer Kunden und der interessierten Parteien. Kundenrückmeldungen verstehen wir als wertvolle Hinweise zur Verbesserung und Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen. Im Sinne der Aufrechterhaltung einer hohen Dienstleistungsqualität pflegen wir einen partnerschaftlichen Umgang mit unseren Lieferanten, der von Zuverlässigkeit geprägt ist. Hierzu ist es erforderlich, die gegenseitigen Erwartungen und Anforderungen deutlich zu kommunizieren und veränderten Bedingungen anzupassen.

#### Qualitätsanspruch

Unsere Kunden/-innen, Interessens- und Vertragspartner\*innen erhalten fachlich qualifizierte Leistungen auf hohem Qualitätsniveau. Dabei ist Qualität bei uns kein Zufall, sondern das Ergebnis vorausschauender Planung, strukturierter Prozesse sowie deren Überwachung. Wir garantieren unseren Kunden/-innen, Interessens- und Vertragspartnern ein kontinuierliches und zuverlässiges Qualitätsniveau und verpflichten uns, dieses ständig zu verbessern und weiterzuentwickeln, wofür wir mit dem Markennamen AWO einstehen. Das werte- und prozessorientierte Managementsystem der AWO Berlin Kreisverband Südost e.V. basiert auf dem AWO-Tandem-Modell. Das bedeutet, dem System liegen die Anforderungen der international geltenden DIN EN ISO 9001:2015 und den relevanten AWO-Normen zugrunde. Es berücksichtigt auch die Vorgaben, zu denen sich der Verband

verpflichtet, wie z.B. die strategische Ausrichtung basierend auf dem Leitbild. Im Zuge der Weiterentwicklung des Managementsystems des Kreisverbandes werden kontinuierlich weitere Bereiche wie z.B. das Energiemanagement und das Betriebliche Gesundheitsmanagement integriert.

2008 wurde der Kreisverband erstmals nach dem AWO-Tandem-Modell zertifiziert. Das Zertifikat hat jeweils eine Gültigkeit von 3 Jahren. Bis zur Rezertifizierung ist jährlich ein Überwachungsaudit notwendig, um die Erfüllung der Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem zu belegen. Das wirksame Betreiben des Managementsystems und dessen kontinuierliche Weiterentwicklung werden durch die Aufrechterhaltung des Zertifikats bestätigt.

#### Wirtschaftlichkeit

Unser unternehmerisches Handeln ist vom wirtschaftlichen Umgang mit unseren Ressourcen geprägt, ohne dass wir unsere soziale Verantwortung und unser ökologisches Bewusstsein aus dem Blick verlieren. Systematisch überprüfen wir unsere Dienstleistungen mit dem Ziel, die Produktqualität zu steigern und die Kosten-Leistungsstrukturen zu optimieren.

Für den Bereich Kindertagesstätten erproben wir seit 2022 ein monatliches Feedbacksystem im Finanz-Controlling.

#### **Professionalität**

Professionelles Handeln ist gekennzeichnet von dem Bestreben aller Beschäftigten, mit hohem Engagement die Kundenanforderungen zu erfüllen. Wir erwarten die Bereitschaft zur ständigen fachlichen Weiterentwicklung. Die Voraussetzungen dafür, wie geeignete Kommunikationsstrukturen, interne und externe Schulungs- und Qualifizierungsangebote sowie ein produktives Betriebsklima, werden von uns geschaffen. Wir pflegen eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Beschäftigten sowie deren Vertretung. Als Verband mit demokratischer und sozialer Tradition begegnen wir allen Beschäftigten mit Achtung und Wertschätzung. Es ist uns eine selbstverständliche Verpflichtung, Benachteiligungen auszuschließen. Das Handeln untereinander ist geprägt von gegenseitiger Unterstützung und gegenseitigem Respekt. Unseren Leitungskräften kommt eine Vorbildfunktion zu.

Die Führungsgrundsätze für unsere Leitungskräfte werden derzeit in Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat überarbeitet.

#### **Innovation**

Die Arbeiterwohlfahrt als Verband und all unsere Beschäftigten bzw. ehrenamtlich Tätigen haben den Anspruch, das gesellschaftliche Leben aktiv mitzugestalten. Gesellschaftliche Veränderungen spiegeln sich in der Entwicklung unseres Dienstleistungsspektrums. Innovationskraft bedeutet für uns, die Verpflichtung, unsere Grundsätze und unser gesamtes unternehmerisches Handeln auf ihre Angemessenheit zu überprüfen, weiter zu entwickeln und zu verbessern.

## Interkulturelle Öffnung

Wir verstehen den Prozess der interkulturellen Öffnung als eine Kernaufgabe unseres gesellschaftlichen Engagements und als Querschnittsaufgabe unserer Dienste sowie des Qualitätsmanagements. Wichtige Qualitätsstandards unserer Dienstleistungen sind interkulturelle Kompetenzen, mit denen sich alle Beschäftigten und ehrenamtlich Tätigen in ihrem jeweiligen Bereich in einem offenen kontinuierlichen Prozess auseinandersetzen. Wir treten für eine kulturelle Vielfalt ein und engagieren uns gegen gesellschaftliche Ausgrenzungen. Wir achten in unseren Einrichtungen pro-aktiv darauf, dass konzeptionell, organisatorisch und personell den Bedürfnissen von Menschen mit Migrationsgeschichte und Zuwanderung entsprochen wird. Wir gestalten unsere Angebote so inklusiv und barrierearm, dass sie jede\*r – unabhängig von Herkunft und kultureller Prägung Anspruch – nehmen kann.

#### **Nachhaltigkeit**

Wir handeln in sozialer, wirtschaftlicher, ökologischer und internationaler Verantwortung und setzen uns nachhaltig für einen sorgsamen Umgang mit vorhandenen Ressourcen ein. Alle Beteiligten sind darauf bedacht, negative Auswirkungen bei der Dienstleistungserbringung so weit wie möglich zu vermeiden bzw. zu reduzieren. Wir sind uns dieser generationsübergreifenden und globalen Verantwortung bewusst. Wir vermeiden bzw. minimieren Umweltauswirkungen und Gefahren für die Sicherheit und Gesundheit unserer Beschäftigten sowie der zu Betreuenden durch präventive Maßnahmen. Wir kontrollieren unseren Energieverbrauch, um unnötigen Kostenaufwand zu vermeiden und entwickeln Aktivitäten zur Verbesserung der Energieeffizienz.

• Ein Energiemanagement- und Vorsorgekonzept wurde mit dem Betriebsrat abgestimmt und wird in 2023 in jeder Einrichtung umgesetzt.

#### **Arbeitsschutz**

Gesunde und motivierte Beschäftigte sind eine wesentliche Voraussetzung für die Leistungsfähigkeit unseres Kreisverbandes. Wir sind uns dessen auf allen Ebenen bewusst. Daher legen wir – neben der Vermeidung von Gefährdungen am Arbeitsplatz – insbesondere durch unsere

Fortbildungsangebote im Rahmen von Coaching, Supervison und Evaluation ein hohes Augenmerk auf Präventionsmaßnahmen, die ganzheitlich dazu beitragen sollen, unseren Beschäftigten beim Erhalt einer gesunden Psycho-Hygiene zu unterstützen.

- Die Grundsätze für ein umfassendes Trägerschutzkonzept werden derzeit zusammen mit dem Betriebsrat erarbeitet.
- Die Grundlagen für das Betriebliche Eingliederungsmanagement (BEM) wurden erarbeitet.

#### Freiwilliges- bzw. ehrenamtliches Engagement

Freiwilliges- bzw. ehrenamtliches Engagement ist ein wichtiger Bestandteil unserer Angebote. Dabei richten wir uns nach den Fähigkeiten und Talenten der freiwillig- bzw. ehrenamtlich Tätigen. Durch unsere hauptamtliche Begleitung schaffen wir die notwendigen Grundlagen.

- Das QMH II MV-11 (Mitgliederverband) wurde in 2022 f
  ür die Mitgliederbetreuung erarbeitet und wird in 2023 beendet.
- Das QMH II EX-3 (ExChange) wurde in 2022 für das Freiwilligenengagement teilweise überarbeitet.

#### Kontinuierliche Verbesserung

Wir sehen es als Aufgabe und Herausforderung an, Risiken rechtzeitig zu erkennen, Bestehendes in Frage zu stellen und durch kontinuierliche Verbesserung zukunftsweisende Lösungen zu erarbeiten.

## 2. Veränderungen interner und externer Themen 2022, die das QMS betreffen

## 2.1 Veränderung von externen Themen 2022, die das QMS betreffen

#### Träger

Nachdem der geschäftsführende Vorstand der AWO Berlin Kreisverband Treptow-Köpenick e.V. am 23.06.2020 offiziell den Beschluss fasste, vornehmlich aus Altersgründen, möglichst innerhalb der nächsten 12 Monate mit uns, der AWO Berlin Kreisverband Südost e.V., zu verschmelzen, fanden 2021 die dafür notwendigen Abteilungssitzungen und Kreiskonferenzen statt, bei denen die jeweiligen Vorstände anwesend waren, um den Mitgliedern bzw. Delegierten Einblick in den Stand (inhaltlich und finanziell) ihrer Verbände zu geben und sich ein offizielles Mandat zu Vorbereitung der Verschmelzung im Jahr 2022 einzuholen. Die abschließenden Kreiskonferenzen zur Abstimmung über den Verschmelzungsvertrag und den Verschmelzungsbericht beider AWO Kreisverbände erfolgten am 21.06.2022 zur Verschmelzung rückwirkend zum 01.01.2022. Die Eintragung der Verschmelzung wurde am 07.11.2022 rechtwirksam. Anschließend werden die Geschäftsbereiche: Verwaltung, Finanzbuchhaltung/Controlling, die Betreuung von Menschen mit Beeinträchtigungen und das Führen der Begegnungsstätte "AWO am See" in das QMS der AWO Berlin Kreisverband Südost e.V. integriert, was erst 2023 zum Abschluss kommen kann. Derzeit werden alle vertraglichen Angelegenheiten angepasst. Die Fachbereichsbzw. Stabsstellenleitungen und die Verwaltungsleitungen haben ihre Aufgabenbereiche entsprechend erweitert.

#### Stabsstelle Verband, Engagement und Zukunft

In diesem Jahr haben viele externe Themen das QMS im Bereich der Stabsstelle Verband, Engagement und Zukunft stark beeinflusst. Im Mitgliederbereich stand die Fusion/Verschmelzung mit dem AWO Kreisverband Treptow-Köpenick im Mittelpunkt. Dieser Prozess war zeitaufwendig, da viele Abstimmungen im Detail durchgeführt werden mussten. Die Fusion wurde zum 07.11.2022 rechtskräftig. Um das Wissensmanagement zu verstetigen, wurde bereits im Juli eine Mitarbeiterin eingestellt, um die Begegnungsstätte "AWO am See" in Treptow-Köpenick vor Ort und deren Nutzer\*innen kennenzulernen und sich mit den Prozessen bzw. Netzwerken im Bezirk vertraut zu machen.

Im Neuköllner EngagementZentrum (NEZ) im Bezirk Neukölln war die Durchführung der "Ukraine-Geflüchtetenhilfe-Neukölln" aufgrund des Angriffskriegs in der Ukraine ein unvorhergesehenes politisches Ereignis. Dies führte zu Veränderungen in der Priorisierung von Kernaufgaben des NEZ, der ad-hoc Schaffung von parallelen Strukturen zur Freiwilligenvermittlung und der Bündelung von Personalressourcen v.a. in den Monaten März, April und Mai 2022. In der Mitte des Jahres wurde erfolgreich das Projektende des NEZ im Rahmen des europäischen Netzwerkfonds mit Abschlussveranstaltungen durchgeführt. Es konnten im Laufe des Jahres Strukturen und Kooperationen geschaffen werden, welche das NEZ über 2022 hinaus nutzen wird, um z.B. die Projekt-AG weiter auszubauen. Durch die nun alleinige Finanzierung des Projektes durch Landesmittel kam es

zu Veränderungen in der Projektstruktur, damit einhergehenden Personalveränderungen und die (Neu)Verteilung von Aufgaben. Das Team des NEZ wurde auf die neue Projektstruktur eingestellt und Verantwortungsbereiche nachhaltig abgesteckt.

Im Bereich der Begegnungsstätten konnten im "AWO Häuschen" in der Neuköllner Aronsstraße keine Angebote durchgeführt werden. Die unklare Perspektive bzgl. die Eigentums- und Modernisierungsansprüche des Gebäudes führten zu einer Lähmung. Grund dafür ist die mangelnde Kooperation seitens der Eigentümergesellschaft Adler Group.

Zum Ende des Jahres hat der Berliner Senat das "Netzwerk der Wärme" initiiert, um der Berliner Bevölkerung in Zeiten explodierender Energiekosten warme Orte zur Verfügung zu stellen, in denen sie sich aufwärmen und begegnen können. Dieses groß aufgesetzte Projekt wird in den Berliner Bezirken unterschiedlich umgesetzt bzw. verwaltet und führt aktuell zu einer enormen zusätzlichen Ressourcenbindung im Bereich der Begegnungsstätten.

Die Teilnahme und Mitwirkung der Mitarbeitenden der Stabsstelle VEZ an der Zukunftskonferenz des AWO Landesverbandes inklusive der Nachfolgeveranstaltungen bedeutete einen sehr hohen Zeitaufwand. Unklar ist bislang, ob die Zukunftskonferenz als Teil des AWO Veränderungsprozesses ihren Aufgaben und Schwerpunkten gerecht wird und tatsächlich Prozesse im Mitgliederverband nachhaltig modernisiert und umstrukturiert werden können.

#### Fachbereich Wohnen und Teilhabe (WuT)

Das Jahr 2022 war weiterhin von der Corona-Pandemie geprägt und die Umsetzung amtlicher Verordnungen bestimmte maßgeblich den beruflichen Alltag (z.B. Impfpflicht).

Die Auseinandersetzung mit den Vorgaben des BTHG erfolgte weiterhin in enger Zusammenarbeit mit anderen AWO Gliederungen in Berlin (AG BeHi beim AWO LV).

Nunmehr sind wir offiziell mit der AWO Berlin Treptow-Köpenick e.V. fusioniert und integrieren die dort ansässige Wohngemeinschaft (im Haus AWO am See) in unser QMS.

## Fachbereich Kindertagesstätten (Kita)

Auch 2022 führten wir die Ausbildung für die Praxis-Anleiter\*innen, begleitet durch die Fachberatung durch. In einem Q-Zirkel hat die Fachberatung Kita zusammen mit den Praxisanleitern/-innen der Kindertagesstätten ein Praxiskonzept nebst dem Standard für die berufsbegleitende Ausbildung und die für die Dokumentation erforderlichen Formblätter entwickelt. Hintergrund: Die Senatsverwaltung fordert eine ausführliche Dokumentation für ihre Förderung "Zeit für Anleitung". Seit Februar 2018 erhalten Kita-Träger auf Antrag für Beschäftigte in berufsbegleitender Ausbildung zum/zur

Erzieher\*in Unterstützung für Anleitungsstunden nach dem 3-2-1-Modell. Zudem wird "Zeit für Anleitung" seit Februar 2020 durch den Einsatz der Mittel aus dem "Gute KiTa-Gesetz" (Gesetz zur Weiterentwicklung der Qualität und zur Teilhabe in der Kindertagesbetreuung) auf weitere Zielgruppen ausgeweitet. Für bestimmte Personengruppen werden seit dem Kita-Jahr 2020/2021 Mittel für Vor- und Nachbereitungszeit gewährt.

#### **Fachbereich Jugend**

Im Fachbereich Jugend sind insbesondere das "Haus der Begegnung" in Lichtenberg sowie das Projekt JuMP von der aktuellen Energiekrise und den damit verbundenen Kostensteigerungen betroffen, da diese sich in den Leistungsverträgen nicht kostendeckend abbilden. Es wurden Sondermittel zum Ausgleich der Betriebskosten angekündigt – ob und wann diese Mittel fließen, bleibt allerdings unsicher.

Um die Wirtschaftlichkeit der Einrichtungen zu sichern, war und ist es dringend erforderlich, intensiv mit den Leitungen im Gespräch zu bleiben, Maßnahmen zum Energie- und Stromsparen zu erarbeiten und sie in der Umsetzung engmaschig zu begleiten. Alle Projekte sind angehalten, sich mit der pädagogischen Bearbeitung des Themas – gemeinsam mit ihren jeweiligen Zielgruppen – auseinanderzusetzen, Konzepte hierfür zu entwickeln und diese umzusetzen. Dieser in 2022 begonnene Prozess wird in 2023 fortgeführt.

Der allgemeine Fachkräftemangel war auch im Fachbereich Jugend deutlich spürbar. Hier suchen wir für die meisten Stellen anerkannte Sozialpädagogen/-innen, die auf dem Fachkräftemarkt aktuell wenig verfügbar sind. Dies zeigt sich vor allem in einer dünnen Bewerber\*innenlage und einer deutlichen "Forderungshaltung" seitens der Fachkräfte, was ihre Entlohnung und die Gestaltung der Arbeitszeiten angeht. Nichts desto trotz ist es gelungen, den Personalstand des Fachbereiches 2022 stabil zu halten und alle Stellen mit kompetenten und engagierten Mitarbeitenden zu besetzen bzw. den Großteil der vorhandenen Fachkräfte zu halten.

Die Leitungsverträge für Einrichtungen wie der Jugendclub "Die Scheune" oder die Schulstation "Theos Schüleroase" waren bereits bei Unterzeichnung Ende 2021 nicht auskömmlich, was aus den Tarifsteigerungen und innerjährlichen Stufensteigerungen resultierte. Erfreulicherweise konnte Ende 2022 noch eine Anpassung der Beträge verzeichnet werden. Die Unsicherheit darüber, ob diese Nachzahlungen erfolgen werden und in welcher Höhe die Leistungsverträge für 2023 angesetzt werden, haben die Träger der Neuköllner AG78 und auch den Fachbereich Jugend über Monate sehr beschäftigt, da das Bezirksamt Neukölln auch für das Jahr 2023 keine Steigerungen der Leistungssummen – trotz weiterhin steigender Personal- und Betriebskosten – in Aussicht stellte. Dies hat sich insoweit bestätigt, dass in den Kostenplänen bei der Angebotserstellung für 2023 die Kosten von 2022 für die Kalkulation herangezogen werden mussten. Sollte hier keine Tarifanpassung erfolgen oder nicht in ausreichendem Maße, ist damit zwangsläufig eine Reduzierung von Angebotsstunden verbunden.

Nach Corona ist ein Anstieg an psychosozialen Problemen und eine Zunahme von Gewalt und Aggression in verschiedenen Studien nachgewiesen worden (vergl. https://www.bundestag.de/resource/blob/895608/d76c06ceba31d5a3401ffc1f3268de79/WD-9-018-22-pdf-data.pdf). Dies spiegelt sich auch in vielen Rückmeldungen seitens der Einrichtungen/Projekte des Fachbereichs Jugend wider. So war ein Kinderschutzfall zwischen zwei teilnehmenden Jugendlichen in einem der Jugendclubs besonders belastend für die Mitarbeitenden der Einrichtung, konnte seitens der

Fachbereichsleitung und Fachberatung jedoch in enger Absprache mit dem bezirklichen Jugendamt und dem Team am Standort adäquat bearbeitet werden. Dieser und andere Vorfälle machen deutlich, wie wichtig die Erarbeitung eines Trägerschutzkonzeptes sowie klar kommunizierter Notfallpläne und Meldeketten sind.

#### **Fachbereich Beratung**

Im Rahmen der Beratungsangebote haben sich 2022 nur Veränderungen in Bezug auf die Regularien im Rahmenvertrag für die Erziehungs- und Familienberatungen ergeben, die zwischen der Berliner Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie sowie der LIGA der Spitzenverbände der Wohlfahrtspflege verhandelt wurden. So ergibt sich ab 2023 erstmalig die Vollfinanzierung einschließlich einer 10-prozentigen Regie-/Gesamtkostenpauschale für die Träger über einen Zuwendungsvertrag mit dem Land Berlin, wobei es einen jährliche Kooperationsvereinbarung zwischen der Senatsverwaltung, dem jeweiligen Bezirk und der Erziehungs- und Familienberatung geben wird. Zu diesem Umstand kommt hinzu, dass alle Beratungsstellen einen Aufwuchs in Höhe von 2 Personalstellen (Vollzeitäquivalent) erhalten. Damit ist auch sichergestellt, dass wir dem Ansturm der Ratsuchenden qualitativ begegnen und die präventive Arbeit im Bezirk ausbauen können.

Alle anderen Beratungseinrichtungen erhielten 2022 einen finanziellen Ausgleich für die tariflichen Steigerungen. Für das Jahr 2023 haben wir außerdem erhöhte Sachmittel für die Strom- und Heizungskosten kalkuliert.

### 2.2 Veränderung von internen Themen 2022, die das QMS betreffen

#### Träger

In den nächsten zehn Jahren werden viele langjährig Beschäftigte und Führungskräfte das Rentenalter erreichen. Um den Wissensstandard (Wissensmanagement) im Träger zu halten, haben wir für alle Fachbereiche neben der Fachbereichsleitung auch Fachberatungen installiert. Hier haben wir 2021/22 Erfahrungen gesammelt, die 2023 in entsprechenden Stellenbeschreibungen münden werden.

In diesem Zusammenhang ist es uns auch zunehmend wichtig, alle Leitungskräfte in ihren Funktionen gut einzuarbeiten und in ihren Rollen zu stärken. Dafür werden 2022/23 die Führungsgrundsätze des Trägers partizipativ überarbeitet. Diese fließen in ein Trägerschutzkonzept ein, das sich ebenfalls in der Erarbeitungsphase befindet.

#### Stabsstelle Verband, Engagement und Zukunft (VEZ)

Die Umstellung der Mitarbeitenden in den S- und E-Tabellen führte zu aufwendigen Rechnungsprozessen. Die Förderbedingungen der einzelnen Projekte bilden diese Tabellen nicht ab. So ist z.B. im Haushalt der Bezirkes Lichtenberg zu wenig Geld für die Personalstelle im Margaretentreff eingestellt, um die tatsächliche Dienstleistung der Einrichtung abzubilden.

Die Stabsstelle VEZ hat sich in 2022 unter Mitwirkung der Fachbereiche WuT und Jugend intensiv mit der Entwicklung eines QM-Handbuchs III FuB (Freizeit und Begegnung) beschäftigt. In mehreren Q-Zirkeln haben sich die Fachbereichs- und Stabsstellenleitungen gemeinsam mit den Leitungskräften aus den Freizeit- und Begegnungsstätten und der QMBOL mit den Inhalten der jeweiligen Dienstleistungen auseinandergesetzt und diese unter Berücksichtigung der Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 und AWO-Normen beschrieben. Die nunmehr im Handbuch beschriebenen Prozesse/Verfahren/Standards helfen den Mitarbeitenden in den Freizeit- und Begegnungsstätten in der Ausgestaltung ihrer Dienstleistungen und gewährleisten eine einheitliche Nutzung von Formblättern zur Dokumentation.

Zudem hat die Stabsstelle VEZ unter Einbeziehung der Abteilungen Buchhaltung und Verwaltung in 2022 mit der Entwicklung eines Handbuchs II-MV-11 (Mitgliederverband) begonnen. Mit der Beschreibung der Mitgliederbetreuung wird den Anforderungen der AWO Normen Gst 2.8 c) entsprochen. Die weitere Entwicklung des Handbuchs wird in 2023 weitergeführt.

Im Team der Stabsstelle VEZ gab es personelle Veränderungen, u.a. wechselte die Projektleitung im Neuköllner EngagementZentrum. Dies führte zu einer intensiven Wiedereinarbeitungszeit, welche für die professionelle Weiterführung des Projektes notwendig war.

Der Margaretentreff wurde in 2022 erstmals extern auditiert und ist nunmehr in den Geltungsbereich des Zertifikats des Trägers überführt.

## Fachbereich Wohnen und Teilhabe (WuT)

Im Fachbereich WuT konnte im April 2022 eine der Fachbereichsleitung direkt unterstellte Fachberatung eingestellt werden. Diese übernimmt neben der Fachberatung auch die Einrichtungsleitung für die drei Bestandswohngemeinschaften und für die seit November 2022 mit der Fusion hinzugekommene Wohngemeinschaft in Treptow-Köpenick.

Die Einrichtungsleitung konnte mit den Teams die Wiederaufnahme des 2020 eingeführten Rotationsmodels zu 2023 (die Teams wechseln im festgelegten Turnus ihre Zusammensetzung) inhaltlich und organisatorisch vorbereiten.

Der Paradigmenwechsel, vorgegeben durch das BTHG, weg von der Annahme, der Mensch ist behindert, zur Annahme, der Mensch wird behindert, erfordert ein hohes Maß an inhaltlicher und konzeptioneller Auseinandersetzung in und mit den Teams, welche im Ergebnis in die alltägliche Begleitung einfließen müssen.

#### Fachbereich Kindertagesstätten (Kita)

Im Fachbereich Kindertagesstätten wurde 2022 das Kinderschutzkonzept des Trägers für alle Kindertagesstätten überarbeitet. Außerhalb der Leitungsrunde wurden die Neuerungen bzw. Ergänzungen allen Einrichtungsleitungen der Kindertagesstätten online vorgestellt und inhaltliche Fragen durch die Fachberatungen beantwortet.

Weitere Konzeptionen der Kindertagesstätten sind 2022 an den Konzeptionsrahmen angepasst und manche bereits aktualisiert worden, weil sich inhaltliche Änderungen ergaben oder Strukturen in den Kindertagesstätten veränderten.

Der Anfang für ein trägereigenes HACCP-Konzept – vornehmlich für die Kindertagesstätten – mit einem externen Dienstleister wurde gemacht. Alle Kindertagesstätten bieten eine Vollverpflegung an und arbeiten mit bzw. verarbeiten frische Lebensmittel. Ein HACCP-Konzept ist somit wichtig und gewinnbringend für alle Mitarbeiter\*innen im Bereich der Küche.

Der Kernprozess im QMH III Kita-2.2 Beobachtung und Dokumentieren wurde überarbeitet und den aktuellen Herausforderungen in den Kindertagesstätten angepasst (siehe Punkt 9.4).

Im Fachbereich Kindertagesstätten konnten in diesem Jahr alle Leitungsrunden in Präsenz stattfinden. Themen des Fachbereichs, insbesondere des Qualitätsmanagements, konnten ebenfalls in Präsenz besprochen und weiterentwickelt werden, z.B. Überarbeitung des Prozesses QMH III Kita-2.1 Aufnahme.

Um die Dienstleistung der Kindertagesstätten aufrechtzuerhalten, gab es – wie in den vergangenen zwei Jahren auch – eine enge Zusammenarbeit mit der Kita-Fachaufsicht. Oftmals mussten wöchentliche Meldungen an die zuständigen Mitarbeiter\*innen der Senatsverwaltung durch die Fachbereichsleitung (oder bei Abwesenheit durch die Fachberatungen) getätigt werden. Häufig waren krankheitsbedingte Ausfälle des Personals Gründe für temporäre Anpassungen der Öffnungszeiten einzelner Kindertagesstätten.

#### Fachbereich ergänzende Förderung und Betreuung (Hort)

Der Fachbereich ergänzende Förderung und Betreuung (Hort) konnte im April 2022 um eine Fachberatung ergänzt werden. Somit steht beiden Horten ein neuer Ansprechpartner zum Thema "Pädagogik" zur Verfügung.

Die Fachberatung konnte in Zusammenarbeit mit der Einrichtungsleitung des Horts "Elfenfels" die Konzeption der Einrichtung aktualisieren.

Einzelne Prozesse bzw. Formblätter im Bereich der ergänzenden Förderung und Betreuung wurden überarbeitet und aktuellen Auflagen angepasst, z.B. Fbl OGB A 06a Erklärung Personensorgeberechtigte Medikamentenvergabe oder Fbl OGB A 06 Ärztliche Verfügung.

#### **Fachbereich Jugend**

Im Fachbereich Jugend wurden in 2022 die offene Stelle der Fachbereichsleitung Jugend und die neu installierte Stelle der Fachberatung Jugend neu besetzt. Die intensive und von der Vorstandsvorsitzenden eng begleitete Einarbeitung der Fachbereichsleitung wird in 2023 fortgeführt (weitere Ausführungen in Ziff. 3.6). Die Rollenfindung, der regelmäßige Austausch und die stetige Reflexion bezüglich der Umsetzung von Aufgaben im Fachbereich werden auch in 2023 beibehalten, um die Stellenbeschreibungen zu konkretisieren.

Neben der Stelle der Elternbegleitung konnte an der Schliemann-Grundschule im Jahr 2022 auch eine Schulsozialarbeiterin angesiedelt werden - der Fachbereich war damit in 2022 mit der SST Theos an zwei Standorten in der Schulsozialarbeit vertreten. Beide Standorte sollen in 2023 fachlich stärker miteinander vernetzt werden.

Um die Personalsituation im Jugendclub "Judith Auer" zu entspannen, den hohen Besucher\*innenzahlen gerecht zu werden, ihre Sicherheit zu gewährleisten und eine Trennung der Altersgruppen zu erreichen (über Angebote für Kinder von 6-12 Jahren und Angebote für Jugendliche von 13-18 Jahren), verhandelte die Fachbereichsleitung mit dem zuständigen Jugendamt reduzierte Öffnungszeiten und stellte den Jugendclub gemeinsam mit der Fachberatung und den Mitarbeitenden des Jugendclubs konzeptionell neu auf. Etablierte Angebote wie eine Tanzgruppe oder das Tonstudio bleiben bestehen, hinzu kommt ein stärkerer Fokus auf die Mädchenarbeit für Jugendliche und ein regelmäßiges Angebot der Hausaufgabenbetreuung für die jüngere Altersgruppe.

Die an verschieden Standorten angesiedelten Elternbegleiter\*innen arbeiten bisher noch nicht nach einheitlichen Standards. Bereits in 2022 begonnen und planungsmäßig fortgesetzt in 2023 werden ein pädagogisches Konzept für die Arbeit der Elternbegleitungen im Träger erarbeitet und gemeinsame Standards im QMH verankert.

#### **Fachbereich Beratung**

Die Gesundheits- und Migrationsberatung Şifahane ist seit dem externen Audit 2022 (Überwachungsaudit) im Geltungsbereich des Trägers aufgenommen.

Das QM-Handbuch Teil III Frauenberatung wurde 2022 sukzessiv überarbeitet.

# 3. Umsetzung der Ziele 2022 und Ziele für 2023

# 3.1 Träger

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Die Führungsgrundsätze des Trägers sind partizipativ mit allen Leitungskräften und dem Betriebsrat evaluiert und (neu) gemeinsam vereinbart.	Die geplanten Klausuren der Führungskräfte tragen zur höheren Transparenz in der Geschäftsstelle bei und stärken das Gemeinschaftsgefühl.  Die neu erarbeiteten Führungsgrundsätze stärken alle Führungskräfte in Bezug auf ihre Aufgaben und ihr Verhalten den Beschäftigten gegenüber.	Trotz der geplanten Maßnahmen gelingt kein weiterer Aufwuchs bei der Auslastung der Einrichtungen	teilweise umgesetzt  Die geplanten Klausuren wurden mit den Mitgliedern der Steuerungsrunde und dem Betriebsrat durchgeführt. Themen wurden identifiziert und für die weitere Bearbeitung festgelegt.	Fortführung in 2023
Das Konzept der Zielvereinbarungsgespräche mit allen Kitaund Hort-Leitungen führt mindestens zur durchschnittlich 95%-igen Ausschöpfung der Platz-Kapazitäten und somit zu auskömmlichen Erträgen, zur klaren Verantwortungsübernahme der Leitungskräfte in Bezug auf die Personalführung	Die Wirtschaftlichkeit des Trägers ist gewahrt.	Die Erträge sind in Bezug auf den Aufwand nicht auskömmlich. Die Zufriedenheit der Beschäftigten sinkt.	erfolgreich umgesetzt  Das Ziel der höheren Auslastung wurde noch nicht vollständig erreicht.  Das Konzept hat sich dennoch bewährt und wird fortgesetzt.	Fortführung in 2023

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
auf allen Ebenen, sodass das angeworbene Personal gern am jeweiligen Standort bzw. beim Träger arbeitet und somit seltener krankheitsbedingt ausfällt.				
Der notwendige Einsatz von Zeitarbeitskräften wegen Ausgleich von Krankheit sinkt um ein Drittel.	Die Wirtschaftlichkeit des Trägers ist gewahrt.	Die Erträge sind in Bezug auf den Aufwand nicht auskömmlich. Die Zufriedenheit der Beschäftigten sinkt.	erfolgreich umgesetzt  Der Einsatz von Zeitarbeitskräften zur Auslastung der Einrichtungen ist allerdings deutlich gestiegen.	Fortführung in 2023
Es ist gelungen, mit allen Servern in ein Rechenzentrum umzuziehen und den Bereich IT-Technik durch die Begleitung mittels einer IT-Firma (Updates, Datensicherung) zu entlasten.	Die Entlastung im Bereich IT-Technik gelingt, die Arbeitsfähigkeit in der Geschäftsstelle bzw. in den Einrichtungen ist durchgängig gesichert, die Arbeitsmotivation der Beschäftigten steigt.	Die Entlastung gelingt nicht, es kommt zu unmotivierten Ausfällen und somit zu Einschränkungen der Arbeitsfähigkeit in der Geschäftsstelle bzw. in den Einrichtungen und somit zu Frustration bei den Beschäftigten.	teilweise umgesetzt Ein vollständiger Umzug mit allen Servern ist derzeit nicht realistisch.	Optimierung der Server in 2023
Ökonomische Nachhaltigkeit Die Kapazität aller Kita- bzw. Wohnplätze ist mindestens zu 95% ausgelastet.	Die Auslastung aller Kita- bzw. Wohnplätze steigt, die Wirtschaftlichkeit des Trägers ist gesichert.	Bedingt durch die wirtschaftlichen Auswirkungen nach der Pandemie gelingt keine der Maßnahmen.	nicht umgesetzt  Auslastung der Kitas  erfolgreich umgesetzt  Auslastung Hort	Fortführung in 2023

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Ökologische Nachhaltigkeit Mit einer Berliner Wäscherei (möglichst Inklusionsbetrieb) ist ein Rahmenvertrag zur nachhaltigen Wäschereinigung in allen Tageseinrichtungen abgeschlossen.	Unsere Einrichtungen sind nicht mehr mit dem Waschen der Wäsche belastet, die Wirtschaftskräfte können sich anderen Aufgabenbereichen widmen, die technischen Geräte halten länger. Zudem sind die Arbeitsplätze in einem Inklusionsbetrieb gesichert, der Transport der Wäsche erfolgt möglichst ökologisch (per Rad).	Bedingt durch die wirtschaftlichen Auswir-kungen nach der Pandemie gelingt keine der Maß-nahmen.	nicht umgesetzt Es gibt in Berlin keine Kapazitäten.	keine
Soziale Nachhaltigkeit  Bezüglich der Fragen zur Nachhaltigkeit bzw. Wirksamkeit unserer Angebote und zum "sozialen Klimawandel" in unserer Gesellschaft forcieren wir eine inhaltliche Auseinandersetzung unter den Geschäftsführenden in der AWO Berlin.	Bezüglich der Fragen zur Nachhaltigkeit bzw. Wirksamkeit unserer Angebote und zum "sozialen Klimawandel" in unserer Gesellschaft kommt eine Diskussion zwischen den Geschäftsführenden in Gang, sodass möglichst einheitliche Maßnahmen vereinbart und umgesetzt werden.	Bedingt durch die wirtschaftlichen Auswirkungen nach der Pandemie gelingt keine der Maßnahmen.	teilweise umgesetzt	Fortführung in 2023

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Im Rahmen der LIGA der Spitzenverbände setzen wir uns für die Einführung von "Elternbegleitungen" in Kindertagesstätten und Grundschulen sowie für eine Übergangsbegleitung "Berufsorientierung" an Oberschulen ein.	Im Rahmen der Arbeit der LIGA der Spitzenverbände gelingt es, die innovativen Konzepte "Elternbegleitungen" in Kindertagesstätten und Grundschulen sowie Übergangsbegleitung "Berufsorientierung" an Oberschulen zur langfristigen Finanzierung durch den Berliner Senat durchzusetzen	Bedingt durch die wirtschaftlichen Auswirkungen nach der Pandemie gelingt keine der Maßnahmen.	teilweise umgesetzt	Fortführung in 2023
Personal: Ein Einarbeitungskonzept für Leitungskräfte ist entwickelt und implementiert.	Es besteht Klarheit über die Arbeitsaufgaben und Inhalte derselben bei den Einrichtungsleitungen. Verunsicherungen sowohl bei den Leitungskräften als auch den Beschäftigten können vermieden werden.	Wenn es nicht gelingt, die Fachbereichsleitungen zu entlasten und die Einarbeitung weiterhin nur über sie erfolgt, können andere Aufgaben nicht wahrgenommen werden. Das führt zu einer Vernachlässigung anderer Beschäftigter. Dadurch könnte die Fluktuation steigen und weitere unbesetzte Leitungsstellen nach sich ziehen.	teilweise umgesetzt  Am 29.09.2022 (Klausur Trägerschutzkonzept mit dem BR) hat sich eine entsprechende Arbeitsgemeinschaft (u.a. mit Vertretern des BR) konstituiert. Der Entwurf eines Einarbeitungskonzept für Leitungskräfte im FB Kita wurden gemeinsam besprochen. Die finale Rückmeldung durch den BR steht aus.	Fortführung in 2023

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Personal:  II PM-2.4.4 Fortbildung (inkl. der mitgeltenden Formblätter) ist gemeinsam mit dem BR überarbeitet und implementiert.	Fortbildungen können zielgerichteter geplant werden. Das ermöglicht eine höhere Zufriedenheit bei den Beschäftigten und eine Verbesserung der Qualität unserer Dienstleistungen.	Fortbildungen werden nicht zielgerichtet und bedarfs- orientiert durchgeführt. Zum einen führt das zu Unzu- friedenheit bei Beschäftig- ten, zum anderen zu fehleingesetzten finanziellen Mitteln, die für andere Fortbildungen nicht zur Verfügung stehen.	erfolgreich umgesetzt	keine
Personal:  Die Wirksamkeit von Fortbildungen wird anhand eines neu entwickelten Fbl PM 043 Wirksamkeit der Fortbildung erfasst und dient den Leitungskräften als Grundlage für die Personalentwicklung.	Passgenauere Fortbildungen erhöhen die Zufriedenheit der Beschäftigten und die Qualität der Arbeit.	keine	erfolgreich umgesetzt	keine
Personal:  Die Festlegungen zum mobilen Arbeiten (inkl. der mitgeltenden Formblätter) sind mit dem BR abgestimmt.	Regelungen zur mobilen Arbeit geben allen Beteiligten Sicherheit im Umgang mit diesem für uns neuen Arbeitsablauf. Die Zufriedenheit bei den Beschäftigten steigt, der Träger kann sich als	Mobiles Arbeiten erfordert die Ausstattung der Beschäftigten mit den entsprechenden Arbeitsund Kommunikationsgeräten. Das bedeutet einen hohen finanziellen Aufwand für den Träger, da diese	teilweise umgesetzt  Eine BV wurde gemeinsam mit den anderen Berliner AWO-Gliederungen erarbeitet und dem BR zur Abstimmung übergeben. Leider erfolgte bisher keine Rückmeldung hierzu, außer dass Änderungsbedarf besteht.	ggf. Fortführung in 2023  Es ist zu überlegen, ob überhaupt eine Betriebsvereinbarung geschlossen werden muss. Vor allem vor dem Hintergrund, dass das Interesse der Beschäftigten an diesem Thema ((in einigen Bereichen) rückläufig ist.

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
	moderner Arbeitgeber präsentieren und damit bei neuen Beschäftigten punkten.	z.T. aus Eigenmitteln finanziert werden müssen. Es kann die Bindung an bestehende Teams verloren gehen. Es müssen andere Formate für den Austausch und die interne Kommunikation in den Teams und mit den Führungskräften gefunden, implementiert und verstetigt werden.		
Stellenausschreibung und Besetzung 1 Fachberatung Jugend zur Unterstützung im pädagogischen Bereich.  Stellenausschreibung und Besetzung 1 Fachberatung WuT/Leitung Wohngruppen zur Unterstützung im pädagogischen Bereich.	Die Fachbereichsleitungen erfahren Entlastung durch eine zusätzliche Stelle für den Bereich pädagogische Beratung. Die Teams fühlen sich besser aus der Geschäftsstelle heraus betreut.  Wissen und Erfahrung bleiben (z.B. beim Weggang in Rente oder zu einem anderen Arbeitgeber) erhalten. Die Einarbeitung neuer Beschäftigter gelingt auf hohem Niveau.	Die Stellen werden nicht refinanziert, sodass der Träger diese aus Eigenmitteln zur Verfügung stellt, was langfristig zu finanziellen Engpässen führen kann.	erfolgreich umgesetzt Alle diese Stellen konnten besetzt werden.	keine

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Ein Gesundheitstag wurde in ausgewählten Einrichtungen durchgeführt.	Gerade vor dem Hintergrund der Pandemie stellt sich der Träger als verantwortungsvoller Arbeitgeber dar, dem die Gesundheit seiner Beschäftigten sehr am Herzen liegt. Den Beschäftigten werden Instrumente an die Hand gegeben, eigenverantwortlich ihre Gesundheit zu erhalten und im besten Fall sogar zu verbessern.	keine	nicht umgesetzt	Übernahme in 2023
Krankenkassen bzw. andere geeignete Partner zum Thema "Gesundheit und deren Erhaltung" wurden gefunden.	Das senkt zum einen den Krankenstand und führt zum anderen zur Entlastung der Personalsituation	keine	nicht umgesetzt	Übernahme in 2023
Um den Verwaltungsaufwand zu senken und die Prozesse zu straffen, wählen wir ein System für die digitale Personalakte aus.	Der Verwaltungsaufwand sinkt, die Dokumente sind von allen Verantwortlichen einsehbar und jederzeit abrufbar, wobei der Datenschutz eingehalten	Der Verwaltungsaufwand sinkt nicht, Papierdoku- mente gehen ggf. verloren. Die Einführung einer digitalen Personalakte bedarf einer Abstimmung	nicht umgesetzt  Die Auswahl konnte auf 2 Produkte eingegrenzt werden.	Übernahme in 2023

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
	und ein Löschkonzept hinterlegt ist.  Mit einer digitalen Personalakte können Arbeitsabläufe verschlankt und schneller bearbeitet werden. Wissensverlust wird minimiert.	mit dem Betriebsrat. Aufgrund unserer bisherigen Erfahrungen können sich hier erhebliche Verzögerungen ergeben, was eine zusätzliche Belastung für die Kolleginnen der Abteilung darstellt. Es muss zudem eine Akzeptanz bei den Beschäftigten der Einrichtung und eine Einarbeitung erfolgen, was zusätzlicher zeitlicher Ressourcen bedarf.		
Das BEM ist ins QMH eingepflegt und implementiert. Eine Betriebsvereinbarung zum BEM ist abgeschlossen.	Die Regelungen zum BEM sind für alle Beschäftigten transparent und nachvollziehbar. Dadurch erhoffen wir eine erhöhte Bereitschaft der Mitarbeitenden zur Teilnahme am Prozess.  Die Teilnahme wird als Chance gesehen und genutzt, um die eigene Gesundheit zu fördern.  Der Arbeitgeber wird als "Kümmerer" wahrge-	Die Beschäftigten verweigern sich der Teilnahme. Es erfolgt kein positives Signal aus der Belegschaft.  Die Arbeitsbelastung bei den Beschäftigten der Personalabteilung steigt. Dadurch könnten andere Arbeitsaufgaben ins Hintertreffen geraten.	nicht umgesetzt  Der Prozess liegt nach wie vor beim BR. Kurz vor Jahresende fand nochmals ein Austausch mit dem BR statt.  Eine Beschäftigte aus der PA konnte für die Übernahme der Aufgabe als BEM- Beauftragte gewonnen werden	Übernahme in 2023  Wenn keine Einigung erfolgt, wird eine Einigungsstelle seitens des Arbeitgebers einberufen. Entscheidung 1. Quartal 2023

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
	nommen und dessen Attraktivität steigt.			
Die <b>Lohnbuchhaltung</b> ist, insbesondere im Urlaubs- und Krankheitsfall, sichergestellt.	Reduzierung der Belastung der Beschäftigten und somit zuverlässige Sicherstellung der Dienstleistungen der Personalabteilung.	Eine dauerhafte Mehrbelastung unserer Kolleginnen in der Personalabteilung kann erhöhte Ausfallzeiten generieren. Das könnte eine zeitnahe Abrechnung gefährden. Das bedeutet ein finanzielles Risiko, da Meldungen und Zahlungen nicht rechtzeitig erfolgen können.	erfolgreich umgesetzt  Eine Kollegin wurde entsprechend ausgebildet und eingearbeitet.	keine

Ziele 2023	Chancen	Risiken	Maßnahmen
Wirtschaftlichkeit erhalten bzw. erhöhen	Investitionen werden möglich – sowohl als Tarifsteigerungen als auch im Sachbereich (z.B. Erneuerung der Kita- Spielplätze).	Die erhöhten Stromkosten werden nicht von den Fördergebern getragen; 2023 ff sinken die liquiden Mittel und Investitionen sind nicht möglich.  Die hohen Stromkosten verhindern Investitionen.	<ul> <li>Stromkosten minimieren durch Vorgaben im Energie- und Vorsorgekonzept des Trägers</li> <li>Prüfen, ob alle Standorte gehalten werden können</li> <li>System für eine Lieferantenbewertung entwickeln</li> </ul>

Ziele 2023	Chancen	Risiken	Maßnahmen
		Die Wirtschaftlichkeit des Trägers ist auf Dauer gefährdet.	
Im Sinne der Nachhaltigkeit produzieren wir unseren eigenen Strom.	Wir nutzen erneuerbare Energien. Wir schützen die natürlichen Ressourcen. Wir senken die Kosten.	Unser Beitrag im Sinne der nachhaltigen Bewirtschaftung	<ul> <li>Freigabe des Energie- und Vorsorgekonzepts des Trägers für alle Standorte</li> <li>Errichtung von Photovoltaik-/Solaranlagen auf den trägereigenen Liegenschaften</li> <li>Wir erheben den CO2-Abdruck für alle unsere Kitas.</li> <li>Wir ermöglichen den Beschäftigten das Fahrradleasing.</li> </ul>
Wir werden ein noch moderner Dienstleister.	Die Klientel kann auch digital beraten werden und muss nicht mehr weite Wege auf sich nehmen. Ressourcen werden eingespart.	Der persönliche Bezug im Rahmen der (sozialen) Beratung leidet). Die Fördergeber unterbinden die eine digitale Beratung oder minimieren deshalb die Fördersumme.	<ul> <li>Individuelle Technik für die Online-Beratung bereitstellen</li> <li>Konzepte für Online-Beratung pro Beratungsstelle erarbeiten und freigeben.</li> <li>Standards für mobiles Arbeiten erarbeiten und freigeben</li> </ul>
Fachkräftegewinnung	Durch die Minimierung der Zeitarbeitskräfte steigt die Zufriedenheit der festen Beschäftigten, denn die Aufgaben können auf alle Beschäftigten verteilt werden.	Für Fachkräfte sind wir als Arbeitgeber nicht attraktiv, Fachkräfte werden wenig/gar nicht gewonnen.	<ul> <li>Team AWO Kampagne weiterführen mit anderen AWO-Gliederungen</li> <li>Veranstaltungen wieder durchführen (z.B. Mitarbeiterbegrüßung, Tag der Ausbildung, Klausuren)</li> <li>Entwicklung/Erarbeitung Trägerschutzkonzept inkl. der Führungsgrundsätze</li> </ul>

Ziele 2023	Chancen	Risiken	Maßnahmen
	Die Führungskräfte verfügen über das notwendige Knowhow und zeitliche Reserven.		
Die Arbeitsprozesse bleiben erfüllbar.	Die Beschäftigten bleiben motiviert und brennen nicht aus.	Die Qualität sinkt.	<ul> <li>Verschlankung und bessere Digitalisierung der Verwaltungsprozesse (u.a. Einführung der digitalen Personalakte und der digitalen Dienstplanung)</li> <li>weg von DAVID hin zu Windows 365 (Projekt mit Firma aufsetzen)</li> </ul>
Wir stärken die päd. Qualität und die Fachkräfte in den Einrichtungen.	Abbau von bürokratischen Forderungen	Die Dokumentation wird unzureichend geführt.	<ul><li>Verschlankung des QMS</li><li>Wir stärken weiter die Ausbildung in unserem Träger.</li></ul>

# 3.2 Stabsstelle Verband, Engagement und Zukunft (VEZ)

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Durch den Veränderungsprozess AWO 2027, woran wir uns aktiv beteiligen, gewinnt die AWO als Wohlfahrtsverband gesellschaftspolitisch an Bedeutung.	Durch die vielfältigen Angebote in den unterschiedlichen Kiezen in Berlin-Neukölln und Treptow-Köpenick wird die AWO sichtbarer.	Der Prozess wird durch die Pandemie und nachwirkend durch eine wirtschaftliche Rezession undurchführbar. Wir erreichen die Bürger*innen und Mitglieder nicht ausreichend mit	teilweise umgesetzt  Die Mitglieder reagieren noch äußerst verhalten auf die Angebote in den Begegnungsstätten.	Fortführung in 2023

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
	Wir erreichen neben unseren hauptamtlichen Dienstleistungen auch (wieder) die Zivilgesellschaft und schaffen Orte der Begegnung.	unseren Unterstützungs- angeboten		
Durch eine Fusion mit der AWO Berlin KV Treptow-Köpenick e.V. gewinnt die AWO Berlin KV Südost e.V. an Sichtbarkeit und gesellschaftspolitische Stärke.	Durch die Fusion der beiden Kreisverbände AWO Südost e.V. und AWO Treptow-Köpenick e.V. wird es im Bezirk Treptow-Köpenick möglich, die Angebotsstruktur unseres Verbandes zu erweitern und es gelingt, die gegenwärtigen Angebote sowohl in der Begegnungsstätte im "Haus am See" sowie für die Bewohner*innen der dort ebenfalls ansässigen WG zu stabilisieren.  Durch die Übernahme der Beschäftigten wird es möglich, die Arbeitsplätze langfristig zu sichern.	Die Fusion gelingt nicht, unser Kreisverband kann nicht wachsen und auf dem Gebiet von Treptow-Köpenick ist die AWO nicht im Sinne von AWO 2027 sichtbar.	erfolgreich umgesetzt	Fortführung in 2023:  Teilnahme an Gremien im Bezirk  Beteiligung an der Kl. LIGA  Frühjahrklausur in TK

Ziele 2023	Chancen	Risiken	Maßnahmen
Unter den Herausforderungen der Energiekrise und den Nachhal- tigkeitsanforderungen soll die Möglichkeit der Begegnung in den Kiezen aufrechterhalten werden.	Durch die vielfältigen Angebote in den unter- schiedlichen Kiezen in Berlin-Neukölln, Lichtenberg und Treptow- Köpenick wird die AWO als verlässlicher Partner sichtbar. Wir unterstützen die Zivilgesellschaft und schaffen Orte der Begegnung.	Der Prozess wird durch die wirtschaftliche Rezession und dem anhaltenden Fachkräftemangel undurchführbar. Wir erreichen die Bürger*innen und Mitglieder nicht ausreichend mit unseren Unterstützungsangeboten.	<ul> <li>Teilnahme am "Netzwerk der Wärme" 2023</li> <li>Beibehaltung bzw. Ausbau der Angebote in den vorhandenen Begegnungsstätten der Bezirke</li> <li>Einwerbung von weiteren Fördermitteln für den "Siriustreff" (Treptow-Köpenick)</li> <li>Neustrukturierung der Angebote nach der Fusion in AWO am See</li> <li>Zusammenarbeit mit der Engagementbeauftragten (Senat)</li> <li>Kooperation mit den Beauftragten des Bezirks Treptow-Köpenick</li> <li>Stärkung des Ehrenamts im Träger durch die Betreuung von AWO Ex<i>Change</i></li> </ul>

## 3.3 Fachbereich Wohnen und Teilhabe (WuT)

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Für den Bereich WG/BEW – Eingliederung von Menschen mit Beeinträchtigung – ist ein auskömmlicher Kostensatz für die Träger AWO Berlin Kreisverband Südost e.V. und AWO Kreisverband Treptow- Köpenick e.V. ab 2023 verhandelt worden.	Der Kostensatz im Bereich WG/BEW – Eingliederung von Menschen mit Beeinträchtigung – ist auskömmlich, die Angebotsformen sind wirtschaftlich und können ggf. ausgebaut werden.	Der Kostensatz im Bereich WG/BEW – Eingliederung von Menschen mit Beein- trächtigung – ist nicht auskömmlich verhandelt, die Angebotsformen sind nicht wirtschaftlich zu führen.	erfolgreich umgesetzt  Pauschales Erhöhungsangebot von SenSoz wurde als auskömmlich berechnet, deshalb wurde dieses angenommen.	keine
Die 3 Wohngruppen von Menschen mit Beeinträchtigung (15 Plätze) sind zu 100% ausgelastet.	Ausfinanzierung ist gewährleistet.	Personalüberhang entsteht, damit eine Unterfinanzierung.	erfolgreich umgesetzt  Alle freien Plätze konnten zum Sommer 22 belegt werden.  Durch Tod eines Bewohners ist seit 3  Monaten wieder ein Platz vakant.	Fortführung in 2023 Akquise läuft auf allen Portalen
Die 1 Wohngruppe der AWO Berlin KV Treptow-Köpenick (6 Plätze) ist erfolgreich im Fachbereich integriert worden, sofern die Fusion zu Stande kommt.	Übernahme der Qualitätsstandards ist gewährleistet.	keine	teilweise umgesetzt  Fusion kam offiziell erst zu Nov 2022 zustande.	Fortführung in 2023
Die Teilhabe von Menschen mit Assistenzleistungen wird durch	Eine attraktive Alternative zur "Zweck- Wohngemeinschaft" kann	Es findet sich kein geeignetes Wohnprojekt oder der avisierte	nicht umgesetzt  Das im Frühjahr 2022 bestandene Angebot hat sich zerschlagen, da wir uns	Fortführung in 2023

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
eine neue Wohnform (Wohnen im Verbund) ergänzt.	in das Angebotsportfolio aufgenommen werden. Defizitäre WGen könnten abgewickelt werden.	Bauträger springt nicht auf unsere Ideen an. Die letztendlich geforderte Miete wird höher als geplant.	nicht in der Lage sahen, das ganze Objekt anzumieten, was aber als Voraussetzung gesetzt wurde.	
Digitale Teilhabe wird als Hilfebedarfsziel und vergütungsfähige Assistenzleistung in die Leistungsplanung der Teilhabefachdienste aufgenommen.	Mit der Anerkennung als vergütungsfähige Assistenzleistung können Schulungen zur digitalen Teilhabe in das Leistungsportfolio unseres Dienstes aufgenommen werden. Damit werden Teilhabechancen im Sinne einer gelingenden Inklusion deutlich verbessert.	Schulungen/Dienstleistungen zur digitalen Teilhabe können nicht abgerechnet werden, werden deshalb nicht erbracht oder können nur zu Lasten anderer Hilfebedarfe erbracht werden.	teilweise umgesetzt  Kann wegen der noch laufenden Rahmenvertragsverhandlungen noch nicht abschließend bewertet werden.	Fortführung in 2023 laufenden Informationsfluss zur Sachlage/Verhandlungsstand BRV über AWO LV/Ligavertreter ist gewährleistet

Ziele 2023	Chancen	Risiken	Maßnahmen
Übernahme der WG in TK in den AWO Südost QM Geltungsbereich ist vollzogen und der päd. Standard in TK implementiert.	einheitliche Qualität in der Betreuung	Überforderung der MA	<ul> <li>Kommunikationsmatrix analog zu WGen in NK aufbauen</li> <li>regelmäßige Teilnahme an Kleinteam- und Gesamtteamsitzungen gewährleisten</li> </ul>

Ziele 2023	Chancen	Risiken	Maßnahmen
DigiTeilhabe im BRV – ist Hilfebedarfsziel und damit eine vergütungsfähige Assistenzleistung	Damit werden Teilhabechancen im Sinne einer gelingenden Inklusion deutlich verbessert. Teilhabe- Barrieren sind minimiert.	Schulungen/Dienstleistungen zur digitalen Teilhabe können nicht abgerechnet werden, werden deshalb nicht erbracht oder können nur zu Lasten anderer Hilfebedarfe erbracht werden.	<ul> <li>Schulungen/Dienstleistungen für Beschäftigte zur digitalen Teilhabe werden angeboten</li> </ul>
Dienstleistung sichern	regelhafter Informationsfluss ermöglich passgenaue Assistenzleistungen	Eine lückenhafte Kommunikation führt zu fehlerhaften Assistenzleistungen.	<ul> <li>3mal mtl. finden in jeder WG die Kleinteams statt und werden protokolliert</li> <li>Fbl QC 002 Ereignisprotokolle werden regelmäßig ausgewertet und ggf. Maßnahmen abgeleitet</li> </ul>
Der Nachweis zur Leistungsabrechnung ist in der Hilfeplanung der Klientel erbracht.	Sauberer Nachweis über erbrachte Leistungen kann gegenüber den Leistungsträgern nachgewiesen werden.	Es entsteht der Verdacht der Beliebigkeit in der Betreuung. Bearbeitung der Förderziele kann nicht nachvollzogen werden.	<ul> <li>In den Verlaufsdokumentationen der Betreuten ist erkennbar, dass an den Smart-Zielen, die in der Hilfeplanung beschrieben sind, gearbeitet wurde.</li> <li>regelmäßige Stichprobenkontrolle durch die Teamleitungen (BEW/WG)</li> </ul>

# 3.4 Fachbereich Kindertagesstätten (Kita)

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit sind die Kitas zu mindestens 95% im Jahresdurchschnitt ausgelastet.	Sind die Kindertages- stätten zu 95% aus- gelastet, ergibt sich eine kontinuierliche Wirtschaft- lichkeit und dies hat somit eine positive Entwicklung für die Steigerung der Sachkosten der Kitas zur Folge	Die Wirtschaftlichkeit des Trägers ist gefährdet, wenn die Kitas nicht mindestens zu 95% ausgelastet sind.	teilweise umgesetzt	Übernahme in 2023
III Kita-2.2. Eingewöhnung und III Kita-2.3. Bildungs- und Entwicklungsprozesse mit Kindern beobachten und dokumentieren sind überarbeitetet und implementiert.	Alle Fachkräfte der Kindertagesstätten beschäftigen sich pädagogisch inhaltlich mit den Prozessen zur Eingewöhnung und zur Beobachtung/Dokumen- tation. Eine überarbeitete und veränderte Form der Dokumentation erleichtert den Alltag der Beschäf- tigten.	Eine inhaltliche Auseinander- setzung zu den Kernprozessen Eingewöhnung und Beobachtung/Dokumentation finden nicht statt. Keine Dokumentation zu den Kernprozessen.	teilweise umgesetzt  III Kita-2.2 Eingewöhnung wird in 2023 überarbeitet	Übernahme in 2023  In einem Q-Zirkel, bestehend aus päd. Fachkräften und Einrichtungsleitungen sowie der Fachberatung, wird der Kernprozess III Kita–2.2 Eingewöhnung überarbeitet.
Ein HACCP Konzept ist erarbeitet.	Ein gleicher Wissenstand bei den Beschäftigten durch ein vorhandenes HACCP Konzept und die kontinuierliche Schulung	Hygienestandards werden nicht eingehalten.	nicht umgesetzt	Übernahme in 2023 In 2023 wird eine HACCP-Schulung durch einen externen Anbieter durchgeführt.

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
	des Personals führt zu mehr Sicherheit auf diesem Gebiet.			In Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister wird das HACCP-Konzept erarbeitet.
Verschiedene Fortbildungen und Arbeitskreise werden durch die Fachberatungen angeboten und durchgeführt.	Beschäftigte werden zu fachlichen Themen geschult bzw. qualifiziert und können diese in den Kindertagesstätten umsetzen.  Arbeitskreise sorgen für einen regelmäßigen Austausch und Diskussionen zu fachlichen Themen. Diese werden dann in den Kindertagesstätten ebenfalls diskutiert bzw. sich auseinandergesetzt.	Keine Umsetzung von Beobachtung und Dokumentation oder keine Kenntnisse über das Berliner Bildungsprogramm oder das Sprachlerntagebuch.	erfolgreich umgesetzt	Fortführung in 2023
Ein Konzept für die Anleitung von berufsbegleitenden Auszubildende ist implementiert.	Durch ein einheitliches Konzept für die berufs- begleitenden Auszubil- denden ist in allen Kindertagesstätten die Ausbildung von neuen pädagogischen Fach- kräften gesichert. Eine fachlich gut begleitete	Keine fachliche Begleitung von berufsbegleitenden Auszubildenden führt zu einer Abwanderung zu anderen Trägern und die Gewinnung von pädagogischen Fachkräften ist stark gefährdet.	erfolgreich umgesetzt	keine

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
	Ausbildung stellt für die Kindertagesstätten und für den Träger eine kontinuierliche Fach- kräftegewinnung sicher.			
Ein Konzept für die Begleitung von Quereinsteiger*innen ist im Fachbereich implementiert.	Durch ein einheitliches Konzept zur Begleitung kann eine fachliche qualitative Ausbildung sichergestellt werden. Eine Teilnahme an trägerinternen und ex- ternen Fortbildungen garantiert einen Aufbau einer fachlichen Expertise und eine staatliche Anerkennung kann erzielt werden.	Erfahren Quereinsteiger*innen keine fachliche Begleitung und Unterstützung kann keine fachliche Kompetenz erreicht werden. Fehlende Kenntnisse bzw. Kompetenzen bedingen ein höheres Arbeitsaufkommen bei den Fachkräften.	erfolgreich umgesetzt	keine

Ziele 2023	Chancen	Risiken	Maßnahmen
Die Eingewöhnungen gelingen trotz der veränderten gesell- schaftlichen Veränderungen nach der Pandemie.	Die päd. Fachkräfte beschäftigen sich päda- gogisch inhaltlich mit dem Prozess zur	Eine inhaltliche Auseinander- setzung mit der Eingewöhnung findet nicht statt.  Keine Dokumentation zur Eingewöhnung.	<ul> <li>III Kita-2.2 Eingewöhnung wird in einem Q-Zirkel überarbeitetet.</li> </ul>

Ziele 2023	Chancen	Risiken	Maßnahmen
Unsere berufsbegleitenden Auszubildenden sind die zukünftigen Fachkräfte für unseren Träger.	Eingewöhnung und der Dokumentation.  Eine überarbeitete und veränderte Form der Dokumentation erleichtert den Alltag der Beschäftigten.  Mit einer guten Begleitung, regelmäßigen Reflexionsgesprächen und Fortbildungsangeboten gewinnen wir langfristig Fachkräfte für unsere Kindertagesstätten.  Sie fühlen sind gut integriert und möchten nach Ende der Ausbildung bei uns arbeiten.	Berufsbegleitende Auszubildende erfahren keine Begleitung, werden nur als Arbeitskräfte angesehen. Sie entwickeln keine Fachkompetenzen, bekommen keine Reflexionen angeboten. Nach der Ausbildung wechseln sie zu einem anderen Träger/Arbeitgeber.	<ul> <li>Praxis-Anleitungen werden ausgebildet</li> <li>fachgerechte und persönliche Anleitung an den Standorten</li> <li>Fachberatung zur Anleitung als AG</li> <li>"Tag der Ausbildung" (Vorstand, FBL, FB, EL, PAL, Auszubildende)</li> <li>Evaluation des Anleitungskonzepts (Leitfaden/ Formblätter)</li> </ul>
Die Einrichtungen und der Träger erhalten aussagefähige Rück-meldungen zu den Eingewöhnungen und Kundenmeldungen in Bezug auf die gesamte Betreuung.	Wir erfahren mehr Wünsche und Anre- gungen von den Eltern/ Familien in Bezug auf die Eingewöhnung/ Betreuung.	Der immerwährende Verbesserungsprozess kommt ins Stocken; der Träger kennt nicht den tatsächlichen Stand der Zufriedenheit der Eltern/Familien.	<ul> <li>Maßnahmen pro Einrichtungen in Bezug auf einen höheren Rücklauf in Bezug auf alle Kundenrückmeldungen (z.B. Einrichtung von Sprechstunden, Elternnachmittagen zum Thema)</li> <li>Erarbeitung von anderen Rückmeldungssettings als bisher im Q-Zirkel</li> </ul>

Ziele 2023	Chancen	Risiken	Maßnahmen
Wir kochen kindgerecht, gesund- heitsfördernd, wirtschaftlich und nachhaltig.	Ein gleicher Wissenstand bei den Beschäftigten durch ein vorhandenes HACCP-Konzept und die kontinuierliche Schulung des Personals führt zu mehr Sicherheit auf diesem Gebiet.	Hygienestandards werden nicht eingehalten	<ul> <li>Die Fachkräfte (Küche/Hauswirtschaft) werden im HACCP geschult.</li> <li>Ein HACCP-Konzept ist mit Hilfe eines Fremdanbieters erarbeitet.</li> </ul>
Die Bindung der pädagogischen Fachkräfte in den Kitas an die jeweiligen Teams gelingt.	Durch eine gute Führungsqualität gelingt es den Kitaleitungen ein Team/Kollegium zu führen, Beschäftigte zu stärken und einen souveränen Umgang mit Kunden/-innen zu haben. Konflikte werden als "Chance" gesehen und von den Kitaleitungen konstruktiv begleitet.	Kitaleitungen verstehen sich nicht als Führungskraft. Ihnen fehlen die nötigen Kompetenzen (Soft Skills) um Teams oder Mitarbeitende zu führen, dies führt zu Konflikten oder Personalfluktuation. Kunden fühlen sich nicht verstanden, beschweren sich oder kündigen.	<ul> <li>jährliche Zielvereinbarungsgespräche (FBL, FB, EL) anhand eines Leitfadens durchführen</li> <li>Fortbildung einzelner Hort-Leitungen zur Führungskraft</li> <li>Team-Supervisionen in den Einrichtungen durchführen</li> <li>trägerübergreifende Schulungen zu einzelnen Führungsthemen anbieten</li> <li>Monatsgespräche (FBL, FB, EL)</li> <li>regelmäßige Fachberatung in den Teams und zur Evaluation der pädagogischen Arbeit</li> </ul>
Minimierung von uneindeutigen Beobachtungen/Vorfällen in Bezug auf Handlungen durch die Sensibilisierung des Personals zum Schutz aller Beteiligten.	Die Kinder fühlen sich wohl und die Eltern sind über die Konzepte zum Schutz der Kinder informiert.	Die Kinder fühlen sich nicht wohl und die Eltern sind unsicher im Umgang mit den Themen wie: Gewalt unter Kindern, sexualisierten Handlungen etc.	<ul> <li>Erarbeitung von Kinderschutzkonzepten pro Einrichtung</li> <li>Fortbildung und Sensibilisierung der Teams zum Kinderschutz</li> <li>Ausbildung von Beschäftigten zu "Kinderschutzbeauftragten" pro Einrichtung</li> </ul>

# 3.5 Fachbereich ergänzende Förderung und Betreuung (Hort)

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Hort Sonnenkids: Die Konzeption ist überarbeitet und in das QMH eingepflegt.	An der Überarbeitung der Konzeption beteiligen sich alle Beschäftigten. Durch die Auseinandersetzung mit den pädagogischen Inhalten entsteht eine gemeinsame Handlungskompetenz.	Zeit- und Ressourcenmangel verhindern die Beschäftigung mit der Konzeption.	nicht umgesetzt  Die personellen Ressourcen ergaben keine Möglichkeit zur Überarbeitung der Konzeption.	Übernahme in 2023
Hort Sonnenkids: Die monatliche Essenbestellung erfolgt unter Beteiligung der Kinder.	Durch die Beteiligung an der monatlichen Essenbestellung erhalten die Kinder eine weitere Möglichkeit, sich an den Themen, die sie selbst betreffen, zu beteiligen. Des Weiteren wird das Schwerpunktthema "Ernährung" aus dem Jahr 2020 weiterführend aufgegriffen und fließt in den pädagogischen Alltag mit ein.	Die Kinder lassen sich nicht für die Beteiligung an der monatlichen Essenbestellung begeistern und verweigern ihre Mitwirkung. Die Einbindung der Kinder in das Bestellverfahren erfordert das Einplanen in den pädagogischen Alltag sowie Zeit, die nicht vorhanden ist. Bestellfristen erschweren die regelmäßige Beteiligung der Kinder.	erfolgreich umgesetzt  Die Essenbestellung mit Kindern konnte ganzjährig erfolgen.  Partizipative Beteiligung und Mitbestimmung der Kinder.  Bildung der Kinder bezüglich des Themas (gesunde) Ernährung.  Kennenlernen unterschiedlicher Esskulturen.  Die Kinder lernen, Entscheidungen zu treffen und Entscheidungen auch zu vertreten.	keine

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Hort Sonnenkids:  Ein Erste-Hilfe-Kurs für Hort-kinder ist durchgeführt.	Das Bewusstsein für das eigene Wohlbefinden und die eigene Gesundheit sind Themen, denen wir uns im vorangegangenen Jahr besonders gewidmet haben. Daraus entstanden ist der Wunsch, die Handlungsfähigkeit der Kinder in Notfallsituationen zu stärken, sie darin zu befähigen, Verantwortung für andere zu übernehmen und mitmenschlich zu handeln.	Es finden sich keine teilnehmenden Kinder für den Erste-Hilfe- Kurs oder die Termine zur Umsetzung eines Kurses sind bereits ausgebucht.	nicht umgesetzt  Keine freien Kapazitäten des ASB an Kinder-Erste-Hilfe-Kursen im zweiten Halbjahr 2022	Übernahme in 2023
Hort Sonnenkids:  Das "Sonnenkids-Gremium" tagt in diesem Jahr mindestens zweimal.	Die Eltern beteiligen sich an der Weiterentwicklung der pädagogischen Arbeit des Hortes durch regelmäßige Treffen im "Sonnenkids-Gremiums", um die konzeptionelle Überarbeitung mitzutragen.	Durch das Aussetzen des neu initiierten "Sonnenkids-Gremiums" im Jahr 2020 ist das Interesse der teilnehmenden Eltern nicht mehr vorhanden und kann auch nicht aktiviert werden. Es finden sich keine gemeinsamen Termine und/oder Themen.	teilweise umgesetzt  Es fand in 2022 ein gemeinsames Sonnenkids-Gremium zur Auswertung des Hortjahres statt.  Aufgrund der personellen Ressourcen war keine (Wieder)-Etablierung und regelmäßige Durchführung des Sonnenkids-Gremiums möglich.  Aufgrund des zweijährigen Ausfalls des Gremiums während der Corona-Pandemie hatten teilnehmende Eltern bereits die Schule/den Hort verlassen.	Fortführung in 2023

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
			Neue Mitglieder mussten erst wieder geworben werden.	
Hort Elfenfels:  Die Kommunikation mit Eltern und Schule wird weiter verbessert.	Elfenpost, Fotos und digitalen Briefen sollen den Informationsfluss in Pandemiezeiten noch verbessern. Wochenpläne der vergangenen Woche sollen die Eltern und Lehrer*innen informieren, was im Hortalltag angeboten wurde. Dies erzeugt Vertrauen und Transparenz.	Da die Schule wenige bis keine organisatorischen Informationen an die Eltern weiterleitet und wir dies auf Nachfrage der Elternvertreter*innen übernehmen, könnten wir für lückenhafte Informationen verantwortlich gemacht werden oder die Schule sich auf der Arbeit unsererseits "ausruhen".	erfolgreich umgesetzt	keine
Hort Elfenfels:  Ein Konzept für die Integrationsarbeit ist entwickelt. Hierfür ist die Teilnahme an regelmäßigen Q-Zirkeln mit Fachkräften für Integration sichergestellt.	Regelmäßige Q-Zirkel stellen die Aktualität der Prozesse, die gerade zu Zeiten Coronas einem ständigen Wandel unterliegen, sicher. Die Partizipation des Teams, insbesondere in der Handbucharbeit, gewährleistet zudem eine stärkere Verbindlichkeit und damit adäquate	Die allgemeine Umsetzung der Q-Ziele ist aufgrund der Corona-Pandemie, deren Ende nicht vorhersehbar ist, nicht sichergestellt.	teilweise umgesetzt	Fortführung in 2023  Das erarbeitete Konzept wird 2023 freigegeben und implementiert.

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
	Umsetzung der Prozesse im pädagogischen Alltag.			
Hort Elfenfels:  Kapazitäten für regelmäßige Q- Zirkel Teil III OGB (u.a. mit Vertretern/-innen aus dem "Hort Sonnenkids", FBL und QMBOL) werden vorgehalten bzw. sichergestellt.	Besserung und Trans- parenz der Integrations- arbeit im Hort, vor allem als Reaktion auf die Rückmeldungen von Eltern, die sich ebendies wünschen.	Bei Ausscheiden oder Weiter- entwicklung der Integrations- erzieher*innen wird Wissen verloren gehen. Ohne eine Grafik und Erklärung en passende Formblätter ist es schwierig für das Team, die Abläufe und Beantragungen zu verstehen.	nicht umgesetzt	Übernahme in 2023

Ziele 2023	Chancen	Risiken	Maßnahmen
Die gemeinsame Überarbeitung des Handbuchteils III- OGB lässt zu, gemeinsam die pädagogische Arbeit zu reflektieren, zu überprüfen und neu zu beschreiben bzw. zu überarbeiten.	Ein gemeinsames Verständnis zur päda- gogischen Arbeit in der ergänzenden Förderung und Betreuung an Grundschulen wird weiterentwickelt.	Es findet kein gemeinsamer Austausch statt oder: Es finden keine regelmäßigen Q-Zirkel statt und somit keine Über- arbeitung/Aktualisierung des III- OGB.	<ul> <li>Regelmäßige Q-Zirkel zur Bearbeitung zum Teil III OGB mit Vertretern/-innen aus dem "Hort Sonnenkids" und "Hort Elfenfels" und der Fachberatung finden statt.</li> </ul>

Ziele 2023	Chancen	Risiken	Maßnahmen
Es entsteht eine gemeinsame Handlungskompetenz in den Einrichtungen (Teams) bzw. wird gestärkt.	An der Überarbeitung der Konzeption beteiligen sich alle Beschäftigten.	Zeit- und Ressourcenmangel verhindern die Beschäftigung mit der Konzeption.	<ul> <li>päd. Prozesse im Team mit Hilfe der Fachberatung evaluieren</li> <li>Konzeptionen im Team mit Hilfe der Fachberatung überarbeiten</li> <li>überarbeitete Konzepte in das QMH einpflegen</li> </ul>
Wir kochen kindgerecht, gesundheitsfördernd, wirtschaftlich und nachhaltig.	Ein gleicher Wissenstand durch ein vorhandenes HACCP-Konzept und die kontinuierliche Schulung des Personals führt zu mehr Sicherheit auf diesem Gebiet.	Hygienestandards werden nicht eingehalten.	<ul> <li>Die Fachkräfte im Hort (Küche/Hauswirtschaft) werden im HACCP geschult.</li> <li>Ein HACCP-Konzept ist mit Hilfe eines Fremdanbieters erarbeitet.</li> </ul>
Die Bindung der pädagogischen Fachkräfte in den Horten an die jeweiligen Teams gelingt.	Durch eine gute Führungsqualität gelingt es den Hort-Leitungen, ein Team/Kollegium zu führen, Beschäftigte zu stärken und einen souveränen Umgang mit Kunden/-innen zu haben. Konflikte werden als "Chance" gesehen und von den Leitungen konstruktiv begleitet.	Hort-Leitungen verstehen sich nicht als Führungskraft. Ihnen fehlen die nötigen Kompetenzen (Soft Skills) um Teams oder Mitarbeiter zu führen, dies führt zu Konflikten oder Personalfluktuation.  Kunden fühlen sich nicht verstanden, beschweren sich oder kündigen.	<ul> <li>jährliche Zielvereinbarungsgespräche (FBL, FB, EL) anhand eines Leitfadens</li> <li>Fortbildung einzelner Hort-Leitungen zur Führungskraft</li> <li>Durchführung von Team-Supervisionen in den Einrichtungen</li> <li>trägerübergreifende Schulungen zu einzelnen Führungsthemen</li> <li>Monatsgespräche (FBL, FB, EL)</li> <li>regelmäßige Fachberatung in den Teams und zur Evaluation der pädagogischen Arbeit</li> </ul>

Ziele 2023	Chancen	Risiken	Maßnahmen
Minimierung von uneindeutigen Beobachtungen/Vorfällen in Bezug auf Handlungen durch die Sensibilisierung des Personals zum Schutz aller Beteiligten	Die Kinder fühlen sich wohl und die Eltern sind über die Konzepte zum Schutz der Kinder informiert.	Die Kinder fühlen sich nicht wohl und die Eltern sind unsicher im Umgang mit den Themen wie: Gewalt unter Kindern, sexualisierten Handlungen etc.	<ul> <li>Erarbeitung von Kinderschutzkonzepten pro Einrichtung</li> <li>Fortbildung und Sensibilisierung der Teams zum Kinderschutz</li> <li>Ausbildung von Kinderschutzbeauftragten pro Einrichtung</li> </ul>

## 3.6 Fachbereich Jugend

Im April 2022 haben sowohl die neue Fachbereichsleitung Jugend als auch die Fachberatung für den Fachbereich zeitgleich ihre Arbeit aufgenommen. Engagiert und mit großer Eigeninitiative - unter engmaschiger Begleitung insbesondere durch die Vorstandsvorsitzende - haben sie sich in die ihnen übertragenen Aufgaben eingearbeitet. Die Funktion der Fachberatung wurde im Fachbereich komplett neu geschaffen und musste (und muss auch weiterhin) in Rolle und Aufgaben definiert werden.

Der Fokus lag in den ersten Monaten auf dem Kennenlernen der Einrichtungen, der Analyse der Bedarfe und Herausforderungen vor Ort, dem Kennenlernen der verbandsinternen Abläufe und Anforderungen sowie der Kontaktaufnahme zu den verantwortlichen Fördermittelgebern/-innen, z.B. bei der Senatsverwaltung und in den Bezirksämtern, sowie der Vernetzung mit relevanten Kooperationspartnern/-innen, u.a. in Gremien wie der AG78 in Neukölln, dem Jugendhilfeausschuss Neukölln und der AG Familienbildung und -erholung. Rückblickend ist all dies in 2022 sehr gut gelungen, auch wenn der Prozess der Einarbeitung noch nicht als gänzlich abgeschlossen bewertet werden kann.

In den letzten vier Jahren haben viele Personalwechsel im Fachbereich stattgefunden. Die Fachbereichsleitung hat seit 2016 vier Mal gewechselt. Auch die Nachwirkungen der Pandemiezeit sowie zusätzlich bedingt durch einen längeren Ausfall des Internets und einen dauerhaften Personalausfall in der IT in 2021 – und die damit verbundene schlechte Erreichbarkeit sowie gleichzeitig schwierige Beschaffung technischer Ausstattung in den Einrichtungen – waren noch deutlich spürbar. Es zeigten sich eine hohe Verunsicherung seitens der Mitarbeitenden und ein hoher Bedarf an Informationen, Begleitung und Hilfestellung. Hier konnte die Fachbereichsleitung in Zusammenarbeit mit der Fachberatung an vielen Stellen Orientierung und Sicherheit wiederherstellen, v.a. in den Bereichen Qualitätsmanagementsystem, Ansprechpartner\*innen und Zuständigkeiten im Kreisverband, Bedarfsmanagement, Finanzen, Umgang mit technischer Ausstattung sowie Aufgabenprofil und Anforderungen gemäß Zuwendungsgeber.

Zudem konnten alle offenen Stellen in 2022 besetzt werden. Neue Mitarbeitende wurden eingearbeitet, Teamentwicklungsprozesse gestartet und alle Einrichtungen konzeptionell eng begleitet.

Ein besonderer Arbeitsschwerpunkt lag auf der Neuaufstellung des "Hauses der Begegnung" in Lichtenberg. Hier sind mit dem Jugendclub "Judith Auer", dem Familienzentrum Fennpfuhl, den Stadtteilmüttern Fennpfuhl und einer Elternbegleitung insgesamt vier Projekte des Trägers an einem Ort angesiedelt. Die Fachbereichsleitung und die Fachberatung vernetzten die Projekte miteinander, etablierten stabile Kommunikationsstrukturen, nahmen regelmäßig an Teamsitzungen teil, trugen zur Rollenklärung bei, unterstützten neue Mitarbeitende bestmöglich dabei, sich zu integrieren, moderierten Konflikte untereinander und unterstützen Mitarbeitende engmaschig dabei, die Anforderungen ihrer Arbeit zu bewältigen. Ein Erfolg ist, dass das Teamgefühl innerhalb und zwischen den Projekten spürbar gestiegen ist und die einzelnen Projekte viele (neue) Angebote erfolgreich entwickeln und umsetzen konnten. Der beschriebene Prozess ist jedoch noch nicht abgeschlossen und wird in 2023 fortgesetzt.

Ein weiterer Erfolg ist der Abschluss des Trägervertrages für das Projekt JuMP Ende 2022, der schon längere Zeit vom Kreisverband angestrebt wurde. Dies bedeutet für das Projekt eine erhebliche Entlastung in der Besetzung der Teilnehmenden-Plätze, da diese künftig nicht mehr einzeln beantragt werden müssen und eine Übermittelung durch die Ämter wesentlich erleichtert.

Die Elternbegleitungen – mit der Aufgabe der Beratung und Unterstützung von Eltern im Hinblick auf Erziehungs- und Bildungsfragen ihrer Kinder – waren 2022 an acht verschiedenen Standorten (Grundschulen, Einrichtungen für Familien und Kita) aktiv. Die Vernetzung, der Erfahrungsaustausch sowie die Informationsweitergabe waren in diesem Arbeitsfeld besonders wichtig, da die Kollegen/-innen sehr intensiv in ihre Einrichtungen eingebunden sind und der regelmäßige Kontakt zum Träger im Alltag schwerer fällt. Insbesondere die Fachberatung hat hier erfolgreich mehrere Austauschrunden organisiert und die Bedarfe der Elternbegleitungen aufgegriffen. Die Treffen werden in 2023 beibehalten.

Aufgrund der Vielzahl und Heterogenität der Projekte im Fachbereich war es eine herausfordernde Aufgabe für die Fachbereichsleitung, sich den nötigen Überblick über Finanzierungen, Förderbedingungen und Abgabefristen zu erarbeiten – neben einem Verständnis für die internen Abläufe und Anforderungen sowie die Schnittstellen in Zusammenarbeit mit den verschiedenen Arbeitsebenen im Haus von Vorstand über Personalabteilung, Controlling, Buchhaltung und Verwaltung. Dies wurde ebenfalls erfolgreich gemeistert – alle Fristen, beispielsweise für Anträge oder Sachberichte, konnten termingerecht bedient werden.

Noch immer befinden sich Fachbereichsleitung und Fachberatung im Prozess der Rollenfindung und Aufgabenverteilung, welcher spätestens in 2023 beendet werden soll. Auch, dass die Fachberatung zusätzlich die Fachbereichsleitung Kita in der pädagogischen Begleitung der Horte unterstützt, macht eine klare Aufgabenbeschreibung und Rollenklärung unbedingt notwendig.

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
JuMP: Ein vorgeschaltetes Aktivierungsprojekt wird konzipiert.	Die Projekterweiterung ermöglicht eine noch effizientere Gestaltung der pädagogischen Arbeit und der projektinternen Abläufe durch: eine Verbesserung des Aufnahmeverfahrens, eine passgenauere und nachhaltigere Unterstützung der teilnehmenden Jugendlichen, eine einfachere Überleitung in geeignete Anschlussangebote, eine ausgewogenere Gruppenzusammensetzung und bessere Vertretungsmöglichkeiten	Im Sinne der angestrebten Synergieeffekte wäre eine räumliche Nähe des neu aufzubauenden "Schwesternprojekts" von Vorteil. Zugleich sollten auch Möglichkeiten einer räumlichen Trennung der verschiedenen Unterprojekte geschaffen werden, um eventuellen ungünstigen Dynamiken, wie sie aus einem Zusammentreffen vieler psychosozial hoch benachteiligter Jugendlicher entstehen können, vorzubeugen. Ebenso wichtig wie die Suche nach einem geeigneten Standort ist eine rechtzeitige Personal-Akquise.	nicht umgesetzt	Übernahme in 2023
JuMP: Die Angebote für den sogenannten "Sozialtag" werden ausdifferenziert und erweitert durch die Gestaltung natur- und erlebnispädagogischer Angebote, Stadterkundungen, Kulturrallyes und Präventionsworkshops.	Durch die Ausdifferenzierung der sozialpädagogischen Gruppen- angebote wollen wir den Teilneh- menden auch in Zeiten pande- miebedingter Einschränkungen und 2- bzw. 2-G-Bestimmungen im öffentlichen Bereich vielfältige Anregungen zu einer aktiven, fordernden und freudigen Freizeit- gestaltung bieten, neue Erfah-	Sozialpädagogische Gruppen- aktivitäten, etwa naturpäda- gogische Angebote, werden nicht von allen Jugendlichen gleichermaßen gut ange- nommen. Um sie zur Mit- wirkung zu motivieren, sind eine abwechslungsreiche Gestaltung und die	erfolgreich umgesetzt  Die Chancen haben sich bestätigt.  Die Risiken kamen durch gute  Planung und vielseitige Angebote  nicht zum Tragen.	keine

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
	rungen in der Natur wie in der Stadt und eine Erweiterung des eigenen Horizonts ermöglichen.	Einbeziehung der Jugendlichen in die Planung wichtig.		
	Wir erhoffen uns davon positive Effekte auf die Motivation, den Gruppenzusammenhalt und die Anwesenheitszeiten der Teilnehmenden.			
JC Scheune:  Gemeinsam mit den Kindern und Jugendlichen sind Visionen und Schwerpunkte, insbesondere für Gruppenangebote der Scheune entwickelt und geplant worden.	partizipative Erweiterung der pädagogischen Angebote im Bereich Sport, Kreativität und politischer Bildung	Eventuell werden durch Angebote und Workshops nicht alle Kinder und Jugendliche erreicht.	erfolgreich umgesetzt  Die Chancen haben sich bestätigt, ebenso die Risiken.	keine
JC Scheune:  Möglichkeiten der zusätzlichen Finanzierung sind geprüft und beantragt.	Erweiterung der Personalausstattung	Angebotsstunden können nicht gemäß Leistungsvertrag aufrecht erhalten werden	nicht umgesetzt	Übernahme in 2023
JC Scheune:  Zusammen mit den Kindern und Jugendlichen wurden Themen wie Rassismus, Antisemitismus, Sexismus und Homophobie thematisiert, in einen realen und lebensweltlichen Kontext	Schulung sozialer Kompetenzen, Abbau von Vorurteilen und Intoleranz	Konflikte und Auseinandersetzungen verschärfen sich, Ausschluss von diskriminierten Gruppen	erfolgreich umgesetzt	keine

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
gebracht, gemeinsam besprochen und diskutiert.				
JC Judith Auer:  Das Team überarbeitet die pädagogische Konzeption im Hinblick auf die Ressourcen der pädagogischen Fachkräfte und die Bedarfe der Kinder und Jugendlichen.	Das Team identifiziert sich stärker mit der Einrichtung und dem Träger. Die Eigenverantwortlichkeit der Mitarbeitenden ist gestärkt.	Veränderungen in den Prozessen des Arbeitsalltags können Veränderungen in der Teamstruktur führen.	erfolgreich umgesetzt  Die Chancen haben sich bestätigt, die Risiken ebenfalls.	keine
JC Judith Auer: Ausbau der Partizipationsmöglichkeiten (z.B. Jugendplenum) der Jugendlichen	Die Teamfähigkeit unter den Jugendlichen ist gestärkt. Eine gemeinsame Haltung ist entstanden.	Die Besucher*innen entwickeln in Bezug auf die Partizipationsmöglichkeiten unrealistische Erwartungshaltung, die nicht erfüllt werden können, was zu Frust führt. Die Kinder und Jugendlichen könnten den Club aus Enttäuschung nicht mehr besuchen.	erfolgreich umgesetzt  Die Chancen haben sich bestätigt, die Risiken nicht.	keine
Schulsozialarbeit Theos: Weiterführung sozialpädagogischer Themennachmittage mit interessierten Schulbeteiligten durch die Schulsozialarbeit.	Die sozialpädagogischen Nachmittage vernetzen alle Schulbeteiligten und bringen sie in einen konstruktiven Austausch miteinander.  Zusätzliche Räume zum Austausch und zur Vertiefung der	Die initiierten Themennachmittage treffen nicht den Bedarf der Schulbeteiligten, sodass keine aktive Teilnahme zustande kommt.	teilweise umgesetzt  Die Chancen haben sich bestätigt, die Risiken haben sich insofern ebenfalls bestätigt, als dass es wenig Resonanz seitens des Lehrpersonals der Schule gab.	keine

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
	Kooperationsbeziehungen entstehen.			
Schulsozialarbeit Theos:  Der Klassenrat in Klasse 5 ist etabliert, das soziale Lernen steht dabei im Mittelpunkt.	Die Klassengemeinschaft erkennt das Ziel eines Klassenrates und empfindet dessen Durchführung als wirksam. Einzelne Kinder sind in der Lage, einen Klassenrat zu moderieren und die Durchführung ist nicht an eine pädagogische Fachkraft gebunden. Der Klassenrat vermittelt zusätzlich Elemente des sozialen Lernens wie zum Beispiel Kooperationsbereitschaft entwickeln, Kommunikationstraining, aktives Zuhören etc.	Die personell und zeitlich knappen Ressourcen im Schulalltag verhindern die Durchführung der sozialpädagogischen Themennachmittage. Das Beteiligungsinstrument "Klassenrat" wird von den Pädagogen/-innen und/oder den Kindern nicht angenommen und entfaltet dadurch keine bzw. eine zu geringe Wirksamkeit.	erfolgreich umgesetzt  Die Chancen haben sich bestätigt, die Risiken teilweise – einige Lehrkräfte haben die Methode besser angenommen als andere.	keine
Schulsozialarbeit Theos:  Der Austausch zwischen den Kooperationspartnern an der Schule (eFöB, ProRespekt, Elternbegleitung, LWS, Lernförderung) ist organisiert und Maßnahmen sind gemeinsam entwickelt.	Der Austausch aller Kooperationspartner ist strukturiert, alle Beteiligten fühlen sich angemessen informiert. Personelle und zeitliche Ressourcen werden gebündelt und die jeweiligen Maßnahmen aufeinander abgestimmt.	Es können keine passenden Zeitfenster zum gemeinsamen Austausch aller Kooperationspartner gefunden werden. Der Austausch wird als nicht zielführend und nützlich erlebt.	erfolgreich umgesetzt  Die Chancen haben sich bestätigt, die Risiken kamen nicht und nur teilweise zum Tragen.	keine

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Brückenbauer: Erhöhung der Attraktivität der dualen Ausbildung bei den Personensorgeberechtigten. Kooperationspartner werden dabei noch enger eingebunden.	Aufzeigen der Vorteile einer dualen Ausbildung mit einem hohen Praxisanteil im Vergleich zu einer rein schulischen Ausbildung.	Das Abitur wird als einziger Schulabschluss durch die Jugendlichen und ihrer Erziehungsberechtigten anerkannt, um z.B. ein Studium beginnen zu können.	teilweise erfolgreich  Die Chancen haben sich bestätigt, die Risiken nicht.	Übernahme in 2023
Brückenbauer: Stärkere Einbindung der Kooperationspartner (Der Bedarf hat sich während der Pandemie nochmals erhöht und wird daher als Ziel neu aufgenommen).	Die enge Zusammenarbeit mit dem OSZ Lise Meitner erhöht die Chancen, einen Beruf zu ergreifen, der oft nicht im Fokus liegt und "vom Hörensagen" schwer für die Klientel zu erreichen ist.	fehlende Akzeptanz der Ausbildungsangebote der Kooperationsunternehmen durch die Schüler*innen und ihre Sorgeberechtigten	teilweise umgesetzt  Die Chancen und Risiken haben sich bestätigt.	Übernahme in 2023
Brückenbauer: Interesse der Schülerinnen für MINT* Berufe inklusive Fokus auf "Mädchen in traditionellen Männerberufen" wecken und für "Technik" begeistern.	Die Schüler*innen entwickeln neue Interessen und Neugierde an MINT-Berufen	keine	erfolgreich umgesetzt  Die Chancen haben sich bestätigt.	Fortführung in 2023
Brückenbauer: Die Schüler*innen bzw. die Personensorgeberechtigten der 5. und 6. Klassen für (technische) Berufe begeistern und die Aufklärung der Vor- und	Die Erziehungsberechtigten beteiligen sich aktiv an der Zukunftsgestaltung der Jugendlichen.	wenige Übergänge in die Mittelstufe	teilweise erfolgreich  Die Chancen und Risiken haben sich bestätigt.	Übernahme in 2023

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Nachteile eines Übergangs in die Mittelstufe der Hermann-von- Helmholtz-Schule darstellen.				
Elternbegleitung:  Die Zielsetzungen entsprechend den Vereinbarungen, d.h. Konzepten, konkrete Ziele etc. sind erfolgreich umgesetzt.	Durch die drei Modellprojekte gewinnt die "Elternbegleitung" an Öffentlichkeit. Sie dient außerdem als Beispiel gelungener Implementierung neuer sozialpädagogischer Instrumente in Beratungseinrichtungen, FZ, Grundschulen, Kitas – an verschiedenen Standorten mit spezifischen Zielgruppen. Die Modellprojekte etablieren sich und werden langfristig gefördert; ein flächendeckender Ausbau der Angebote wäre möglich. Durch die (zusätzliche) Vernetzung im jeweiligen Kiez entstehen neue fachliche Verbindungen bzw. gehen die trägereigenen Angebote nahtlos ineinander über.	Personalmangel wirkt sich auf die Einstellung neuer Fachkräfte aus.  Die Elternbegleitungen an den verschiedenen Standorten können sich und ihr Angebot durch zu wenig Akzeptanz der trägerfremden Kollegen/-innen vor Ort (z.B. in Schule, Kita) schlecht etablieren.	teilweise umgesetzt  Die Risiken und Chancen haben sich ganz oder teilweise bestätigt.	Übernahme in 2023
Elternbegleitung: Die Förderung ist gesichert und die Zuwendungsverträge für 2022 sind erfolgreich geschlossen.	An einem Standort (Grundschule) kann sich die AWO Berlin KV Südost e.V. als Träger der Schulsozialarbeit etablieren.	keine	erfolgreich umgesetzt  Die Chancen haben sich erfüllt.	keine

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Elternbegleitung:  Die Stellen wurden erfolgreich besetzt und die fachliche Prozessbegleitung durch die Fachberatung wird umgesetzt.	Das Team der Elternbegleitung inkl. Fachberatung bildet einen eigenen "Unterfachbereich" und wirkt mit einer dialogischen Haltung und Formaten in den Kreisverband hinein.	Gelingt es nicht, Fachpersonal langfristig zu binden und gut einzuarbeiten, wirkt sich das auf die erfolgreiche Umsetzung der Projektziele und damit die Etablierung der Elternbegleitung an den Standorten aus	erfolgreich umgesetzt  Die Chancen haben sich erfüllt, die Risiken kamen nicht zum Tragen, der Personalstand im Fachbereich konnte 2022 stabil gehalten und begleitet werden.	keine
Nachbarschaftsmittler: Schaffung weiterer Angebote, die an den Bedarfen der Nachbarschaft ausgerichtet sind.	Etablierung des Angebots/der Einrichtung im Kiez und im Bezirk	Die Räumlichkeiten müssen aufgrund des Vermieterwechsels aufgegeben werden.	nicht umgesetzt  Die Chancen haben sich nicht bestätigt, die Risiken jedoch schon. Das Projekt wurde aufgelöst.	keine
Nachbarschaftsmittler:  Vernetzung und Kooperation mit Projekten/Einrichtungen vor Ort	Entstehung von tragfähigen Beziehungen zu den Menschen in der Nachbarschaft	Die Räumlichkeiten müssen aufgrund des Vermieterwechsels aufgegeben werden.	nicht umgesetzt  Die Chancen haben sich nicht bestätigt, die Risiken jedoch schon.	keine  Das Projekt wurde aufgelöst.

Ziele 2023	Chancen	Risiken	Maßnahmen
Die Qualitätsstandards der Projekte werden einheitlich umgesetzt und ausgestaltet.	Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten sind transparent und geklärt. Die Beschäftigten sind motiviert.	Die Motivation der Mitarbeitenden an der Entwicklung ist niedrig. Die Mitarbeitenden orientieren sich zu eng an ihrer jeweiligen Stellenbeschreibung und	<ul> <li>Für alle Projekte sind Konzeptionen erarbeitet oder weiterentwickelt. Sofern noch nicht geschehen werden diese im QMH eingepflegt.</li> <li>Für alle Mitarbeitenden existieren aktuelle Stellenbeschreibungen.</li> </ul>

Ziele 2023	Chancen	Risiken	Maßnahmen
		übernehmen keine Verantwortung für übergreifende Aufgaben.	
Die regelmäßige und verbindliche Kommunikation untereinander sorgt für Transparenz, Teamgefühl, Identifikation und Zufriedenheit der Mitarbeitenden – auch in Bezug auf den Träger.	Wissen und Erfahrungen werden ausgetauscht und bereichern die Teams und das WIR-Gefühl jeweiligen Standorte.	Zeitliche Ressourcen werden zu stark gebunden.	<ul> <li>Die Vernetzung untereinander (innerhalb der Einrichtungen, aber auch übergreifend im Träger) stärken.</li> </ul>
Es gelingt an allen Standorten, mehr Sicherheit bezüglich der Aufgabenverteilung und im Umgang mit den Heraus- forderungen vor Ort herzustellen.	Mitarbeitendenzufriedenheit und - bindung wird gefördert.	Die zeitlichen Ressourcen reichen nicht aus. Es können nicht ausreichend Termine stattfinden.	<ul> <li>Kommunikationsstrukturen und Rollenverständnisse sind gefestigt und Teamentwicklung fördern</li> <li>Einführung von Zielgesprächen für Einrichtungsleitungen</li> <li>engmaschigere Begleitung und Unterstützung der Leitungen durch regelmäßige Leitungsgespräche (Kommunikationsmatrix)</li> </ul>
Die Wirtschaftlichkeit der Einrichtungen wird gesichert.	Die Standorte mit ihren Dienst- leistungen bleiben in bewährter Form erhalten.  Aktuelle politische Rahmenbe- dingungen werden den Kindern, Jugendlichen und Familien vermittelt und ein praktischer,	Die Unzufriedenheit mit möglichen Beschränkungen seitens der Zielgruppen und der Mitarbeitenden wächst.	Die Energiekosten werden in Zusammenarbeit mit den Einrichtungsleitungen gesenkt und Maßnahmen der pädagogischen Bearbeitung mit den Zielgruppen werden entwickelt und umgesetzt.

Ziele 2023	Chancen	Risiken	Maßnahmen
	lebensnaher Umgang vorgelebt sowie partizipativ erarbeitet.		

## 3.7 Beratung

### Frauenberatung

Die starken Umbrüche in Gesellschaft und Politik wirken sich sehr auf die finanzielle Situation der Klientinnen aus. Viele haben noch unter den Folgen der Corona-Krise zu leiden und sehen sich jetzt mit den explodierenden Preisen und den kaum ausreichenden Transferleistungen konfrontiert. Um ihnen die Möglichkeit zu geben, auch die schönen Seiten des Lebens zu sehen und auch aus ihrem Alltag mal ausbrechen zu können, wenn auch nur für kurze Zeit, haben wir in diesem Jahr einen Tagesausflug an die Ostsee unternommen. Ein weiteres Highlight war ein Familienbildungswochenende in Ahlbeck. In Kooperation mit der Elternbegleiterin und finanziert sowie begleitet von der Sportjugend im Landessportbund Berlin e.V. konnten wir mit einer Gruppe von alleinerziehenden Müttern und ihren Kindern ein sehr entspanntes und erlebnisreiches Wochenende verbringen. Es war eine Bereicherung für die Frauen und vor allem für die Kinder einmal aus der Großstadt rauszukommen und nur mal für sich da zu sein. Frei von Sorgen und Zwängen.

Die Nachfrage im Jahr 2022 war ungebrochen hoch, die Arbeitsbelastung für die Kolleginnen aufgrund des Krankenstandes enorm. Die Nachfrage an Beratungen zu Häuslicher Gewalt hielt an. Damit verbunden ist nach wie vor die Nachfrage zur Unterstützung bei der Suche nach geeignetem Wohnraum. Plätze in den Frauenhäusern sind sehr rar und die Frauen möchten möglichst ein neues Leben in einer eigenen Wohnung beginnen. Die Zusammenarbeit mit Asap e. V. ist dabei sehr wertvoll. Auch die Beratungen zur Existenzsicherung waren sehr stark nachgefragt, und es ist zu erwarten, dass sich 2023 nichts ändern wird, zudem durch die Gesetzesänderungen ein erhöhter Informationsbedarf entstehen wird.

Damit die physische und mentale Gesundheit der Beraterinnen und damit einhergehend auch die Beratungsqualität erhalten bleiben, muss 2023 verstärkt die Selbstfürsorge, Abgrenzung und Achtsamkeit für die Mitarbeiterinnen im Fokus stehen.

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Die Frauen überwinden ihre soziale Distanz durch die Teilnahme an 10 gemeinsamen Veranstaltungen und Patientinnen-Schulungen.	Die Klientinnen und Beraterinnen haben wieder einen intensiveren Austausch, nicht nur im Hinblick auf die Problemlösungen in der Beratung, sondern auch im Rahmen von gemeinsamen Veranstaltungen, um die schöneren Dinge im Leben zu teilen. Die Klientinnen können daraus Mut und Kraft für ihren Alltag schöpfen, sich austauschen, voneinander lernen und Kontakte pflegen.	Diverse Pandemieregelung- en schränken die Kontakt- möglichkeiten weiterhin ein.	erfolgreich umgesetzt	keine
Stärkung des Teamzusam- menhalts, Achtsamkeit und Super- vision	Die Mitarbeiterinnen stärken ihre Resilienz, gehen achtsamer mit sich und ihren Ressourcen um.	Die Beraterinnen arbeiten ständig am Limit und nehmen die eigenen Bedürfnisse bzw. die der Kolleginnen nicht ausreichend wahr.	teilweise umgesetzt	Fortführung in 2023

# Schuldner- und Insolvenzberatung

Die benannten Risiken bestehen und haben sich auch schon bewahrheitet. Der Anstieg von Ratsuchenden aus neuen Personengruppen ist gegeben. Dieser konnte aber durch die Flexibilität unseres Konzeptes noch aufgefangen werden. Aufgrund der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Lage besteht ein hohes Risiko, dass sich 2023 die Wartezeiten auf einen Beratungstermin verlängern werden.

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Die existenzsichernde Beratung wird spätestens am nächsten Werktag ermöglicht.	Die Ermöglichung einer schnellen Einleitung von existenzsichernden Maß- nahmen für unsere Klien- ten/-innen ist sichergestellt.	keine	erfolgreich umgesetzt	Fortführung in 2023
Die Wartezeit auf einen Erst- beratungstermin unterschreitet dauerhaft 6 Wochen.	Durch einen schnellen Zugang zu unserer sozialen Schuldner- und Insolvenz- beratung und damit zu unserem ganzheitlichen Beratungsangebot schaffen wir die Vor-aussetzungen für eine nachhaltige Beratung.	keine	erfolgreich umgesetzt In 2022 betrug die durchschnittliche Wartezeit 2,46 Wochen.	Fortführung in 2023

# **Gesundheits- und Migrationsberatung Şifahane**

Das Jahr 2022 war ein Erfolgsjahr für das AWO Projekt Şifahane. Alle Dokumente, bis auf die Standards des QMH Teil III ŞIF wurden überarbeitet und freigeben, sodass Şifahane in den Geltungsbereich überführt wurde. Im Juni 2022 wurde das AWO Projekt Şifahane extern auditiert. Ab Februar bereiteten wir uns intensiv auf das externe Audit vor. Die Vorbereitung und das Fokussieren auf die Grundlagen unserer Arbeit halfen uns, uns auf das Wesentliche zu konzentrieren und die Qualität unserer Arbeit zu überprüfen. Bei diesem Prozess wurden wir von der Fachbereichsleitung und der QMBOL intensiv unterstützt. Es gelang uns, ein erfolgreiches externes Audit zu absolvieren. Wir haben unsere Arbeitsabläufe und Methoden vorgestellt und viel Lob für unsere Arbeit erhalten. Das externe Audit hat unsere gesamte Arbeit sehr positiv bewertet. Diese Anerkennung und Wertschätzung von außen machte uns sehr stolz. Das AWO Projekt Şifahane ist nun im Geltungsbereich des Zertifikats. Zudem wurde 2022 die Konzeption überarbeitet und in das QMH eingepflegt.

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Das QMH Teil III ŞIF ist im Hinblick auf die noch fehlenden Verfahren und Standards ergänzt und Şifahane in den Geltungsbereich überführt.	Durch ein freigegebenes QMH Teil III SIF kann die Beratungsstelle extern zertifiziert werden. Die Beschäftigten können sich anhand der Vorgaben besser orientieren. Die Erweiterung der fach- lichen Kenntnisse optimiert die Arbeitsweise.	Sollte der QMH-Teil III SIF nicht weiterbearbeitet werden, könnte diese zur Demotivierung im Team führen. Darüber hinaus müssten in diesem Falle zeitliche und personelle Ressourcen erneut eingesetzt werden.	erfolgreich umgesetzt Es fehlen noch einige Standards.	Übernahme in 2023
Die Arbeit mit Klienten/-innen ist durch die Teilnahme an Fort- bildungen zu beratungsrelevan- ten Themen (z.B. SGB V/ SGB XI und BTHG) professionalisiert.	Die Erweiterung der fach- lichen Kenntnisse optimiert die Arbeitsweise.	Sollte die geplante Teilnahme an den Fortbildungen verhindert werden, führt das zur Reduzierung von Aufnahmen.	erfolgreich umgesetzt	keine

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Es liegen aussagekräftige Daten zur Bewertung der Kundenzufriedenheit vor.	Durch eine systematische Kundenbefragung können Daten zur Zufriedenheit unserer Beratung gewonnen werden. Die Qualität der Dienstleistung kann dahingehend bewertet und ggf. können neue Angebote konzeptioniert werden.	Eine fehlende Kundenbefragung lässt keine Bewertung der Dienstleistung zu.	teilweise umgesetzt	Fortführung in 2023  Externe Evaluation in 2023 durch die Alice Salomon Hochschule angedacht.

# **Erziehungs- und Familienberatung (EFB)**

Die Ausweitung des Angebots der Onlineberatung durch die EFB in Kooperation mit der BKE ist gut gelungen. Eine zweite Beraterin hat die Weiterbildung zur Online-Beratung durchlaufen und bietet die Online-Beratung bereits im Mentorat an. Damit steigt der Anteil der präventiven Angebote der EFB an. Möglicherweise hat das Anwachsen der Prävention sich auf den Abfall der Beratungsfälle ausgewirkt. Die Beratung von Menschen mit Behinderungen stellt nach wie vor die Ausnahme in der EFB dar. Hier ist eine weitere Vernetzung mit anderen Einrichtungen der Hilfen für Menschen mit Behinderungen notwendig.

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
In Zusammenarbeit mit der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung wird die Onlineberatung angeboten und ausgebaut.	Die Online-Beratung er- öffnet neue Möglichkeiten und Bereiche zur anony- men Beratung von Klien- ten/-innen. Die Niedrig- schwelligkeit wird hiermit weiterhin erhöht.  Der Ausbau des Angebots von Onlineberatung bedeutet auch einen Ausbau der präventiven Angebote in der EFB.	Die Online-Beratung als einzige Hilfeform ist u.U. zu wenig, um den komplexen Problemen der Klienten/-innen genügen zu können. Wichtig wäre dann die Motivierung zu anderen Hilfeformen.  Der Ausbau der Prävention könnte dazu führen, dass die Kapazitäten in der Beratungsarbeit mit Klienten/-innen abgezogen werden.	erfolgreich umgesetzt	Fortführung in 2023

Ziele 2022	Chancen	Risiken	Bewertung der Zielerreichung	Maßnahme(n)
Inklusion in der Erziehungs- und Familienberatung in den Fokus nehmen Wie viele Menschen mit Behinderung werden bereits beraten? Welche Fachambulanzen stehen für Vernetzung und Weiterverweisung zur Verfügung?	Inklusion bedeutet eine positive Entwicklung für das Angebotsspektrum der EFB, erscheint dringend notwendig, um die Niedrigschwelligkeit für alle Bevölkerungsgruppen gleich vorzuhalten.	keine	erfolgreich umgesetzt 4 von 384 abgeschlossenen Beratungsfällen haben ein Familien- mitglied mit einer Behinderung, das entspricht 1,04% aller abgeschlossenen Beratungen. Fachambulanzen sind bekannt und die Klienten/-innen teilweise schon	Fortführung in 2023
			angebunden	

# Ziele 2023 im Fachbereich Beratung

Ziele 2023	Chancen	Risiken	Maßnahmen
Die Ratsuchenden aller Stand- orte werden zeitnah und an unsere Beratungsstandorte vermittelt.	Alle verantwortlichen pädagogischen Fachkräfte des Trägers erhalten Kenntnis über den Zugang und die Angebote der Beratungseinrichtungen des Kreisverbandes	Die Fachkräfte beteiligen sich nicht an der träger- internen Fortbildung, Vermitt- lungen innerhalb des Kreisverbandes gelingen nicht oder nur selten.	■ Durchführung eines (digitalen) Beratungswandertags
Zur Erhaltung der Wirtschaftlich- keit werden alle Zuwendungs- verträge erfüllt.	Ratsuchende erhalten zeitnah und in hoher Qualität Beratung.	Personal fällt aus, die Verträge werden nicht erfüllt.	<ul> <li>quartalsweises Controlling (Angebote, Statistik, Finanzausgaben)</li> <li>Monatsgespräche mit den Einrichtungsleitungen</li> <li>halbjährlich Bereichstreffen (FBL, EL, QB)</li> <li>zeitnahe Nachbesetzung bei Personalfluktuation</li> </ul>

# 4. Zufriedenheit von hauptamtlich Beschäftigten

In den letzten Jahren wurde auch aufgrund der Pandemie keine systematische Mitarbeiter\*innen-Befragung vorgenommen.

Die Steuerungsrunde entschied aufgrund des Fachkräftemangels und der wahrnehmbaren Überforderung der Teams zwischen 2020 und 2022, gemeinsam mit dem Betriebsrat eine Mitarbeiter\*innen-Befragung zu konzipieren.

Hierfür wurde im Rahmen der Klausur Trägerschutzkonzept am 29.09.2022 eine Arbeitsgruppe Mitarbeiter\*innen-Zufriedenheit installiert, an der 2 Mitglieder des Betriebsrats, 2 Steuerungsrundenmitglieder und 3 Leitungskräfte bzw. Abteilungsleitungen sowie die QMBOL teilnehmen werden.

Entgegen der ursprünglichen Planung wird ein Treffen frühestens im Januar 2023 koordinierbar sein.

# 5. Zufriedenheit der freiwillig Engagierten und Mitglieder

Im Jahr 2022 verzeichneten wir einen stetigen Zulauf neuer freiwillig Engagierter und (Schnupper-)Mitglieder. Allerdings trafen die Einladungen zu den Veranstaltungen des Kreisverbandes auf wenig Resonanz; sowohl die Mitglieder als auch die Freiwilligen von ExChange, der Freiwilligenagentur des Trägers, nahmen nur sehr verhalten an den Veranstaltungen teil.

Der "Tag des Mitglieds" konnte erfolgreich in der Begegnungsstätte "AWO am See" durchgeführt werden. Hier wurden langjährige Mitglieder geehrt und neue Mitglieder begrüßt. Ein Sommerfest mit Buffet und Musik rundete den Tag ab, welcher auf sehr gute Resonanz traf.

2022 haben 30 Personen ihre Mitgliedschaft beim Kreisverband gekündigt. Vor allem Ältere gaben die Rückmeldung, dass nicht mehr genügend Aktivitäten angeboten würden. Die Stabsstelle VEZ reagierte darauf mit Bemühungen, in den Begegnungsstätten Veranstaltungsformate umzusetzen, welche die Mitglieder (Jung und Alt) ansprechen.

Zudem wurde im Rahmen der Zukunftskonferenz und den daraus entstandenen Vorhabengruppen ein verstärkter Austausch zum Thema Mitgliederakquise und -bindung innerhalb der AWO aufgenommen.

# 6. Zufriedenheit der Kunden und interessierten Parteien

## 6.1 Verband, Engagement und Zukunft (VEZ)

In den Begegnungsstätten werden derzeit (auch im Rahmen der Entwicklung des QMH III FuB) Wege der Abfrage der Kundenzufriedenheit erprobt. Es handelt sich um Bewertungsbögen mit Smileys, die bei Veranstaltungen ausgeteilt werden. Zudem sollen kleine Interviews zur Zufriedenheit, Wünschen und Anregungen der regelmäßigen Besucher\*innen durchgeführt werden. Eine systematische Kundenbefragung fand aus Kapazitätsgründen noch nicht statt. Positive Äußerungen gab es im Margaretentreff zu den wahrnehmbaren Aktivitäten der Einrichtung, der Kontinuität und Ansprechbarkeit vor Ort, sowie der guten Organisation/Planung der Kunstmeile 2022.

Das Neuköllner EngagementZentrum hat neben der fortlaufenden Bewertung der Engagementberatung eine umfassende Evaluation zum Ende des NWF-Projektes anhand von verschiedenen quantitativen Umfragen und qualitativen Einschätzungen durchgeführt. Beispiel: Auf die Frage: "Wie bewerten Sie die Veranstaltung allgemein?" -> 4,45 Punkte von 5 möglichen Punkten. Zudem sollen zukünftig im NEZ fortwährende Evaluationen der Veranstaltungen anhand eines Fragebogens stattfinden.

# 6.2 Fachbereich Wohnen und Teilhabe (WuT)

Die jährlich routinemäßig durchgeführte Abfrage der Kundenzufriedenheit in den Betreuungseinrichtungen der Behindertenhilfe findet per standardisiertem Fragebogen getrennt nach Nutzern/-innen des Betreutem Einzelwohnens und den Nutzern/-innen des Gruppenwohnens statt.

Die in einfacher Sprache formulierten Fragen sind zwar mit dem Beteiligungsgremium, dem Nutzer\*innen-Beirat abgestimmt, aber die eigentliche Befragung fand ohne direkte Beteiligung des Gremiums statt.

Es wurden in keinem Bereich tatsächlich alle Nutzer\*innen erreicht.

Die Auswertung wurde in den jeweiligen Einrichtungen innerhalb der wöchentlichen Nutzer\*innen-Besprechungen thematisiert und analysiert. Dabei ist zum wiederholten Male der Eindruck entstanden, dass schon eine als ungerecht empfundene Anforderung oder eine nicht sofort gehörte Meinung übertragen wird auf das abgefragte individuelle Stimmungsbild, welches in der Abfrage optimaler Weise einen Jahreszyklus widerspiegeln sollte. Diese gedankliche Reflexion/Rückschau auf ein ganzes Jahr (Heute war es so, aber ist es immer so?) stellt in vielen Fällen eine Überforderung dar.

Die Befragung zeigt im Ergebnis lediglich einen tagesaktuellen Stand der jeweiligen Befindlichkeit der Betreuten und sollte auch so bewertet werden.

Die tatsächliche Kundenzufriedenheit ist nur mit Parametern zu messen und zu bewerten, die laufend aus den erbrachten Assistenzleistungen herausgelesen und eingeordnet werden müssen. Im Wesentlichen geschieht dies in der alltäglichen Betreuungsarbeit, da das Personal auf alle

Stimmungen im Umgang mit den Nutzern/-innen reagiert und diese im Verlauf auch dokumentiert. Eine fundierte Darstellung ist uns bislang noch nicht gelungen.

Beispiele für Kenngrößen könnten sein:

- die Zielerreichungsquote in definierten Hilfebedarfs-Bereichen,
- Messen der Eigen- und Fremdbewertung zur Zielerreichung in Teilbereichen
- entwickeln einer Auswertungsmatrix, über welche z.B. das Erreichen des "Oberzieles" Teilhabe ausgewertet werden könnte,
- Akzeptanz des Angebotes wie viele Termine wurden wahrgenommen.



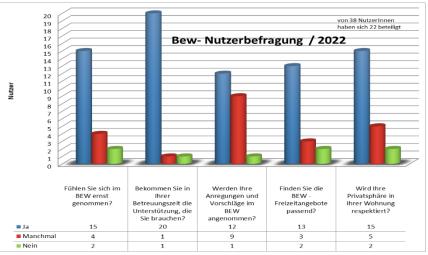


Abb. Diagramme Nutzerbefragungen WG und BEW

# 6.3 Fachbereich Kindertagesstätten (Kita)

Im Jahr 2022 wurde in Zusammenarbeit mit der Fachberatung eine online Kundenbefragung für die AWO Kita "Schneckenhaus" im Rahmen einer internen Evaluation durchgeführt. Grundlage waren die Fragen aus dem Material der Senatsverwaltung Berlin zur internen Evaluation (roter Ordner). Die Beteiligung der Familien an dem online-Fragebogen war sehr gering. Es haben sich sieben Familien beteiligt und eine Bewertung vorgenommen. Insgesamt sind die Bewertungen positiv ausgefallen.

Gesamtzahl der Eingewöhnungen im Jahr 2022: 374 = 251 Rückmeldungen = 67%						
Fragen		trifft über- wiegend zu	trifft nur teilweise zu	trifft nicht zu	Summe	
Wurde Ihnen im Aufnahmegespräch verständlich geschildert, wie sich Ihr Kind schrittweise in die Kita eingewöhnen kann?	<b>242</b> 96,4%	<b>6</b> 2,4%	<b>3</b> 1,2%	<b>0</b> 0%	251	
Konnten Sie sich mit der Erzieherin / dem Erzieher über ihre familiären Gewohnheiten und Abläufe austauschen?	<b>240</b> 95,6%	7 2,8%	3 1,2%	1 0,4	251	
Hat die Erzieherin / der Erzieher die Bedürfnisse Ihres Kindes wahrgenommen und feinfühlig darauf reagiert?	<b>240</b> 95,6%	9 3,6%	2 0,8%	0 %	250	
Wurde Ihr Kind von der Erzieherin /dem Erzieher unterstützt, schrittweise Kontakte zu anderen Kindern aufzunehmen und in die Gemeinschaft zu wachsen?	<b>239</b> 95,2%	11 4,4%	1 0,4%	0 0%	251	
Wurde Ihnen am Ende der Eingewöhnung ein Gespräch über den Verlauf angeboten?	<b>243</b> 96,8%	4 1,6%	1 0,4%	3 1,2%	251	

Gesamtzahl der Eingewöhnungen im Jahr 2022:	374 = 251 Rückmeldungen = 67%
---	-------------------------------

Fragen			teilweise	trifft nicht zu	Summe
Gibt es für Sie ausreichend Möglichkeiten, sich über das tägliche Leben und Lernen zu informieren?	<b>225</b> 89,6%	17 6,8	9 3,6	0 0%	251

## Bewertung:

Im Jahr 2022 wurden in unseren Kindertagesstätten 374 Kinder aufgenommen und nach dem Berliner Eingewöhnungsmodell eingewöhnt.

Zum Vorjahr 2021 konnten wir die Aufnahmen um 15 Kinder steigern.

Nach der Eingewöhnung haben 67% der Familien den Prozess der Eingewöhnung bewertet.

Die Bewertungen sind durchweg positiv ausgefallen.

Im Bereich der Möglichkeiten, sich über den Alltag und das Lernen der Kinder zu informieren, könnte gesteigert werden. Die Beteiligung der Familien ist zum Vergleich 2021 (Beteiligung 84%) stark gesungen.

#### Fazit:

Die Rückmeldungen der Familien verliefen schleppend. In den internen Audits haben die Teams zurückgemeldet, dass die Familien innerhalb des Abschlussgesprächs oftmals eine positive Rückmeldung geben. Nach dem Gespräch bitten die Fachkräfte die Familien dennoch den Fragebogen auszufüllen und nochmals schriftlich eine Bewertung vorzunehmen. Dennoch ist der Rücklauf zum Vorjahr rapide gesunken.

Im Jahr 2023 wird III Kita-2.2 Eingewöhnung mit Hilfe eines Q-Zirkels bestehend aus Fachberatung, päd. Fachkräften, Qualitätsbeauftragten und Einrichtungsleitungen überarbeitet. Das ist eine Möglichkeit gemeinsam zu überlegen, wie eine Befragung gestaltet bzw. methodisch umgesetzt werden kann, um möglichst viele Rückmeldungen zu erhalten.

Fragen	trifft zu	trifft über- wiegend zu	trifft nur teilweise zu	trifft nicht zu	Summe
Sind Sie der Meinung, dass wir die Fähigkeiten Ihres Kindes wahrgenommen und gefördert haben?	<b>150</b> 84,2%	24 13,5%	4 2,3%	0 0%	178
Hat Ihr Kind gelernt, seine eigne Meinung zu vertreten?	<b>149</b> 83,7%	25 14,0%	4 2,3%	0	178
Sind Sie der Meinung, dass Ihr Kind gelernt hat, sich etwas zuzutrauen, sich auszuprobieren und sich auf Neues einzulassen?	<b>147</b> 82,6%	26 14,6%	5 2,8%	0 0%	178
Sind Sie der Meinung, dass das Leben in der Kita für Ihr Kind ein wichtiger Lebensbereich war?	<b>162</b> 91,0%	14 7,9%	2 1,1%	0 0%	178
Empfehlen Sie die Kita weiter?	<b>153</b> 85,9%	15 8,4%	9 5,1%	1 0,6%	178

# Bewertung:

In diesem Jahr haben 323 Kinder unsere Kindertagesstätten verlassen. Der größte Anteil davon der Kinder hat die Kita verlassen, weil sie in die Grundschule übergangen sind. In einigen Kindertagesstätten verändert sich aktuell der Sozialraum, Gentrifizierung ist ein großes Thema und Mietsteigerungen veranlassen Familien umzuziehen und sind dadurch oftmals gezwungen den Kitaplatz zu kündigen.

Im Vergleich zum Vorjahr 2021 haben wir eine geringere Rückmeldequote. Im letzten Jahr wurden 68% erreicht und in diesem Jahr wurde ein Rücklauf von nur 55% erzielt. Nach wie vor, ist es eine große Herausforderung für die Kindertagesstätten Rückmeldungen zu erhalten. In einigen Kindertagesstätten gibt es einen sehr guten Rücklauf von über 95% und in anderen Kindertagesstätten lag der Rücklauf unter 20%.

Insgesamt sind die Bewertungen durchweg positiv von den Familien, so wie auch bereits im vergangenen Jahr.

#### Fazit:

Der Rücklauf der Fragebögen zum Kita-Ende muss im Jahr 2023 gesteigert werden.

Im Rahmen einer Kita QM-Runde werden von den Qualitätsbeauftragten Ideen für eine effektivere und aussagekräftigere Kundenbefragung diskutiert.

Der Fragebogen zur Kita-Beendigung wurde im Sommer 2022 von der AWO Kita Märcheninsel online gestellt. Alle Familien erhielten einen Link bzw. einen QR-Code zur Teilnahme. Parallel wurde dieser Fragebogen auch in Papierform ausgegeben. Die Familien konnten entscheiden sich online oder schriftlich zu beteiligen. Die schriftliche Beteiligung war höher als die Teilnahme online. Es beteiligten sich leider nur 3 Familien online, die Bewertung war jedoch nur positiv.

# 6.4 Fachbereich ergänzende Förderung und Betreuung (Hort)

Im Jahr 2022 wurden in beiden Horten keine systematischen Kundenbefragungen durchgeführt.

Kundenrückmeldungen erfolgten oftmals mündlich oder über Gremien, wie zum Beispiel bei Elternvertretersitzungen. Hier ist positiv bewertet worden, dass der Hort "Elfenfels" sehr transparent arbeitet. Regelmäßig verschickt der Hort "Elfenfels" einen Newsletter "Elfenpost" per Mail an alle Familien. Zudem präsentiert sich diese Einrichtung über einen Instagram Account. Der Hort "Sonnenkids" veröffentlicht seinen Newsletter über die Website des Trägers.

# 6.5 Fachbereich Jugend

An den verschiedenen Standorten werden regelmäßig auf die Zielgruppen angepasste Befragungen zur Zufriedenheit durchgeführt. Hier kommen Rückmeldungen aus Gesprächen, nach Veranstaltungen, Interviews oder Plenen, auch Fotodokumentationen in Frage. Rückmeldungen finden oft im direkten Gespräch statt, eine Dokumentation dessen erfolgt noch nicht durchgängig auf dem Fbl QC 002 Ereignisprotokoll, so dass ggf. die Besprechung der Kundenrückmeldungen im Team nicht sichergestellt ist. Eine standardisierte Befragung für den gesamten Fachbereich soll etabliert werden.

Einrichtung	Ergebnisse
JuMP	<ul> <li>88,3% der Jugendlichen sind zufrieden mit den Angeboten.</li> <li>97% der Sorgeberechtigten sind zufrieden mit der Betreuung.</li> <li>100% der Befragten würden das Projekt weiterempfehlen.</li> </ul>
Brückenbauer	<ul> <li>92% der befragten Schüler/-innen sind mit der individuellen und persönlichen Beratung zufrieden/sehr zufrieden.</li> </ul>
Schulstation Theos Schüleroase	<ul> <li>88% der Befragten fühlen sich in der Jugendgruppe (teilweise) wohl, 53% der Befragten fühlen sich partizipativ gut eingebunden.</li> <li>90% der Befragten finden den Pausenverkauf durch die SST toll.</li> </ul>
Jugendclub Scheune	Abfrage von Wünschen und Bedarfen: diese sind u.a. ein Billardtisch, Neugestaltung des Hofes vor dem Jugendclub, Box- und Fitnessraum, Jugendreise ins Ausland
Jugendclub Judith-Auer	Rückmeldungen der Jugendlichen erfolgen in regelmäßige Plenen, zudem gibt es einen "Abstimmungskasten", der eine anonyme Abstimmung zu Themen ermöglicht. Die Ergebnisse werden mit den Jugendlichen besprochen. Eine Dokumentation erfolgte nicht systematisch.
Elternbegleitungen (nicht im Geltungsbereich)	Insgesamt weiterhin sehr positives Feedback durch die Zielgruppen, Ergebnisse wurden in den meisten Fällen nicht systematisch dokumentiert.

#### Fazit:

Die erfolgten Rückmeldungen durch die Mitarbeitenden des Fachbereichs geben ein durchweg positives Bild zur Zufriedenheit der Zielgruppen mit den Angeboten und Leistungen der Einrichtungen. Jedoch erfolgten nicht in allen Einrichtungen – insbesondere dort, wo neue Mitarbeitende tätig sind – systematisch dokumentierte Rückmeldungen, sodass hierauf in 2023 ein besonderer Fokus seitens der Fachbereichsleitung/Fachberatung gelegt werden muss.

# 6.6 Beratung

## Frauenberatung

Wir haben 2022 die Kundenzufriedenheit mittels Fbl FB 08 Kundenzufriedenheit eruiert. Insgesamt lagen 25 Fragebögen zur Auswertung vor. In der nachfolgenden Tabelle sind die Schwerpunkte der Abfrage und deren Bewertung durch unsere Klientinnen dargestellt.

Auszug aus Fbl FB D 05 Kundenzufriedenheit und Bewertung durch die Klientinnen	ja	nein
Die Terminvereinbarung war problemlos möglich.	25	0
Die Beratung ist für mich klar und verständlich.	25	0
Meine Situation hat sich im Laufe der Beratung verbessert.	24	1
Ich bin mit den Angeboten der Frauenberatung insgesamt zufrieden.	15	6

### **Bewertung**

Aus vielen Gesprächen ging hervor, dass die Klientinnen mit der Beratung sehr zufrieden waren. Weiterhin ist der Wunsch nach gemeinsamen Treffen und Unternehmungen groß. Das dokumentierten die Frauen auch bei Veranstaltungen auf Fbl FB D 07 Feedback dokumentiert.

## Schuldner- und Insolvenzberatung (SIB)

Alle Gäste unserer Einrichtung haben immer die Möglichkeit, Rückmeldungen zu geben – sei es mündlich gegenüber den Beschäftigten oder auch schriftlich. Für anonyme Rückmeldungen sind 4 Briefkästen an allen markanten Punkten in der Einrichtung angebracht.

Stets positive Rückmeldungen erfolgten direkt im Anschluss eines Beratungsgesprächs. Diese hatten dann die Kompetenz der Berater\*innen sowie die individuelle Gestaltung des Beratungsinhaltes zum Gegenstand.

Negative Rückmeldungen bezogen sich entweder auf Festlegungen bezüglich der Zuständigkeit – hierbei handelte es sich dann um Nicht-Neuköllner\*innen, die in ihren Bezirken mit der Beratungsleistung unzufrieden sind und zu uns wechseln wollten.

Im Jahr 2022 ist ein gefühlter Anstieg negativer Rückmeldungen bezüglich falscher Erwartungshaltungen an unsere rechtlichen Möglichkeiten zu verzeichnen.

### Gesundheits- und Migrationsberatung Şifahane

Das AWO Projekt Şifahane leiste einen wertvollen Beitrag zur gesundheitlichen Versorgung von Menschen mit Migrationshintergrund in Berlin. Trotz der Pandemie blieb die Beratungseinrichtung 2022 unter Einhaltung des gültigen Hygienekonzepts regulär geöffnet.

Die Klienten/-innen äußerten immer wieder ihre Zufriedenheit und Dankbarkeit für die geleistete Unterstützung. Sie machten deutlich, dass sich durch die Arbeit des Projektes ihre psychosoziale und wirtschaftliche Lage langfristig verbessert hat.

Anhand Fbl SIF D 008 Fragebogen wurde mit den Klienten/-innen eine systematische Kundenbefragung in 4 Sprachen (Arabisch, Deutsch, Englisch und Rumänisch) durchgeführt. Die Fragebögen wurden den Klienten/-innen ausgehändigt und der Wunsch auf Rückgabe nach erfolgter Teilnahme formuliert. Jedoch erhielten wir nur 16 Fragebögen zurück, was leider keine aussagekräftige Auswertung ermöglicht (s. die Tabelle unten).

Fragen	© <b>0 &amp;</b> ©	<b>(a)</b>	<b>8 &amp; 8</b> 8
Konnten Sie Ihre Berater*in telefonisch gut erreichen?	15	1	0
Wurden die vereinbarten Termine durch die Berater*in eingehalten?	16	0	0

Fragen	©© & ©	<b>©</b>	8 & 88
Hatten Sie ausreichend Zeit, Ihre Probleme zu schildern?	16	0	0
Wurde gemeinsam mit Ihnen ein Ziel für die Beratung erarbeitet?	15	0	1
Wurde dieses Ziel erreicht?	12	3	1
Schätzen Sie bitte ein: Meine Lebenssituation hat sich durch die Zusammenarbeit mit Şifahane verbessert.	15	1	0

# **Erziehungs- und Familienberatung (EFB)**

2022 gab es insgesamt 28 Rückmeldungen in Bezug auf die **Frage nach der Belastung** vor und nach der Beratung. Die Bewertung ergab:

FbI EFB A 002 Fragebogen Nutzer*innen	hoch	mittel	gering	sehr gering
" Ihre Belastung <u>vor</u> der Beratung war"	89,3%	10,7%	0%	0%
"Bitte schätzen Sie nun ein Ihre Belastung <u>nach</u> mindestens 5 Beratungsstunden ist"	7,1%	35,7%	39,3%	17,9%

## **Bewertung**

Bei der Gegenüberstellung der letzten beiden Antwortgruppen ergab sich auch in diesem Jahr eine deutliche Verschiebung in der Einschätzung der Belastung von "hoch" vor der Beratung zu "mittel" und "gering" nach mindestens 5 Beratungsstunden, was für eine hohe Wirksamkeit des Beratungsangebots spricht.

Außerdem fällt auf, dass die Angabe der Belastung als "hoch" zu Beginn der Beratung deutlich höher ausfiel als im Vorjahr.

### **Evaluation des Kurses "Starke Eltern – starke Kinder":**

Evaluation des Kurses  "Starke Eltern – starke Kinder" aufgrund anonymisierter Befragungsbögen (Externer Evaluationsbogen – entwickelt aus dem Kursprogramm "Starke Eltern – starke Kinder")		1 = bester Wert 6 = schlechtester Wert			
		2021	2022		
Der Kurs vermittelte mir neue Kenntnisse über Kommunikation.	2,3	2,0	1,5		
Der Kurs vermittelte mir neue, praktische Fähigkeiten zur Handhabung von Konfliktsituationen.	2.0	1,5	1,5		
Der Kurs half mir, besser zu verstehen, was wichtig in der Erziehung und in der Beziehung ist.	2,4	2,2	1,5		
Der Kurs ermutigte mich zum Austausch mit anderen Eltern.	1,6	2,0	1,5		
Der Kurs gab mir mehr Selbstvertrauen als Elternteil.	1,4	2,2	1,5		
Während des Kurses behandelten wir viele praktische Alltagsbeispiele	1,2	1,4	1,5		
Die Fachkenntnisse der Kursleitung waren meiner Meinung nach gut.	1,2	1,6	1,3		
Die Art der Kursleitung, die Inhalte zu vermitteln, fand ich gut.	1,6	1,4	1,2		

Während des Kurses übten wir genug Inhalte.	2,0	2,5	2,5
---	-----	-----	-----

# Bewertung:

Die Rückmeldungen der Kurs-Teilnehmer\*innen in Bezug auf die Inhalte und deren Vermittlung waren überwiegend positiv, ähnlich wie in den Jahren davor. In 5 Kategorien zeichnete sich eine deutliche Verbesserung ab, in einer Kategorie ergab sich eine minimale Verschlechterung (von 1,4 auf 1,5).

# 7. Ergebnisse des Ereignismanagements

Risikomeldungen in 2022:	Anzahl	Maßnahmen wirksam		hl Maßnahmen wirksam		wirksam	Bewertung
insgesamt 15		ja	nein	in Arbeit			
Gebäude/Ausstattung/Datenschutz	4	2	0	2	In 2022 erreichten den Träger hauptsächlich Meldungen, dass wegen Personalnotstands die Kinderbetreuung in Kindertagesstätten nicht sichergestellt sei.  Zudem kam es 2 Risikomeldungen, die auf einer möglichen Kindeswohlgefährdung basierten.  Zwei Meldungen stellten kein Risiko dar und wurden deshalb		
Finanzen	1	1	0	0			
Gesundheit/Arbeitssicherheit	3	2	0	1			
Betrieb/Dienstleistung/Ansehen des Trägers	7	4	0	3	nicht berücksichtigt.		

### **Fazit**

Im Vergleich zum Vorjahr wurden weniger Risiken gemeldet (2021: 19 Risikomeldungen und in 2022: 15 Risikomeldungen).

Das Thema "Kindeswohl" wird uns zukünftig noch stärker beschäftigen, u.a. weil die fachgemäße Kinderbetreuung weiterhin wegen des anhaltenden, gesellschaftlich und politisch bedingten Fachkräftemangels sowie des hohen Krankheitsstands schwer durchgängig sicherzustellen ist.

Die Steuerung der Bearbeitung von Risikomeldungen erfolgt entgegen unserer Festlegungen in II QC-6.2 Ereignismanagement nicht über Fbl QC 187 Maßnahmenplan. Diesbezüglich ist es an der FBL die Eintragung der EL im Fbl QC 187 Maßnahmenplan zu überwachen.

Die Steuerung von Risikomeldungen über Fbl QC 187 Maßnahmenplan sollte einheitlich erfolgen und wird in der Klausur (erweiterte Steuerungsrunde) am 26./27.04.2023 unter "Digitalisierung" thematisiert.

Die Tabelle Risikomeldungen 2022 zeigt außerdem, dass die wenigen Daten zu den erfolgten Rückmeldungen in die Einrichtung vorhanden sind. Diesbezüglich sollten die FBL/StL die final bearbeitete Risikomeldung per Mail an die Einrichtung übermitteln und dabei die QMBOL in cc setzen. Die QMBOL trägt dann das Datum der Rückmeldung in die Tabelle ein.

Verbesserungsvorschläge in 2022:	Anzahl		Maßnal	hmen umg	esetzt	Bewertung
insgesamt 24		ja	nein	in Arbeit	ohne Bewertung	
Handbuchvorgaben/-dokumente	11	7	0	2	2	Wie bereits in den Jahren zuvor, wird Fbl QC 003 Verbesserungs- vorschlag gern als Start für die Initialisierung für die Bearbeitung von Handbuchdokumenten genutzt.
						Lediglich zwei Verbesserungsvorschläge wurden von der Steuerungsrunde abgelehnt, weshalb keine Maßnahmen ergingen, deren Umsetzung man hätte bewerten können.
Arbeitsabläufe	10	1	1	1	7	Die vorgeschlagenen Veränderungen in den Arbeitsabläufen wurden von der Steuerungsrunde größtenteils abgelehnt, weshalb keine Maßnahmen umgesetzt worden sind und somit keine Wirksamkeit bewertet werden konnte.
Sonstiges	3	0	0	2	1	3 Vorschläge wurden "Sonstigem" zugeordnet (Schreibeweise von Namen in digitalen Signaturen/Visitenkarten, Konzeption auf Website, Wartung). Die beiden Vorschläge, deren Maßnahmenumsetzung noch in Arbeit ist, sind insbesondere

		durch die IT und Stabsstelle ÖA langfristig zu prüfen. Ein Vorschlag wurde abgelehnt.

#### Fazit

In 2022 wurden insgesamt 24 Verbesserungsvorschläge eingereicht (in 2021 waren es 25 Verbesserungsvorschläge).

Insgesamt wurden 10 Vorschläge abgelehnt, da diese den Führungsgrundsätzen (z.B. die Wirksamkeit von Fortbildungen muss immer von der Leitungskraft bewertet werden) oder den strategischen und/oder wirtschaftlichen Interessen des Trägers entgegenstehen (z.B. BVG-Firmenticket).

# 8. Auditergebnisse 2022

# 8.1 Auditergebnisse bzgl. übergreifender Vorgaben (Träger gesamt)

Nr.	Handbuchkapitel	Normbezug	Anzahl Stich-		Aud	itbewer	tung	Bewertung	
			proben	Α	VP	Е	Н	GB	
1	II VW-1.1.1 Leitbild bis II VW-1.3.4 Managementbewertung	ISO 4.1, 4.4.1, 5.2, 6.2// AWO FO 1.1, bis 1.8	19	1	1	17	3	0	
2	II VW-1.3.5 Lenkung der Dokumente und II VW-1.3.6 Lenkung der Q- Aufzeichnungen	ISO 7.5.2, 7.5.3// AWO FO 1.9	19	5	8	6	3	0	Auffällig ist, dass viele Standorte Nichtkonformitäten bezüglich des korrekten und vollständigen Ausfüllens von Formblättern aufwiesen. Teilweise wurden Form-blätter inhaltlich verändert oder genutzt,

Nr.	Handbuchkapitel	Normbezug	Anzahl Stich-		Aud	itbewer	tung		Bewertung
			proben	Α	VP	E	Н	GB	
									obwohl sie nicht mehr existierten.
3	II VW-1.5 Interkulturelle Öffnung	ISO 5.2// AWO FO 1.13	17 2* nicht auditiert	0	0	17	0	0	
4	II PM-2.6 Gesundheitsschutz, II PM-2.6.1 Brandschutz und II PM-2.3.2 Belehrungen	ISO 7.1.4, 7.2// AWO FO 2.6							
5	II EX-3.2 Kennenlernen der Einsatzstellen	ISO 8.2// AWO FO 3.3	16 3* nicht auditiert	0	0	16	0	0	Ein systematisches Kontaktieren der Standorte durch AWO Ex <i>Change</i> konnte nicht dargelegt werden.  Das Fbl EX 01 Bedarfsmeldung war den Standorten nicht bekannt.

Nr.	,		Anzahl Stich-		Aud	itbewer	tung		Bewertung
			proben	Α	VP	E	Н	GB	
6	II QC-6.1 Qualitätscontrolling	ISO 9.1// AWO FO 7.2, 7.3, 7.4	19	3	3	13	6	1	In 6 von 19 Standorten wurden Nichtkonformitäten festgestellt. Das Q-Controlling wird nicht ein- heitlich durchgeführt und von den FBL nicht überwacht.
7	II QC-6.2 Ereignismanagement	ISO 10.3// AWO FO 7.2, 7.3, 7.4	19	2	5	12	6	1	Fbl QC 002 Ereignisprotokoll wird mittlerweile von fast allen Standorten genutzt, allerdings werden nach wie vor wenig Beschwerden/Kundenrückmeldungen darauf dokumentiert.  In 7 von 19 Stichproben wurden Nichtkonformitäten festgestellt.  Einige Auditierte teilten mit, dass sie keine bzw. keine zeitnahen Rückmeldungen über ihre Risikomeldungen erhalten hätten.  Fbl QC 187 Maßnahmenplan wird nicht zur Steuerung von Ereignissen genutzt.
8	II QC-6.2.1 Kundenzufriedenheit	ISO 9.1.2// AWO FO 7.1	18 1* nicht auditiert	3	3	12	0	0	In 6 von 18 Stichproben wurde in 2022 keine systematische Kundenbefragung durchgeführt, was unter anderem mit Personalnotstand und der Corona-Pandemie bzw. den

Nr.	Handbuchkapitel	Normbezug	Anzahl Stich-		Aud	itbewer	tung	Bewertung	
			proben	Α	VP	E	Н	GB	
									damit einhergehenden Ein- schränkungeni n der Dienst- leistungserbringung begründet worden ist.
9	II RM-8 Risikomanagement	ISO 6.1// AWO FO 1.12	15 4* nicht auditiert	1	0	14	0	0	

#### Fazit:

In einer Einrichtung aus dem Fachbereich Kita und einer Einrichtung aus dem Fachbereich Jugend wurden durchgehend Nichtkonformitäten festgestellt, die hauptsächlich auf einer fehlenden Umsetzung von Vorgaben durch die Leitungskräfte basieren.

Nichtkonformitäten bezüglich II VW-1.3.6 Lenkung der Q-Aufzeichnungen könnten durch eine regelmäßige Überwachung der Dokumentation durch die Leitungskraft reduziert werden.

Eine Entschlackung des QMH könnte dahingehend ebenfalls nützlich sein, weshalb dies in der Klausur (erweiterte Steuerungsrunde) am 26./27.04.2023 thematisiert werden soll. II QC-6.1 Q-Controlling wird entsprechend der Festlegungen in der Steuerungsrunde am 05.01.2023 aktualisiert, danach sollen die Leitungen weiterhin das Q-Controlling quartalsweise durchführen. Fbl QC 008 QM-Controlling soll vorab von der FBL/StL angepasst und die Überwachung individuell gestaltet werden.

Die zeitnahe Beurteilung und Besprechung von Risikomeldungen und Verbesserungsvorschlägen als Ereignisse im Sinne von II QC-6.2 Ereignismanagement sowie die Überwachung der Steuerung derer über Fbl QC 187 Maßnahmenplan als auch die erforderliche Rückmeldung in die Einrichtung werden in 2023 durch die in 2022 eingeführte Tabelle nachhaltig gesteuert und von der QMBOL bzw. dem HV überwacht.

# 8.2 Auditergebnisse 2022 bzgl. Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit (Träger gesamt)

	Dokument	Anzahl		Audit	bewe	rtung		Bewertung
			Α	VP	E	Н	GB	
Fbl PM	028 CL Belehrungen	19	2	0	17	0	0	Auch wenn einige Standorte Belehrungen zum Zeitpunkt des
Kinders	schutzhotline	17	0	1	16		0	Audits (noch) nicht durchgeführt hatten, so sind die Feststellungen in den einzelnen Audits durchaus positiv zu
Plakat I	Plakat Datenschutz		19	0	0	0	0	bewerten.
Fbl VW	012 Anlage Belehrung Datenschutz	19	1	2	16	0	0	Fbl PM 028 Checkliste Belehrungen (durchgehend als WORD Dokument zu führen) dient der jährlichen Planung und
	Datenschutz	19	1	0	18	0	0	Überprüfung der Umsetzung von Belehrungen, Schulungen usw.
	Brandschutz	19	3	0	16	0	0	
	Gesundheitsschutz/Arbeitssicherheit	sschutz/Arbeitssicherheit 19 2 0 17 0	0					
	Meldung von Gesundheitsschädlingen	17	0	1	16	2	0	
ıgen	HACCP	13	0	0	0	13	0	
ehrur	§§ 35, 43 IfSG	12	0	0	12	0	0	
FbI PM 022 Belehrungen	Schutzkonzept(e)	12	0	0	12	0	0	
M 02	Notfallsituationen	19	0	0	19	0	0	
Fbl F	Kindeswohlgefährdung § 8a SGB VII	14	0	0	14	0	0	
Nachträ	Nachträgliche Belehrungen erfolgt?					1		
	Fbl PM 001 CL Einarbeitung bzw. Fbl PM 001a CL Einarbeitung Kita & Hort		2	0	17	0	0	In zwei Einrichtungen hat die EL die Einarbeitung von neuen Beschäftigten nicht anhand Fbl PM 001 Checkliste Einarbeitung

Dokument	Anzahl	Auditbewertung			Bewertung					
		Α	VP	Е	Н	GB				
							vorgenommen bzw. keine Auswertungsgespräche geführt/dokumentiert.			
Fbl PM 149 Gefährdungsbeurteilung	19	2	1	16	0	0				
EPS-Protokoll des ASI	19	2	0	17	0	0				
Behebung von Sicherheitsmängeln aus EPS- Protokoll	19	3	0	16	1	0				
Fbl GM 003 Begehungsprotokoll	19	0	1	18	1	0				
Fbl PM 159 Bestellung Sicherheitsbeauftragte*r	2	0	0	2	0	0	Von 19 auditierten Einrichtungen bedurften bislang nur 2 Kitas einen Sicherheitsbeauftragten. Dieser war in beiden Stichproben			
Schulung Sicherheitsbeauftragte*r	2	0	0	2	2	0	nicht in 2022 geschult worden. Allerdings sind entsprechende Termine für 2023 vorgesehen.			
Fbl GM 004 FI-Schalter	19	2	0	17	0	0				
Fbl GM 005 Hygieneplan (Hort/Kita)	13	2	0	11	1	0	nur Kita und Hort			
Fbl GM 006 Reinigungs- und Desinfektionsplan	13	0	0	13	0	0	nur Kita und Hort			
Fbl Nemus 001 Reinigungsnachweis	18	1	0	17	0	0	nicht in WG			
Fbl GM 008 Desinfektionsnachweis	12	0	0	12	0	0				
Fbl GM 015 Spülprotokoll	0	0	0	0	0	0	Wurde erst am 07.10.2022 in das Formblatt aufgenommen, daher keine aussagekräftigen Angaben.			
Bescheinigung § 43 Abs.1 Nr.1 IfSG (rote Karte)	0	0	0	0	0	0				

Dokument	Anzahl	Auditbewertung					Bewertung
		Α	VP	Е	Н	GB	
Fbl QC 012 Maßnahmen-Pandemie	19	4	0	15	3	0	Auffällig viele Standorte führten den Maßnahmenplan trotz anhaltender Pandemie nicht fort. Im Fachbereich WuT schreibt die FBL die Maßnahmenpläne für die Einrichtungen fort.
Erste-Hilfe-Nachweis(e)	19	1	1	17	0	0	Die Erfüllung von gesetzlichen und behördlichen Anforderungen an die Erste-Hilfe vor Ort sollten durch regelmäßige Über-
Erste-Hilfe-Plakat der BGW	19	1	2	16	0	0	wachung durch die Vorgesetzten bzw. durch das Q-Controlling sichergestellt werden.
Erste-Hilfe-Kasten (inkl. Inhaltsverzeichnis)	19	2	5	12	0	0	Ob der Erste-Hilfe-Kasten mangelhaft ist oder nicht, wird u.a. auch in den quartalsweisen Begehungen geprüft und in Fbl GM
Verbandbuch	19	1	1	17	1	0	003 Begehungen dokumentiert.
Gefahrstoffe sicher aufbewahrt?	19	0	0	19	1	0	
Sicherheitsdatenblätter/ Betriebsanweisungen	19	0	1	18	0	0	
Brandschutzordner	19	2	1	16	0	0	Die regelmäßige Überprüfung der Brandschutzordner auf
Fbl 158 Meldung Funktion (inkl. jährliche Meldung an die PA)	19	1	1	17	0	0	Aktualität ist trotz der quartalsweisen Prüfung anhand Fbl GM 003 Begehungsprotokoll nicht sichergestellt.
Schulung Brandschutzhelfer*in	19	1	1	17	2	0	Im Bereich des Brandschutzes sind trotz der Vorgaben in II PM- 2.6 Gesundheitsschutz, II PM-2.6.1 Brandschutz i.V.m. den
Fbl PM 150 Brandschutzübung	19	2	2	15	2	0	Brandschutzordnungen und II PM-2.6.2 Belehrungen verhältnismäßig viele Nichtkonformitäten festgestellt worden.
Fbl PM 003 Sitzungsprotokoll Auswertung Brandschutzübung	19	3	2	14	3	0	vernalinsmasig viele Michikomormilaten resigestelli Worden.
Fbl PM 152 Alarmplan	19	0	1	18	0	0	
Aushang "Verhalten im Brandfall"	19	0	0	19	0	0	

Dokument	Anzahl	Auditbewertung					Bewertung
		Α	VP	Е	Н	GB	
Notausgänge/Fluchtwege gekennzeichnet und frei	19	1	0	18	0	0	
Feuerlöscher gewartet	19	3	1	16	0	0	Die Feststellung, dass bei 4 von 19 Stichproben die Feuerlöscher nicht fristgemäß gewartet worden sind, zeigt, dass Fbl GM 017 Wartungsliste (Verknüpfung der Einrichtungen mit der Verwaltung) wiederhergestellt werden sollte.  Durch die Bekanntgabe von Wartungsarbeiten etc. direkt in den Einrichtungen, die von der EL in das Formblatt übertragen würden, kann die Verwaltung die erforderlichen Wartungsarbeiten steuern.
Fbl G 001 Allergieanzeige							Siehe hier die Bewertung der Auditergebnisse im FB Kita zu
Fbl G 002 Rezeptsammlung							Ziffer 11
Fbl G 003 Kennzeichnung Allergene							
Fbl G 004 Speisenplan							
Fbl G 005 Allergieübersicht							
Fbl GM 009 Reinigung Küche							
Fbl GM 010 Temperaturkontrolle Kühlschrank							
Fbl GM 011 Temperaturkontrolle Speisen							
Lieferscheine mit Annahmestempel							

Dokument	Anzahl		Auditk	ewe	rtung		Bewertung
		Α	VP	E	Н	GB	

#### Fazit:

Die Anforderungen an den Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit und Brandschutz sowie zur Küchenhygiene sind im QMH umfassend beschrieben und werden von der Mehrheit der Auditierten umgesetzt.

Die Leitungskräfte sollten ihre Verantwortung dahingehend kennen. Aktuell wird gemeinsam mit dem Betriebsrat an einem Einarbeitungskonzept für Leitungskräfte gearbeitet, in welchem Ausführungen zu diesen Themen gemacht werden könnten/sollten.

Die Leitungskräfte sind gehalten quartalsweise ein Q-Controlling anhand von Fbl QC 008 QM-Controlling durchzuführen. Die Umsetzung dessen sollte von den Fachbereichs-/Stabsstellenleitungen überwacht werden. Hierzu hat die Vorstandsvorsitzende in der Steuerungsrunde am 08.12.2022 klare Festlegungen getroffen.

Die Schnittstelle im Hinblick auf die Wartung zwischen Verwaltung und Einrichtung sollte mittels Fbl GM 017 Wartungsliste wieder aktiviert werden.

An einem HACCP-Konzept wird gemeinsam mit einem externen Dienstleister seit 2020 gearbeitet. Für 2023 sind Schulungen der Küchenkräfte und ggf. der Leitungskräfte vorgesehen.

# 8.3 Auditergebnisse im Fachbereich Wohnen und Teilhabe (WuT)

			Anzahl		Audit	bewe	rtung	l	
Nr.	Handbuchkapitel	Normbezug	Stich- proben	Α	VP	E	Н	GB	Bewertung
1	III TH-1.1 Leitbild und III TH-1.2 Konzeption	ISO 5.2, 5.3, 8.1/ AWO WmU 1.1, 1.2, 1.3, 1.4	2	0	0	2	0	0	
2	III TH -2.1 Vorbereitung	ISO 8.2, 8.3, 8.5/ AWO WmU 2.1,2.2, 2.3	2	0	0	2	1	0	BEW kann keine Klientel mehr aufnehmen, weshalb eine Warteliste geführt wird.
3	III TH-2.2 Durchführung	ISO 8.5, 7.1, 7.4 / AWO WmU 2.4, 2.5, 2.6, 2.7	2	0	0	2	0	0	
4	III TH-2.3 Beendigung	ISO 8.5/ AWO WmU 2.8	2	0	0	2	0	0	
5	III TH-3.1 Assistenzplanung	ISO 6.1, 8.4/ AWO WmU 1.4, 2.5, 2.7	2	0	0	2	0	0	
6	interne Kommunikation	ISO 7.4, 8.5.1/ AWO WmU 5	1	0	0	1	0	0	Handbuchkapitel noch nicht beschrieben
7	Kooperation und Vernetzung	AWO WmU 7	1	0	0	1			Handbuchkapitel noch nicht beschrieben
8	Kundenbefragung	ISO 8.2.1, 9.1/ AWO WmU 6	2	0	0	2	2	1	Handbuchkapitel noch nicht beschrieben  Fragebögen sind nicht zeitgemäß und die Nutzer*innen sind die stets gleichen Fragen überdrüssig  Nutzerbeirat soll zukünftig in die systematische Kundenbefragung in den WGn einbezogen werden

Nr.			Anzahl		Audit	bewe	rtung	I	
NI	Handbuchkapitel	Normbezug	Stich- proben	Α	VP	E	Н	GB	Bewertung
9	III TH-5.1 Umgang mit Kundeneigentum	ISO 8.5.2/ AWO WmU 2.1, 2.2, 8	1	0	0	1	0	0	

## Fazit:

Die Dienstleistungserbringung erfolgt auf einem hohen Niveau, insbesondere durch die eigens entwickelte und gelebte Assistenzplanung.

Das QMH Teil III TH (Teilhabe) ist noch nicht vollständig beschrieben.

Die Rückläufe der Fragebögen aus der jährlichen Kundenbefragung sind einer Verbesserung der Dienstleistung wenig dienlich.

# 8.4 Auditergebnisse 2022 im Fachbereich Kita

Themenpaket 1

Themenpaket 2

Themenpaket 3

			Anzahl		Au	ditbewei	tung		
Nr.	Handbuchkapitel	Normbezug	Stich- proben	Α	VP	E	Н	GB	Bewertung durch die FBL/FB Kita
1	III Kita-1.1 Leitbild	ISO 5.2/ AWO Kita 1.1	2	1	0	1	0	0	
2	III Kita-1.2 Erstellung und Überarbeitung der Konzeption	ISO 5.2/ AWO Kita 1.1	2	1	0	1	00	0	
3	III Kita-2.1 Aufnahmeverfahren	ISO 8.2// AWO Kita 1.2b, 2.1	7	0	1	6	00	2	GB Krümel: Das Team der Krümelkiste hat eine sehr gute Möglichkeit gefunden, Familien und Interessierten einen Einblick in die Kita zu gewähren und konzeptionelle Schwerpunkte der Einrichtung aufzuzeigen anhand ihres Videos auf der Homepage.  GB Krümel: EL und Fachkräfte arbeiten eng zusammen, damit alle wichtigen Informationen aus dem Aufnahmeprozess die Eingewöhnungserzieher*in erreichen, dokumentiert die EL alles auf einem Gesprächsprotokoll. Die Informationsweitergabe ist hier sehr gut sichergestellt.
4	III Kita-2.2 Eingewöhnung	ISO 8.2, 8.5// AWO K 2.2//	7	0	0	7	0	1	GB Scholle: Eine intensive Zusammenarbeit beginnt bereits am Anfang der Eingewöhnung. In

			Anzahl		Au	ditbewei	rtung		
Nr.	Handbuchkapitel	Normbezug	Stich- proben	Α	VP	Е	Н	GB	Bewertung durch die FBL/FB Kita
		Kap. 6 BBP (S. 57 ff)							Zusammenarbeit mit den Familien stellen die Fachkräfte ein Familienbuch für die Kinder her. Es gelingt den Fachkräften wirklich gut, dadurch mit den Kindern ins Gespräch zu kommen und ihnen im Alltag ihre Familie bildlich zur Verfügung zu stellen.
5	III Kita-2.3 Bildungs- und Entwicklungsprozesse	ISO 8.1, 8.5// AWO K 2, 2.3// Kap. 3 BBP (S. 33 ff)	3	0	2	1	0	0	
6	III Kita-2.4 Integration	ISO 8.2, 8.3, 8.5// AWO K 1.6, 2.3// Kap. 4 BBP (S. 45 ff)	3	1	0	2	0	0	Es ist aktuell schwierig, Fachkräfte für eine weitere Aufgabe, wie zum Beispiel Facherzieher*in für Integration, zu gewinnen. Dennoch müssen im Team Möglichkeiten gefunden werden, die Dokumentation für Kinder mit einem erhöhten Förderbedarf sicherzustellen.
7	III Kita-2.5 Beendigung	ISO 8.5// AWO K 2.9// Kap. 6 BBP	7	0	0 7 0 2		2	GB Müggel: Es wurde eine neue Variante der Elterngesprächsform ausprobiert und ist sehr gut bei den Familien angekommen. Hier fand eine Einsparung zeitlicher Ressourcen statt und im Gespräch fokussierte man sich auf das Wesentliche, durch den begrenzten Zeitrahmen. Eine hervorragende Vorgehensweise, die auch von anderen Einrichtungen übernommen werden könnte.  GB Krümel: Das Team hat einen neue Variante "Wünsche für die Zukunft" mit den Kindern und	

			Anzahl		Au	ditbewer	tung		
Nr.	Handbuchkapitel	Normbezug	Stich- proben	A	VP	E	Н	GB	Bewertung durch die FBL/FB Kita
									deren Familien auf einer Abschlussfeier umgesetzt. Neue Varianten und Ideen bereichern hier alle Beteiligten und insbesondere das Team. Das positive Feedback der Familien und Kinder zeigten auf, dass die Idee gut war.
8	III Kita-2.6 Evaluation nach BBP	ISO 9.1, 9.1.1, 9.1.2// AWO K 4	3	0	0	3	0	0	
9	III Kita-3.1 Das alltägliche Erleben gestalten	ISO 8.2, 8.5// AWO K 2.5b// Kap. 3 BBP (S. 37-38)	7	0	0	7	00	0	GB Du & Ich: Das Team gestaltet einen partizipatorischen Alltag mit den Kindern z.B. werden die Regeln regelmäßig gemeinsam ausgehandelt und bildlich für alle Kinder in Kinderhöhe ausgehangen. Es tolles Beispiel Kinder zu beteiligen und sie teilhaben zu lassen am Alltag und es Ihnen bildlich zur Verfügung zu stellen.
10	III Kita-3.1.1 Bringen und Abholen	ISO 8.2, 8.5// AWO K 2.6	7	0	0	7	0	0	
11	III Kita-3.1.2 Gesundheit und III Kita-3.1.2.1 Gesundheitsförderung	ISO 8.2, 8.5// AWO K 2.7// Kap.1 BBP (S.22) + Kap.7 BBP	3	1	0	2	0	0	Es ist sehr kritisch, wenn Informationen über Allergien und deren Notfallmedikation eines Kindes nicht an das Team über die EL weitergegeben wird. Es entsteht ein hohes gesundheitliches Risiko für das betreffende Kind.   In einem Q-Zirkel wird ein Kontrollmechanismus erarbeitet, der sicherstellt das zumindest quartalsweise das Thema Gesundheit (Allergien,

			Anzahl		Au	ditbewei	tung		
Nr.	Handbuchkapitel	Normbezug	Stich- proben	Α	VP	E	Н	GB	Bewertung durch die FBL/FB Kita
									Notfallmedikation) gemeinsam Team geprüft wird (z.B. über Fbl QC 008 Controlling)
12	III Kita-3.1.3 Mahlzeitengestaltung	ISO 8.2// AWO K 2.7// Kap.7 BBP (S.70)	3	0	1	2	0	0	
13	III Kita-3.2 Erlebnisreiche und erfüllende Spiele anregen	ISO 8.2, 8.5// AWO K 2.5// Kap.1 BBP (S. 38-40)	3	0	1	2	0	0	
14	III Kita-3.3 Projekte planen und gestalten	ISO 8.2, 8.5// AWO K 2.5b// Kap.1 BBP (S.40-42)	2	0	1	1	0	0	
15	III Kita-3.3.1 Feste und Feiern	ISO 8.2, 8.5// AWO K 2.8	3	0	0	3	0	0	
16	III Kita-3.3.2 Beantragung Kita-Reise	ISO 8.2, 8.5// AWO K 2.5b	7	0	0	7	0	0	
17	III Kita-3.3.3 Planung Kita- Reise	ISO 8.2, 8.5// AWO K 2.5b	7	0	0	7	0	0	
18	III Kita-3.4 Anregungsreiche Räume (Raumgestaltung)	ISO 8.2, 8.5// AWO K 2.4// Kap.1 BBP (S.42-43)	3	1	0	2	0	0	Es ist nicht zufriedenstellend, wenn die Jüngsten durch eine mangelhafte Raumgestaltung keine Möglichkeit haben, altersentsprechend und bedürfnisorientiert zu spielen.

			Anzahl		Au	ditbewer	tung		
Nr.	Handbuchkapitel	Normbezug	Stich- proben	Α	VP	E	Н	GB	Bewertung durch die FBL/FB Kita
19	III Kita-3.5 Gestaltung von Übergängen	ISO 8.2, 8.5// AWO K 2.9// Kap. 6 BB	7	0	0	7	0	0	
20	III Kita-3.6 Standard für Kinder U3	ISO 8.2, 8.5// AWO K 2.3	7	0	0	7	0	2	GB freie Scholle: Es gibt eine Weiterentwicklung zum Umgang mit den Jüngsten zu verzeichnen. Ideen und Gedanken werden attraktiv umgesetzt. Die Kinder werden mit der Natur bzw. mit dem Anbau von Gemüse vertraut gemacht. Es werden in diesem Fall, zur Unterstützung, Piktogramme auf den Hochbeeten verwendet.  GB freie Scholle: Für eine entspannte und angenehme Wickelsituation hat das U3- Team ein Körbchen mit Büchern auf dem Wickelbereich zusammengestellt. Die Kinder nehmen es sehr gern an. Zudem bietet es Gesprächsanlässe. Eine gelungene Idee.
21	III Kita-3.7 Sprachbildung und Sprachförderung	ISO 8.2,8.5// AWO K// Kap.7 BBP (S. 16-17)	3	0	0	3	1	0	H Rappel: Bücher in verschiedenen Sprachen oder zu anderen Familienkulturen gehören zum Umgang vorurteilsbewusster Erziehung und interkultureller Öffnung in jede Kindertagesstätte.
22	III Kita-3.8 Partizipation	ISO 8.2, 8.5// AWO K 1.4, 1.5// Kap.1 BBP (S.16-18)	2	1	0	1	0	1	GB Gras: Dem Team ist es wirklich gut gelungen, eine Möglichkeit der Beteiligung von Kindern in Zusammenarbeit mit den Familien umsetzen.  Demokratisch haben alle Kinder mit "einem Punkt" abgestimmt, um somit die Priorität der Kinderwünsche zu eruieren. An dieser Stelle ist die Zusammenarbeit zwischen den Familien und Team

			Anzahl		Au	ditbewer	tung		
Nr.	Handbuchkapitel	Normbezug	Stich- proben	Α	VP	E	Н	GB	Bewertung durch die FBL/FB Kita
									sehr gut, sodass Elternvertreter Kinderwünsche umsetzen.
23	III Kita-3.8.1 Umgang mit Beschwerden von Kindern	ISO 8.2.1// AWO K 1.5// Kap.1 BBP (S. 38)	2	1	0	1	0	0	
24	III Kita-3.9 Bildungs- und Erziehungspartnerschaft mit Eltern	ISO 8.1, 8.52// AWO K 2.10// Kap.5 BBP	3	0	0	3	0	0	
25	III Kita-4.1 Demokratische Teilhabe	ISO 8.5// AWO K 3// Kap.8 BBP	2	1	0	1	0	0	
26	III Kita-4.2Vernetzung, Zusammenarbeit im Gemeinwesen	ISO 8.1// AWO K 5// Kap. 8 BBP	2	0	0	2	0	0	
27	III Kita-4.3 Umgang mit Kundeneigentum	ISO 8.5.3, 8.5.4, 7.1// AWO K 6	7	0	0	7	0	0	
28	III Kita-4.4 Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln	ISO 7.1// AWO K 8	7	0	1	7	0	0	
29	III Kita-4.5 Dokumentation	ISO 7.5, 8.5.2, 9.1// AWO K 4	7	0	0	7	0	1	GB Du & Ich: Eine strukturierte Ablage bzw. Struktur in der Kinderakte ist vom Team insbesondere vom Leitungsteam erarbeitet und gut umgesetzt worden. Es ist eine gute Struktur

			Anzahl		Au	ditbewer	tung				
Nr.	Handbuchkapitel	Normbezug	Stich- proben	A	VP	E	Н	GB	Bewertung durch die FBL/FB Kita		
									entstanden, die den Kitaalltag der Fachkräfte erleichtert.		
30	III Kita-5.1 Umgang mit Kindeswohlgefährdung	ISO 8.5// AWO K 1.4,	2	0	1	1	0	0	Auf Grund der Brisanz "Kindeswohlgefährdung" und des Kinderschutzkonzepts sollte zukünftig sicher-		
31	III Kita-5.2 Umgang mit Unfällen, Vergiftungen und Verbrennungen	2.11, 3c	2	1	0	1	0	0	gestellt werden, dass zweimal (nicht wie bislang einmal) jährlich eine einheitliche Unterweisung in den Teams erfolgt (z.B. 1mal durch Kinderschutzbeauftragte und 1mal von der IseF).		
32	III Kita-5.3 Kind verlässt unerlaubt die Einrichtung		2	0	0	2	0	0	Da auch die anderen Themen indirekt das Kindeswohl betreffen, wäre eine Belehrung am		
33	III Kita-5.4 Kind kommt bei einem Ausflug abhanden		2	0	0	2	0	0	Block anzudenken.		
34	III Kita-5.5 Nichtabholung eines Kindes		2	0	0	2	0	0			
35	III Kita-5.6 Umgang mit einrichtungs-bezogenen Notfällen		2	0	0	2	0	0			

## Fazit:

Alle Kitas werden jedes Jahr entweder extern oder intern auditiert. Die internen Audits finden als Themenpakete statt, sodass alle 3 Jahre alle Kitas zum kompletten QMH Teil III Kita auditiert worden sind.

Die Audits zum Themenpaket 1 sind durchgehend positiv bewertet worden.

Eine Kita hat durchgehend Vorgaben nicht umgesetzt, was jedoch nicht auf das QMS zurückzuführen ist.

Nin	Handbuchkenitel Normborns		Anzahl		Au	ditbewer	tung		Deventure advisely die EDI /ED Kite
Nr.	Handbuchkapitel	Normbezug	Stich- proben	A	VP	E	Н	GB	Bewertung durch die FBL/FB Kita

Besonders hervorzuheben ist, dass kritische Auditfeststellungen aus vorangehenden internen und/oder externen Audits von den Kitas weitestgehend bearbeitet worden sind. Vorteilhaft wirkt sich hierbei aus, dass im Auditplan die einzelnen relevanten Feststellungen vorangegangener Audits aufgelistet sind und somit nicht vergessen werden können.

Es sind in diesem Jahr wieder viele gute Beispiele in der Praxis gesichtet worden, die in einer Kita-Leitungsrunde vorgestellt werden.

Die Themen Gesundheit und Kindeswohl (inkl. Schutzkonzept) werden in 2023 im Fokus sein und ggf. systematische Änderungen, z.B. zukünftig im quartalsweisen Qualitätscontrolling, berücksichtigt werden müssen.

# 8.5 Auditergebnisse bzgl. III FuB (Freizeit- und Begegnung)

Nr.	Handbuchkapitel	Normbezug	Anzahl		Audi	tbew	ertun	g	Bewertung			
			Stich- proben	A	VP	E	Н	GB				
1	III FuB-2.1 Angebotsplanung	ISO 8.5.1, 8.5.3// AWO DL 2.2	4	0	1	3	0	0	JC JA: fehlende Umsetzung trotz gemeinsamer Entwicklung des QMH			
2	III FuB-2.2 Durchführung	ISO 8.5.1, 8.5.3// AWO DL 2.1, 2.3	4	0	0	4	4	1	H im MT: Belehrung der FW über ExChange erst nach Aufnahme der Tätigkeit in der FE; H im MT: Hausordnung sichtbar aushängen; H im JC S: vom Senat vorgegebene TN-Listen werden genutzt statt der eigens entwickelten; H im JC JA: TN-Listen werden nicht genutzt; GB im FC: Daten werden aus Fbl FuB D 002b TN-Liste Regelangebot in ein digitales Format übertragen & im Team ausgewertet			
3	III FuB-3.4 Kooperation und Vernetzung	ISO 8.2.1// AWO DL 5	4	1	1	2	0	3	VP im JC S: Fbl PM 032 Gremien fehlt & keine Nutzung Fbl PM 031 Berichterstattung;  A im JC JA: weder Fbl PM 032 Gremien noch Weitergabe von Informationen ins Team und auch keine Nutzung Fbl PM 031 Berichterstattung;  H im JC JA: kein Gremienordner-Zugriff;  H im JC S: kein Gremienordner-Zugriff;  H im FC: Fbl PM 031 Berichterstattung wird nicht genutzt stattdessen per Mail			

Nr.	Handbuchkapitel	Normbezug	Anzahl		Audi	tbewe	ertun	g	Bewertung
			Stich- proben	Α	VP	E	H	GB	
4	Öffentlichkeitsarbeit	ISO 8.2.1// AWO DL 5	4	0	0	4	0	1	H im MT: Aushang Monatsprogramm ohne Jahresangabe

#### Fazit:

Das recht junge QMH Teil III FuB spiegelt die Dienstleistungserbringung gut ab, weshalb es in den Kernprozessen keine systemrelevanten Feststellungen gibt. In einem regelmäßig stattfindenden Q-Zirkel werden die noch fehlenden Handbuchkapitel entwickelt.

Die Nutzung der Teilnehmenden-Listen in den Jugendclubs sollte auf Verbindlichkeit und einheitliche Handhabung geprüft werden.

Auffällig ist, dass im Rahmen der Kooperation und Vernetzung mehrere Nichtkonformitäten bzw. Hinweise im Hinblick auf die Nutzung des Fbl PM 031 Berichterstattung und dem Zugriff auf den Gremienordner existieren.

# 8.6 Externes Audit 2022 (2. Überwachungsaudit)

Das externe Audit 2022 fand am 03.06. sowie vom 13. – 15.06.2022 an folgenden Standorten statt: Geschäftsstelle, WG Hermannstr. 129, Kita Villa Kunterbunt, Kita Die Wilde 13, Kita Märcheninsel, Hort Elfenfels, Şifahane, Margaretentreff und AWO NeMuS GmbH Fachbereich Haushandwerk.

Die Aufrechterhaltung der Zertifizierung nach ISO 9001:2015 und AWO-Qualitätsnormen sowie die Erweiterung des Zertifikats um die Standorte Margaretentreff und Şifahane – Gesundheitsberatung wurden bestätigt. Der Auditbericht kann von allen Beschäftigten eingesehen werden, da er in der Haufe-Suite unter BERICHTE eingepflegt worden ist (siehe Änderungsdienst 2022-10 vom 31.10.2022).

In diesem Auditbericht (korrigierte Fassung vom 19.09.2022) sind neben 9 Empfehlungen auch 4 Hinweise (letztere betreffen ausschließlich den Fachbereich Kita/Hort) aufgeführt, zu denen entsprechende Maßnahmen in den individuellen Jour Fixen mit den Stabsstellen-/Fachbereichsleitungen entwickelt worden (vgl. Protokolle der Steuerungsrunden vom 27.10.2022 und 05.01.2023).

#### 8.7 Internes Audit Geschäftsstelle am 13.01.2022

Zu Beginn des Jahres wurde die Geschäftsstelle intern von Herrn Pradel auditiert.

In dem Audit wurden neben 9 guten Beispielen auch 3 Nichtkonformitäten betreffend Fbl QC 187 Maßnahmenplan (uneinheitliche Führung), II PM-2.3.1 Kommunikationsmatrix (fehlende Aussagen zur Austauschrunde), fehlende Handbuchbeschreibung zur Mitgliederbetreuung testiert.

Der Auditbericht wurde im 03.03.2022 in der Steuerungsrunde besprochen und Maßnahmen/Verantwortlichkeiten festgelegt (vgl. Protokoll Steuerungsrunde vom 03.03.2022).

Die Kommunikationsmatrix wurde mittlerweile angepasst und ein Q-Zirkel befasst sich in regelmäßen Abständen mit der Entwicklung der Handbuchkapitel zur Mitgliederbetreuung (Anforderung der AWO FO).

Entgegen der ursprünglichen Idee, die Thematik Fbl QC 187 Maßnahmenplan in die Klausur der Steuerungsrunde am 16./17.03.2022 zu diskutieren, standen hierfür bislang keine Kapazitäten zur Verfügung. Der Maßnahmenplan ist eine veraltete Datenbank, dessen Entwickler den Träger verlassen hat und dadurch keine neuen Zugänge etc. ermöglicht werden können.

#### 8.8 Internes Audit Geschäftsstelle am 10.11.2022

Vorbereitend auf das Rezertifizierungsaudit 2023, welches bereits Anfang Februar 2023 geplant ist, hat der Träger eine neue Auditorin gewinnen können, die Geschäftsstelle erneut intern zu auditieren.

Frau Alber stellte insgesamt 8 Verbesserungspotenziale und 1 Abweichung von den DIN EN ISO 9001:2015 fest.

Ein System für die Lieferantenbewertung sollte in 2023 (neu) entwickelt werden.

Positiv äußerte sich die Auditorin zum Entwurf der neuen Managementbewertung, die ausschließlich den Zweck verfolgt, das Qualitätsmanagementsystem des Trägers auf seine Geeignetheit, Angemessenheit und Wirksamkeit hin zu bewerten. Im Unterschied zu den vorangehenden Managementreviews (zuletzt Managementreview 2021) werden statt der einzelnen Einrichtungen nunmehr die Fachbereiche abgebildet.

Die Ziele des Trägers und der Fachbereiche werden zukünftig aus den Risiken und Chancen vom ggf. neuen internen und externen Kontext abgeleitet und strategisch entwickelt.

#### 8.9 Ausblick

Unser Zertifikat endet am 21.03.2023, weshalb das Rezertifizierungsaudit bereits im Februar 2023 terminiert werden musste.

Mit der Zertifizierungsstelle ZertSozial wird ein neuer Grundvertrag für den nächsten 3jährigen Zertifizierungszyklus geschlossen. Die Auswahl der Standorte als auch die Berechnung des jeweiligen Auditumfangs basiert auf den Vorgaben der DAkkS (deutsche Akkreditierungsstelle, die als unabhängiger Dritter Zertifizierungsstellen, wie ZertSozial, die Kompetenz bescheinigt, Unternehmen entsprechend der DIN EN ISO 17024 zertifizieren zu können).

Die DAkkS hat ihre Vorgaben aktualisiert, die von den Zertifizierungsunternehmen umgesetzt und überprüft werden. Diese Neuerungen bedingen u.a. eine aufwändigere Vorbereitung durch die QMBOL sowie einen größeren zeitlichen Umfang/Auditzeit in den einzelnen Standorten im Rezertifizierungsaudit 2023.

Geplant ist, das Rezertifizierungsaudit (insgesamt 12 Audittage) mit 3 Auditoren/-innen am 03., 06., 07. und 08.02.2023 durchführen zu lassen.

Das nächste interne Audit der Geschäftsstelle findet voraussichtlich am 12.10.2023 mit Frau Alber statt.

Die internen Audits 2023 werden voraussichtlich im Januar 2023 geplant und gemeinsam mit den internen Auditoren/-innen am 15. und 17.02.2023 koordiniert.

Anvisiert wird eine Schulung der (interessierten) internen Auditoren/-innen durch Frau Alber.

# 9. Bewertung der Prozessleistung und Konformität von Dienstleistungen

## 9.1 Prozessleistungen im Personalmanagement

Eine der großen Herausforderungen 2022 war, einen längerfristigen Tarifabschluss mit ver.di zu erzielen, der die wirtschaftliche Lage des Kreisverbandes berücksichtigt aber gleichzeitig den Leistungen der Beschäftigten und deren angemessenen Vergütung entspricht. Nach langen und zähen Verhandlungen gelang es schließlich, einen tragfähigen Kompromiss zu finden, der auch den Umstieg in ein neues Tarifsystem behaltet.

Am 12./13.05.2022 fand eine Klausur der Steuerungsrunde zum Thema "Führungsgrundsätze" statt. Im Nachgang erfolgte je eine halbtägige Klausur mit dem Betriebsrat und der Steuerungsrunde zu den Themen "Trägerschutzkonzept" und "Führungsgrundsätze". Ziel für das Jahr 2023 ist es, eine gemeinsame Basis zu schaffen, nach der zukünftig eine Leitlinie mit allen Führungskräften zu beiden Themen erarbeitet werden kann. In der Klausur zum Trägerschutzkonzept am 29.09.2022 wurden hierzu 4 temporäre Arbeitsgruppen gegründet, die sich in verschiedener Zusammensetzung

(Teilnehmende der Steuerungsrunde und Mitglieder des Betriebsrates) zu den Themen austauschen und Vorschläge für eine Leitlinie erarbeiten sollen.

In der Geschäftsstelle wurden neue Funktionen, insbesondere Fachberatungen für die einzelnen Fachbereiche, geschaffen und erfolgreich besetzt. So wurde eine neue Fachbereichsleitung für den Bereich Jugend und Projekte gefunden ebenso wie eine Fachberatung für diesen Bereich. Das Konzept der Fachberatungen wurde bereits im Kita-Bereich erprobt und für sehr erfolgreich befunden. Daher haben wir uns entschlossen, auch den kleinsten Fachbereich Wohnen und Teilhabe mit einer weiteren Kollegin zu unterstützen.

Im IT-Bereich gelang es, alle Vakanzen zu besetzen, ebenso im Bereich der Finanzbuchhaltung. Im Sommer fand nach den beiden "Corona-Jahren" wieder ein gemeinsamer Team-Tag aller Beschäftigten der Geschäftsstelle statt. Dieser trug dazu bei, sich besser kennenzulernen. Vor allem vor dem Hintergrund, dass das mobile Arbeiten den persönlichen Austausch deutlich erschwert hat, bot dieser Tag eine sehr gute Gelegenheit, miteinander ins Gespräch zu kommen. Ein weiteres Highlight bildete am 09.09.2022 das große Mitarbeiterfest des Trägers im Tierpark Berlin. Endlich konnten langjährige und engagierte Beschäftigte wieder in einem würdigen Rahmen geehrt werden, und bei Musik, Tanz und gutem Essen gab es reichlich Gelegenheit, sich auszutauschen.

Im Herbst konnte nach über zweijähriger Vorbereitungszeit die Fusion mit der AWO Berlin Kreisverband Treptow-Köpenick e.V. erfolgreich abgeschlossen werden. Fünf Beschäftigte aus dem Kreisverband TK wurden übernommen und müssen nun in die Arbeit und in das QMS unseres Kreisverbandes integriert werden.

Um die Kollegen/-innen in den Kitas zu unterstützen, wurden in hohem Maße Zeitarbeitskräfte eingesetzt. Dies bedeutet nicht nur einen erheblichen finanziellen Aufwand, sondern bedarf auch eines großen Verwaltungs- und Abstimmungsaufwands, sowohl in den Einrichtungen als auch im Verwaltungsbereich.

Für das <u>nächste Jahr</u> sehen wir die größte Hauptaufgabe und Herausforderung in der Gewinnung weiterer, neuer Fachkräfte. Hierzu werden wir wieder in enger Zusammenarbeit mit dem "Team-AWO" Aktionen durchführen, die auch mit den anderen AWO Trägern Berlins abgestimmt sind. Über neue Formate der Fachkräftegewinnung muss nachgedacht werden, aber auch über die Beschäftigung älterer Arbeitnehmer\*innen, denn in den nächsten Jahren werden uns aufgrund des demografischen Wandels immer mehr Fachkräfte verlassen. Umso dringender ist es, neue Erzieher\*innen auszubilden und zu halten. Hierzu werden wir z.B. die Zusammenarbeit mit Bildungsträgern, insbesondere aber dem SPI intensivieren. Sollte es nicht gelingen, die Fachkräftequote zu halten, hätte dies auch wirtschaftlich negative Auswirkungen auf den Kreisverband. Daher ist diesem Ziel die oberste Priorität zuzuordnen.

Ein weiteres großes Thema wird im Bereich der Digitalisierung liegen. Dies betrifft vor allem die Arbeit in der Personalabteilung. Elektronische Dienstpläne, die Vorbereitung und Einführung einer digitalen Personalakte oder der Umstieg in ein anderes Mailprogramm stellen alle Beteiligten vor große Herausforderungen, die zusätzlich zum Tagesgeschäft umgesetzt werden müssen. Durch die personelle Verstärkung in der IT- und

Personalabteilung sind wir jedoch gut aufgestellt, diese Herausforderungen zu meistern. Hier gilt es, finanzielle und personelle Ressourcen zur Verfügung zu stellen, um uns auch als modernen und attraktiven Arbeitgeber dazustellen.

Weitere Themen sind 2023 die Umsetzung des Abschlusses des Tarifvertrages, die Einführung und Umsetzung des Tarifvertrages für Job-Räder und die Umsetzung der "Whistleblower- Richtlinie", die der Bundesrat ab Mai 2023 einführen wird. Hier wird uns unsere Anwaltskanzlei, mit der wir bereits langjährig gut zusammenarbeiten, unterstützen. Ebenso stehen wir in enger Abstimmung mit dem Datenschutzbeauftragten, der uns auch bei der Digitalisierung zur Seite stehen wird.

## **Entwicklung im Personalbereich in 2022**

	21 Gesamt		•	100 8 8	Jugend	5	200		WuT		Geschäfts-	stelle	Ex <i>Changel</i> NEZ	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Beschä ftigtenz ahl zum 31.12.	418	446	296	310	29	28	36	36	19	25	29	31	9	16
Fortbil- dungs- tage	551	787	253	438	137	100	17	78	10	29	61	62	73	80

# Bewertung/Fazit:

Trotz eines schwierigen Arbeitsmarktes ist es gelungen, die Zahl der Fachkräfte im Fachbereich Kita zu halten und zu stabilisieren.

Zunehmend wird es auch in anderen Bereichen, wie z.B. in der Verwaltung, herausfordernder, Personal zu gewinnen.

Für die Nachfolge von Führungskräften muss daher rechtzeitig mit dem Aufbau von Nachwuchskräften gesorgt werden. Ein gutes Bespiel hierfür ist z.B. die Einführung der Fachberatung im Fachbereich WuT.

Auch zukünftig werden wir mit Zeitarbeitskräften arbeiten müssen, da die Beschäftigungsquote aufgrund krankheitsbedingter Ausfälle derzeit noch sehr hoch ist. Aufgrund des Abklingens des Pandemiegeschehens sollte sich dies aber im Laufe des Jahres wieder normalisieren.

# Fortbildungen und Schulungen in 2022

Fortbildungen/Schulungen	Anzahl der Fortbildungs-/Schulungstage							
	2019	2020	2021	2022				
Teamfortbildungen	18	20	21	17				
Ausbildung interner Auditoren/-innen	1	0	0	8				
Weiterbildung Qualitätsmanagement	1	0	2	0				
Erste Hilfe/Brandschutz/ASi	34	24	32	53				
Fachtagungen und Konferenzen	23	18	3	33				
Mediation/Coaching	8	43	0	19				
sonstige Weiterbildungen mit einem Umfang von mehr als 3 Tagen	701	1002	398	553				
Haupt- und Ehrenamtliche	0	0	0	11				

Einzelfortbildungen nach Bedarf der Einrichtungen	566	226	100	93
GESAMT in Tagen	1.352	1.333	551	787

#### Bewertung/Fazit:

Das Fortbildungsangebot wurde von den Beschäftigten wieder erhöht angenommen. Das lag sicher auch daran, dass diese zunehmend in Präsenz durchgeführt werden.

Im Bereich Arbeitssicherheit waren die 1. Hilfe-Schulungen aufgrund des Durchführungsturnus wieder notwendig.

Auch langfristige Fortbildungen/Ausbildungen wurden verstärkt wahrgenommen, was zu einer besseren Qualifikation der Beschäftigten und zu einer erhöhten Qualität in der Arbeit beiträgt.

Auch 2023 werden wir das Angebot weiter ausbauen, gerade vor dem Hintergrund, dass zunehmend Personen über einen Quereinstieg beschäftigt werden, deren Qualifikationen an die gestiegenen Ansprüche angepasst werden müssen.

Ausgebaut werden soll die Unterstützung von Führungskräften im Hinblick auf ihre eigene Resilienz und ihre Führungsrolle. Dazu werden wir verstärkt die Möglichkeiten von Supervision oder Coaching anbieten.

# 9.2 Prozessleistungen im Bereich Finanzen

Im Jahr 2021 wurde begonnen, ein einheitliches internes Berichtwesen im Rahmen des Finanzbudgets für alle Kindertagesstätten zu erproben, was ab 2023 auch auf die anderen Fachbereiche bzw. Stabsstellen ausgeweitet werden soll.

Außerdem haben wir das QMH Teil II FM-4 (Finanzmanagement) auf seine Gültigkeit überprüft und Anpassungsbedarf festgestellt.

Die Bereiche Mahnwesen, Rückforderungen und Vertragsmanagement befinden sich derzeit im Überarbeitsmodus.

Aufgrund vieler neuer Beschäftigter im Bereich Finanzbuchhaltung und Controlling verbinden wir die Über-/Bearbeitung der Handbuchvorgaben mit der Analyse unserer tatsächlichen Abläufe/Prozesse mit jenen, die einen Verbesserungsbedarf aufweisen.

Es ist 2021/22 durch die Systematisierung des Finanz-Controllings gelungen, monatlich einen aussagekräftigen Überblick über die Wirtschaftlichkeit der einzelnen Fachbereiche/Abteilungen zu erhalten.

# 9.3 Prozessleistungen im Mitgliederverband (VEZ)

Die Stabsstelle VEZ betreut im Rahmen der Freiwilligenagentur Ex**Change** die Mitglieder und Freiwilligen des Verbandes. Im Jahr 2022 konnten 76 Freiwillige für ein Engagement gewonnen werden. Im Rahmen des Mentoring-Programmes "Menschen stärken Menschen" konnten 119 Patenschaften (Stand November 2022) geschlossen werden. Zudem hat der Verband 41 Schnuppermitglieder und 19 Ordentliche Mitglieder gewinnen können. Durch die Fusion mit Treptow-Köpenick verzeichnet der Kreisverband einen weiteren Mitgliederzuwachs von 121 Ordentlichen Mitgliedern.

Der Matchingprozess, indem die Mitarbeiter\*innen von ExChange Erstgespräche mit Interessierten und Freiwilligen durchführen, diese in der Datenbank anmelden, erweiterte Führungszeugnisse anmelden und Vermittlungsgespräche führen, läuft gut und ist wirksam.

Zum Thema "Kurzzeit-Engagement" gibt es Verbesserungsbedarfe: Junge Menschen möchten sich teilweise punktuell bei Veranstaltungen engagieren aber nicht langfristig binden. Einrichtungen können für einmalige Veranstaltungen Unterstützung gebrauchen, das hat ein hohes Potenzial für sogenannte "Win-Win-Situationen". Für Ex**Change** ist es allerdings aufwändig, für jede kleine Veranstaltung neue Freiwillige zu akquirieren und diese durch aufwendigen Registrierungsprozess aufzunehmen. Die Ausstellung des erweiterten Führungszeugnisses hat zumeist lange Wartezeiten zur Konsequenz. Dies hält Interessierte zum Teil von der Ausübung eines Engagements ab.

Was ist geplant?

Um neue Freiwillige nicht durch lange Wartezeiten zu verlieren, sollen sie künftig unterschreiben können, dass gegen sie keine Strafverfahren laufen. Diese Eigenerklärung dient als Zwischenlösung, bis das erweiterte Führungszeugnis eintrifft.

Was ist bereits erfolgt, wo wird weitergedacht?

Die Abfrage auf dem Erfassungsbogen, ob wir Personen gelegentlich für ein Kurzzeitengagement kontaktieren dürfen, sodass wir einen Pool/Verteiler mit Bereitwilligen anlegen können.

Das Thema Kurzzeitengagement/Niedrigschwelliger Zugang zu Engagement ohne feste Bindung soll auch in 2023 weitergedacht werden.

Diese Entwicklungskurve ist vielversprechend. Der Wirkungsgrad der Mitgliederbetreuung ist auf einem hohen Niveau.

Um den Wünschen und Bedarfen der Mitglieder besser gerecht zu werden, wurde im Rahmen der AWO Zukunftskonferenz eine Vorhabengruppe "Austausch Ehrenamt" initiiert mit dem Ziel unseren Mitgliederverband zu stärken und Angebote für Mitglieder und Ehrenamtliche zu schaffen. Dafür wollen die Kreisverbände mit dem Landesverband in den gegenseitigen Austausch treten, um Erfahrungen zu teilen, Ideen zu entwickeln bzgl. Mitgliederbindung und Akquise, landesweite Aktionen zur Mitgliederwerbung und gemeinsame Aktionen zwischen den Kreisen/Abteilungen mit deren Mitgliedern organisieren.

# 9.4 Kernprozessleistungen im Fachbereich Wohnen und Teilhabe (WuT)

#### Wohngemeinschaften (WG)

Die Auslastung der Wohngemeinschaften betrug in 2022 nur 89%.

In allen drei Wohngemeinschaften gab es je einen Bewohner\*innen-Zuwachs. Die vakanten Plätze konnten im Sommer 2022 endlich belegt werden. Leider verstarb ein Bewohner wenige Tage nach Einzug, sodass seit Jahresende wieder ein Platz vakant ist.

Die fehlende Nachfrage nach WG-Betreuungsplätzen hat uns bewogen, über neue Wohn- und Betreuungskonzepte nachzudenken.

### **Betreutes Einzelwohnen (BEW)**

Für 2022 wurden dem BEW insgesamt 10.230 Betreuungsstunden bewilligt. Davon wurden 9.035 Stunden geleistet; dies entspricht 89,22%. Wöchentlich bewilligte Betreuungsstunden pro Nutzer\*in/Jahresmittelwert ergaben 4,2 Wochenstunden.

Zum Stichtag 31.12.2022 wurden von uns 37 Nutzer\*innen im Rahmen einer ambulanten Eingliederungshilfemaßnahme nach §§ 76 ff SGB IX betreut.

Im Jahr 2022 gab es 7 Anfragen nach sozialpädagogischer Betreuung. Davon wurde bis zum Jahresende keine Aufnahme in das BEW umgesetzt. Hierfür war die fehlende personelle Ressource (Fachkräftemangel) der hauptsächliche Grund, neben den unterschiedlichen Ursachen, wie z.B.: der/die Interessent\*in passt aufgrund seiner/ihrer Beeinträchtigung nicht in die Zielgruppe des Projektes, es gab keine Rückmeldung über einen längeren Zeitraum, in den Kontaktgesprächen ergab sich ein anderer Bedarf oder der/die Interessent/\*in entschied sich für einen andern sozialen Träger.

Vier Nutzer\*innen haben im Laufe des Jahres unseren Träger verlassen.

### 9.5 Kernprozessleistungen im Fachbereich Kindertagesstätten (Kita)

Im Jahr 2022 wurden im Fachbereich Kita **III Kita-2.3 Beobachtung und Dokumentieren** sowie dazugehörige Formblätter überarbeitet. Mit der Überarbeitung des Prozesses ist es gelungen, eine praktikable Anwendung für die Leuvener Engagiertheitsskala im Kitaalltag zu integrieren und weniger Formblätter nutzen zu müssen. Der Prozess wurde dahingehend verändert, dass es sich an den Ursprung der Leuvener Engagiertheitsskala richtet (Handbuch zur Leuvener Engagiertheitsskala). Dieser überarbeitete Prozess wird zum Kitajahresende 2022/2023 innerhalb einer Kita QM-Runde evaluiert und ggf. Veränderungen vorgenommen.

Außerdem ist es gelungen, gemeinsam mit den Praxisanleitern/-innen, **III Kita-1.2.2 Praxiskonzept berufsbegleitende Ausbildung** nebst einem Standard für III Kita-1.4.6 Berufsbegleitende Ausbildung und die für die Dokumentation erforderlichen Formblätter zu entwickeln. Ein Ausbildungsplan zu den verschiedenen Phasen innerhalb der Ausbildung ist entstanden.

Die **Auslastung der Kindertagesstätten** wird immer herausfordernder. Durch den aktiv zunehmenden Fachkräftemangel ist es nach wie vor sehr schwierig, eine gute Auslastung zu erzielen. Dennoch ist es 2022 im Jahresdurchschnitt gelungen, 237 Plätze mehr als 2021 mehr anzubieten, was eine Steigerung von ca. 1 Prozent bedeutet. Allerdings wurde das Auslastungsziel von 95 Prozent wiederum deutlich verfehlt, was Einfluss auf die Refinanzierung der Sachkosten und die geplante Investition in die Liegenschaften (hier vor allem der Spielplätze) zur Folge hatte.

		Jan.	Feb.	Mrz.	Apr.	Mai	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	Ø
	<u>aktuelles Jahr:</u>													
	Ist-Belegung	1.270	1.250	1.258	1.280	1.306	1.317	1.314	1.062	1.092	1.218	1.242	1.276	14.885
	Plätze max.	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493
gesamt	Auslastung	85%	84%	84%	86%	87%	88%	88%	71%	73%	82%	83%	85%	83%
s ges	<u>Vorjahr:</u>													-
Kitas	Ist-Belegung	1.229	1.250	1.269	1.282	1.281	1.293	1.302	1.040	1.114	1.147	1.216	1.225	14.648
	Plätze max.	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493	1.493
	Auslastung	82%	84%	85%	86%	86%	87%	87%	70%	75%	77%	81%	82%	82%

Tabelle zur Auslastung der Kita-Plätze 2022 im Vergleich zu 2021

Durch eine temporäre personelle Aufstockung in Form von Zeitarbeitskräften war es möglich, die Teams in den Kindertagesstätten zu unterstützen und zu entlasten. Hierbei ist die Schwierigkeit, dass es oftmals keine ausgebildeten Fachkräfte sind, die über Zeitarbeitsfirmen angeboten werden. Oder sie boten deutlich kostenintensivere Fachkräfte an. Die nicht ausgebildeten Zusatzkräfte der Zeitarbeitsfirmen sind für die Teams eine zusätzliche Belastung, weil es hier einer intensiven Einarbeitung bedarf. Deshalb hat sich der Kreisverband entschieden, pädagogisch ausgebildete Zeitarbeitskräfte solange wie möglich in einer Kindertagesstätte einzusetzen, um zusätzlichen Belastungen vorzubeugen und den Kindern in den Einrichtungen vertraute und verlässliche Personen zu bieten. Daraus entwickelt sich für einige Kindertagesstätten auch die die Chance, durch eine Übernahme, Personal zu binden.

Der Kreisverband hat 2022 für die Betreuung von Kindern in Kindertagesstätten und Horten über 1,2 Mio. EUR mehr im Vergleich zu 2021 (366 TEUR) für die Nutzung von Zeitarbeitskräften investiert. Das ist eine Steigerung um das Vierfache. Grund dafür ist unter anderen, das die fachliche Aufsicht der Senatsverwaltung den Träger dazu verpflichtete, den Personalschlüssel umzusetzen – auch, wenn der Einsatz von Leasingkräften deutlich teurer ist als die Beschäftigung innerhalb des Trägers – und bei Nichtumsetzung mit einem Aufnahmestopp drohte.

# 9.6 Kernprozessleistungen im Fachbereich ergänzende Förderung und Betreuung (Hort)

Die **Auslastung der Horte** blieb 2022 trotz allgemeinem Fachkräftemangel stabil. 2022 ist es im Jahresdurchschnitt gelungen, 268 Plätze mehr als 2021 anzubieten, was eine Steigerung von ca. 12% bedeutet. Das Auslastungsziel von 95% wurde somit deutlich übertroffen. Vor allem im Hort "Elfenfels" werden durch die Kostenreduzierungen für Familien mehr Kinder (vor allem Standort Schule) betreut.

		Jan.	Feb.	Mrz.	Apr.	Mai	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	ø
	aktuelles Jahr:													
	Ist-Belegung	219	211	218	218	218	217	219	206	202	232	230	243	2.633
	Plätze max.	185	185	185	185	185	185	185	185	185	185	185	185	185
amt	Auslastung	118%	114%	118%	118%	118%	117%	118%	111%	109%	125%	124%	131%	119%
e gesamt	<u>Vorjahr:</u>	_												-
Horte	Ist-Belegung	188	188	190	187	187	187	187	199	213	215	212	212	2.365
_	Plätze max.	185	185	185	185	185	185	185	185	185	185	185	185	185
	Auslastung	102%	102%	103%	101%	101%	101%	101%	108%	115%	116%	115%	115%	107%

Tabelle zur Auslastung der Hort-Plätze 2022 im Vergleich zu 2021

Überwiegend wird das Angebot der ergänzenden Förderung und Betreuung an zwei Grundschulen in Neukölln, der Rose-Oehmichen-Grundschule und Theodor-Storm-Grundschule, von Kindern der 1. bis zu 4. Klasse genutzt. Beide Horte betreuen aber auch Kinder von der 5. bis zur 6. Klasse in ihren Räumlichkeiten.

Außerdem gelang es in diesem Jahr, den Bereich Hort um eine Fachberatung zu erweitern.

Die Konzeption für den Hort "Elfenfels" ist überarbeitet.

Die Aktualisierung von Handbuchvorgaben, insbesondere III OGB-2.4 Integration und Festlegungen zur Medikamentenvergabe, werden in 2023 fortgeführt.

## 9.7 Prozessleistungen im Fachbereich Jugend

Die Prozessleistungen im Fachbereich Jugend betreffen zum einen die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen in den Jugendclubs, der Schulsozialarbeit und der Jugendberufshilfe, zum anderen mit der Zielgruppe Eltern und Familien durch das Familienzentrum Fennpfuhl, die Stadtteilmütter und Elternbegleitung an verschiedenen Standorten. Die vertraglichen Vorgaben seitens der Fördermittelgeber definieren die Ziele und Indikatoren der Prozesse. Zusammengefasst sind das für die Zielgruppe Kinder und Jugendliche Prozesse der Partizipation, des sozialen Lernens, der außerschulischen Bildung, beruflichen Orientierung, Hilfe zur Lebensbewältigung und Freizeitgestaltung. Die Prozessleistungen für Familien und Eltern liegen in der Beratung und Unterstützung, insbesondere zu Fragen der Erziehung und Bildungsverläufen der Kinder sowie in Bildungs- und Begegnungsangeboten.

Der Jugendclub "Die Scheune" hat im Jahr 2022 die vertragliche Vorgabe von 3.572 Angebotsstunden plus 210 ehrenamtlich geleistete Stunden mit 5.557 Angebotsstunden und 230 210 ehrenamtlich geleistete Stunden weit übertroffen. Hier waren zwei hauptamtliche Mitarbeitende beschäftigt. Die Vorgabe der Schulstation "Theos Schüleroase" lag bei 2.440 Angebotsstunden, die mit 2.451 tatsächlich geleisteten Angebotsstunden knapp überschritten wurden. Der Grund dafür lag vor allem in der Personalunion der Einrichtungsleitung der SST und gleichzeitiger Leitung des AWO-Horts "Sonnenkids" und vieler dortiger Personalausfälle bzw. -vakanzen, die kompensiert werden mussten.

Seitens des Jugendamtes Lichtenberg, über das der Jugendclub "Judith Auer" (JAC) und das Familienzentrum "Fennpfuhl" gefördert werden, gibt es keine eindeutigen Vorgaben, wie viele Angebotsstunden im Jahr erreicht werden müssen. Im Jahr 2022 erreichte der JAC 3.707 Stunden über pädagogisches Personal und 198 Stunden über Ehrenamtliche. Der Judith-Auer-Club hatte durchschnittlich 53 Stammbesucher\*innen und 67 unregelmäßige Besucher\*innen im Berichtszeitraum; damit war ein großer Anstieg der Besucher\*innen-Zahlen zu verzeichnen. Darunter waren viele herausfordernde junge Menschen. Gewalt bzw. aggressives Verhalten, sexuell grenzverletzendes Verhalten, Drogenaffinität und psychosoziale Auffälligkeiten haben nach den Corona-Einschränkungen spürbar zugenommen. Es gab einige sicherheitsrelevante Vorfälle, die in enger Absprache mit dem Jugendamt und/ oder relevanten Beratungsstellen bearbeitet wurden. Um die Leitung und das Team zu entlasten und zu stärken, werden klare, stabile Strukturen inkludiert. Um die Angebote zu schaffen, auffälligen Jugendlichen bedarfsgerecht und pädagogisch sinnvoll zu begegnen und präventive Arbeit ermöglichen zu können, wurden die Öffnungszeiten in Absprache mit dem zuständigen Jugendamt reduziert und eine Trennung der verschiedenen Altersgruppen sowie die pädagogische Arbeit gemeinsam mit dem Team konzeptionell neu aufgestellt. An vielen Stellen wurde deutlich,

wie wichtig die Erarbeitung eines Trägerschutzkonzeptes ist, womit 2022 begonnen wurde, um den Schutz der Besucher\*innen und des Personals zu gewährleisten.

Das Projekt JuMP mit einer Platzkapazität für 20 Teilnehmende war 2022 nicht ausgelastet. Im Jahresdurchschnitt nahmen 17,8 junge Menschen am Projekt teil. Dies lag unter anderem an dem hohen bürokratischen Aufwand für die Ämter, da die Kostenübernahme für jede\*n Teilnehmende\*n einzeln bewilligt werden mussten und dadurch der Zugang zum Projekt erschwert. Es ist nun gelungen, einen berlinweiten Trägervertrag abzuschließen, der die Auslastung 2023 durch unbürokratische(re) Aufnahme und Vermittlung der Teilnehmenden sichern soll. Die Prozessleistungen, Erwartungen der Klientel (s. Kundenzufriedenheit) und Vorgaben seitens der Fördermittelgeber wurden von allen Projekten erfolgreich umgesetzt.

## 9.8 Prozessleistungen im Fachbereich Beratung

### Frauenberatung

	2020	2021	2022
Anzahl der Klientinnen	568	557	496

#### **Bewertung**

Die Angebote der Frauenberatung wurden sehr gut genutzt. Die Klientinnen-Zahl ist im Vergleich zum Vorjahr etwas gesunken. Das ist dem hohen Krankenstand geschuldet. Die Beratung in Serbisch, Kroatisch und Bosnisch wird weiterhin stark nachgefragt. Das betrifft sowohl bereits lange hier lebende und auch neu zugezogene Frauen aus den Nachfolgestaaten des ehemaligen Jugoslawiens. Die Beratungen auf Spanisch und Französisch, insbesondere für Frauen aus Afrika, wird sehr gut angenommen.

## Schuldner- und Insolvenzberatung (SiB)

Mit Stand 30.11.2022 wurden bereits 11.921 Beratungen durchgeführt. Damit wurden im Vergleich zum Vorjahr 5,86% weniger Beratungen durchgeführt. Das Vorjahresergebnis von 12.664 Beratungen lag somit um 743 Beratungen höher.

Die Ursachen dafür sind vielfältig. Auffällig ist, dass allein 588 Beratungen in den ersten drei Monaten weniger durchgeführt wurden, als im Vergleich zum Vorjahr. Dafür sind die Pandemie-Bedingungen verantwortlich, denn bis zum 18.03.2022 haben wir den gesetzlichen Vorgaben entsprechend mit der Hälfte des Teams im "mobilen Arbeitsplatz" gearbeitet. Die hohen Infektionszahlen, die Bitte der Regierung, nur in äußersten Notfällen das Haus, die Wohnung zu verlassen und die Angst vor Ansteckung haben vielen Ratsuchende verlasst, die Beratung lieber nicht wahrzunehmen. Ein weiterer Grund ist, dass wir es nicht geschafft haben, offene Stellen zeitnah und adäquat zu ersetzen.

# Gesundheits- und Migrationsberatung Şifahane

Angebote	2020	2021	2022	Trend
Anzahl Beratungen	1508	1278	2221	steigend
Anzahl Klienten/-innen	258	223	219	gleich geblieben
Anzahl der aktiven Fälle	258	223	219	gleich geblieben
Anzahl der neu begonnenen Fälle	70	56	97	steigend
Anzahl der beendeten Fälle	91	101	74	abnehmend
Anzahl der Nutzer/-innen	99	87	170	steigend

### Bewertung

Die deutlich höhere Anzahl der Beratungen erklärt sich hauptsächlich aus der vollständigen Anwesenheit aller Mitarbeiter/innen (kaum Ausfall) und dem besonders hohen Gesprächsbedarf der zum Teil psychisch schwer erkrankten Personen. Denn mit dem Grad der Schwere der Erkrankungen steigen sowohl der Beratungsbedarf als auch der zeitliche Aufwand für die Organisation und Koordination von Hilfen.

Die Case Management Fälle nahmen 2022 eindeutig zu, was eine intensive und zeitaufwendige Arbeit zur Folge hatte. Es ist festzuhalten, dass die Anzahl von neu aufgenommen Klienten/-innen im 2022 um ca. 73% und die Anzahl der Anfragen durch die Nutzer/-innen um ca. 94% im Vergleich zum 2021 gestiegen ist. Die meisten neuen Klienten/-innen wurden vom Jobcenter Neukölln an uns verwiesen.

# **Erziehungs- und Familienberatung (EFB)**

Gesamtzahl aller Fälle	2020	2021	2022	2020	2021	2022
		a) (Bundesstatis	stik)	b) (Fall = Familie)		
Aus dem Vorjahr übernommen	520	491	454	520	491	454
Neuaufnahmen	372	418	386	372	418	386
Abgeschlossene Fälle	400	455	384	400	455	384
Laufende Fälle	491	454	456	491	454	456
Gesamtzahl bearbeiteter (abgeschlossene und laufende) Fälle	891	909	840	891	909	840

### **Bewertung**

Die Zahl der abgeschlossenen und auch der neu aufgenommenen Beratungen ist im Vergleich zum Vorjahr gesunken. Die Zahl der Neuaufnahmen ist allerdings im Vergleich zum Jahr 2020 höher ausgefallen. Die Anzahl der laufenden Fälle am 01.01. des Folgejahres ist gleich geblieben im Vergleich zum Vorjahr. Die Auslastung mit Beratungen ist insgesamt gut trotz gesunkener Zahl der abgeschlossenen Fälle. Dies spricht für eine tendenziell längere Beratungszeit und längere Laufzeit der Beratungen, die dem intensiveren Beratungsbedarf der Klient\*innen nach der Corona-Pandemie entspricht.

# 10. Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen

### 10.1 Stabsstelle Verband, Engagement und Zukunft (VEZ)

Im QMH fehlen die Festlegungen/Aussagen über unsere Mitgliederbetreuung, die aber laut der neuen Anforderung der AWO FO beschrieben werden müssen. 2022 wurden diesbezüglich eine intensive Arbeit in Q-Zirkeln durchgeführt und diverse Entwürfe für II MV-11 (Mitgliederverband) entwickelt, z.B. zur Mitgliedergewinnung, Pflege der Mitgliedschaften, Anfrage Ordentliche Mitgliedschaft, Begrüßungsschreiben Schnuppermitglieder.

Einen Verbesserungsbedarf gibt es in der systematischen Bedarfserfragung nach Freiwilligen in den Einrichtungen. Entgegen der Vorgaben in II EX-3.2 Kennenlernen der Einsatzstellen wird das Fbl EX 001 Bedarfsmeldung nicht mehr von AWO Ex**Change** zur Verfügung gestellt. Die Kommunikation der Einrichtungsleitungen mit AWO Ex**Change** verläuft hautsächlich über Mail-Verkehr. Hier wäre zu prüfen, ob die Bedarfsabfrage per Formblatt weiterzuführen ist oder die Kommunikation per Mail die günstigere Option ist.

Eine Korrekturmaßnahme betrifft den Maßnahmenplan. Die Stabsstellenleitung VEZ besitzt aufgrund der veralteten Datenbank keinen eigenen Zugang zum Maßnahmenplan. Daher ist die Steuerung von Maßnahmen und Zielen im Bereich VEZ nicht über das Fbl QC 187 Maßnahmenplan möglich. Im Jour Fix HV/STL VEZ wurde dies angesprochen. Weitere Korrekturmaßnahmen wurden noch nicht vorgenommen.

### 10.2 Fachbereich Wohnen und Teilhabe (WuT)

Als Leistungserbringer sollten wir eine regelmäßige Überprüfung der individuell vereinbarten Teilhabeziele unter systematischer partnerschaftlicher Einbeziehung der leistungsberechtigten Menschen mit Behinderungen vornehmen. Dafür wollen wir neben der Kundenzufriedenheitsabfrage weitere Möglichkeiten zur Messung der Wirkung unserer Arbeit und der dadurch entstandenen subjektiven Teilhabemöglichkeiten entwickeln und die Ergebnisse darstellen können.

Im Laufe der letzten Jahre haben wir uns im Fachbereich dem Thema "Wirkung und Wirksamkeit" angenähert und werden 2023 weiter gemeinsam mit den anderen AWO-Trägern in Berlin vertiefend in die Diskussion gehen, um validierbare Kenngrößen im Kontext der Eingliederungshilfe zu entwickeln. (siehe auch Ausführungen zur Kundenzufriedenheit)

### 10.3 Fachbereich Kindertagesstätten (Kita)

Die Auslastung der Kindertagesstätten ist zunehmend herausfordernder. Durch den aktiv zunehmenden Fachkräftemangel ist es schwierig und eine gute Auslastung abzubilden. Durch eine temporäre personelle Aufstockung in Form von Zeitarbeitskräften ist es möglich, die Teams in den Kindertagesstätten zu unterstützen und zu entlasten. Hierbei ist die Schwierigkeit, dass es oftmals keine ausgebildeten Fachkräfte sind, die über Zeitarbeitsfirmen angeboten werden. Oder sie bieten kostenintensive Fachkräfte an. Die nicht ausgebildeten Zusatzkräfte der Zeitarbeitsfirmen sind für die Teams eine zusätzliche Belastung, weil es hier einer intensiven Einarbeitung bedarf. Deshalb hat sich der Kreisverband entschieden, Zeitarbeitskräfte solange wie möglich in einer Kindertagesstätte einzusetzen, um zusätzlicher Einarbeitung vorzubeugen und den Kindern in den Einrichtungen vertraute und verlässliche Personen zu bieten. Heraus entwickelt sich für einige Kindertagesstätten die Chance, Personal zu binden durch eine Übernahme.

## 10.4 Fachbereich ergänzende Förderung und Betreuung (Hort)

Im ersten Jahr nach der Pandemie haben wir auch hier eine Fluktuation von pädagogischen Fachkräften erleben müssen. Wie im Fachbereich Kita waren wir daher gezwungen, temporär mit Zeitarbeitsfirmen die Personallücken zu schließen. Im Fachbereich Hort bzw. ergänzende Förderung und Betreuung an Grundschulen ist es erstmalig so problematisch, Fachkräfte zu gewinnen und längerfristig an unseren Kreisverband zu binden.

### 10.5 Fachbereich Jugend

In den Projekten der Elternbegleitungen an verschiedenen Standorten wurden die finanziellen Mittel für Sachkosten bis Ende des Jahres nicht ausgeschöpft. Hier wird 2023 von der Fachbereichsleitung gegengesteuert und frühzeitig und regelmäßig über noch vorhandenes Budget und Bedarfe gesprochen. Die Projekte der Elternbegleitung sind darüber hinaus noch nicht im QMS verankert. Um einheitliche Qualitätsstandards zu gewährleisten, wird für die Projekte 2023 ein eigenes QMH entwickelt. Der Prozess der Vernetzung und dem Austausch zu pädagogischer Haltung, Methoden und Bedarfen der Zielgruppe wurde bereits 2022 begonnen.

In einigen Projekten die Umsetzung von Verfahrensanweisungen (II PM-2.3.2 Kommunikationsstruktur, II PM-2.3.4 Einarbeitung, II QC-6.1 Qualitätscontrolling, II QC-6.2 Ereignismanagement, etc.) sowie die damit einhergehenden Anforderungen an die Dokumentation (z.B. in Fbl QC 002 Ereignisprotokoll, Fbl PM 003 Sitzungsprotokoll, Fbl QC 008 QM-Conrolling und Fbl QC 187 Maßnahmenplan) und Ablage von Aufzeichnungen/Nachweisen (z.B. im MPO gemäß der Festlegungen im Fbl QC 013 Hinweise zum MPO) nicht ausreichend geschehen. Insbesondere der Jugendclub "Judith-Auer" hatte hier Schwierigkeiten. Eine unzureichende Einarbeitung der Einrichtungsleitung zu Beginn der Arbeitsaufnahme in 2021 hat sicherlich dazu beigetragen, dass sich stabile Abläufe und Prozesse im Sinne des QMS nicht selbstverständlich etablieren konnten und auch im Jahr 2022 noch zu Unsicherheiten in der Umsetzung führten. Im Zuge des internen Audits in 2022 wurden hierzu konkrete Maßnahmen vereinbart. Durch eine enge Begleitung der Einrichtungsleitung durch die QMBOL und der Fachberatung haben sich einige Arbeitsabläufe vor Ort bereits verbessert.

Die o.g. Personalunion der Einrichtungsleitung in SST Theos und Hort Sonnenkids und damit verbundene Intransparenz der Aufgabenverteilung führte auch zu einer Unzufriedenheit der Schulleitung damit und dem Wunsch einer Trennung der Leitungsfunktionen sowie einer inhaltlichen und personellen Abgrenzung der Einrichtungen. Dieses Anliegen ist ebenfalls schon längere Zeit Bestreben des Kreisverbandes und wird 2023 erfolgen. Gespräche und Maßnahmen wurden dazu bereits eingeleitet.

# 10.6 Fachbereich Beratung

Im Fachbereich Beratung konnten die Zuwendungsverträge erfüllt werden, wenn auch zeitweise Personalengpässe durch Fluktuation entstanden.

# 11. Bewertung des Q-Controlling – Ergebnisse von Überwachungen und Messungen

Mangels zeitlicher Kapazitäten wurde das Qualitätscontrolling nur stichprobenweise vorgenommen und zum Teil in der Austauschrunde (Fachbereichs- und Stabsstellenleitungen) besprochen.

Zahlreiche Rückmeldungen der Leitungskräfte gegenüber den Fachbereichsleitungen haben zum Inhalt, dass das bisherige Qualitätscontrolling nicht mehr zweckmäßig erscheint und wenig praktikabel ist. Der zeitliche Aufwand, das quartalsweise das Fbl QC 008 QM-Controlling zu bedienen, sei höher als der tatsächliche Nutzen.

Aufgrund dessen wird die Steuerungsrunde Anfang 2023 das Qualitätscontrolling gemeinsam neu denken und dieses den Bedürfnissen der Leitungskräfte bestmöglich anpassen.

Hierbei ist zu beachten, dass unser Qualitätscontrolling u.a. auch dazu dient, das Erfüllen von gesetzlichen und behördlichen Anforderungen sicherzustellen, z.B. Arbeitszeitgesetz, Anforderungen aus dem Bereich Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit, Brandschutz u.ä.

Ein Schwerpunkt wird das Überwachen und Messen von Prozessleistungen werden.

Die Stabsstelle VEZ hat im Rahmen des Qualitätscontrollings festgestellt, dass die Einrichtungen/Projekte die Maßnahmen zur Erreichung der jeweiligen Q-Ziele 2022 umgesetzt haben.

Die Auswertung der Auditergebnisse im Fachbereich Kita hat ergeben, dass Fbl QC 008 QM-Controlling ggf. genutzt werden sollte, um Gesundheitsaspekte in der Kinderbetreuung sicherzustellen.

Aufgrund dessen wird die Steuerungsrunde das Qualitätscontrolling neu denken und dieses den Bedürfnissen der Leitungskräfte bestmöglich anpassen. Einen Aufschlag hierzu hat die Steuerungsrunde bereits am 05.01.2023 vorgenommen.

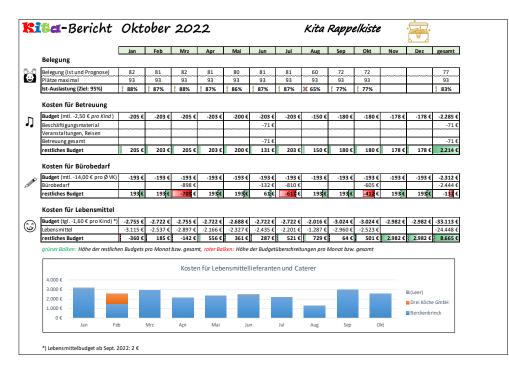
# 12. Lieferantenbewertung/Leistung von externen Anbietern

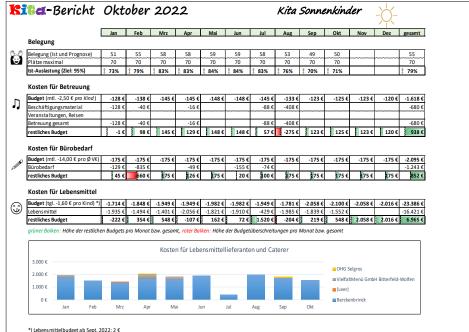
#### 12.1 Anbieter von Lebensmitteln

Im Fachbereich Kita/Hort haben wir seit 2019 versucht, möglichst wenig Anbieter im Bereich Lebensmittelanlieferung zu beauftragen und mit einem Anbieter eine Rahmenvereinbarung geschlossen. Während der Corona-Pandemie gelang diesem Anbieter aber nicht immer eine qualitative Auslieferung, sodass wir derzeit wieder unterschiedliche Anbieter erproben.

Das Finanz-Controlling erstellte 2022 monatlich einen Bericht in Bezug auf die betreuten Kinder zur Lebensmittel-Kostenentwicklung (alle Kitas, je Kita), sodass alle Verantwortlichen dazu einen Überblick hatten und wir der Senatsverwaltung dazu Mitteilung machen konnten.

Die Selbstbeteiligung der Eltern im Rahmen der Vollverpflegung mussten wir aufgrund der Preisentwicklung im September 2022 anpassen.





### 12.2 Fortbildungsträger (Schwerpunkt Stabsstelle VEZ) / Anlehnung an Fbl PM 042 Fortbildungsbewertung

Die Mitarbeitenden der Stabsstelle VEZ haben im Jahr 2022 neben den vorgeschriebenen Fortbildungen zur 1. Hilfe und Brandschutz, ausgesuchte Fortbildungen zu den Themen Kinderschutz (Anbieter: Kindernothilfe e.V.); Organisationsentwicklung (VHS Friedrichshain-Kreuzberg); Gemeinwesenarbeit (Anbieter: ASH Berlin in Kooperation mit LAG soziale Brennpunkte Niedersachsen e.V.) und Partizipative Führungsinstrumente (Anbieter: Paritätische Akademie Berlin) besucht. Diese Fortbildungen wurden im Rahmen der PEGs besprochen und sollen den individuellen Weiterentwicklungen Rechnung tragen und die Mitarbeitenden in ihrer Arbeit unterstützen.

Abgesehen davon, entschied sich die Stabsstelle VEZ dazu, 3 Fortbildungen als Teams zu besuchen bzw. selbst zu organisieren, da sie sich einen großen Mehrwert für die Implementierung der Inhalte in ihre Arbeit versprachen. Im Einzelnen handelt es sich um: Profilanalyse in der Beratung und Vermittlung von ehrenamtlich Engagierten; Fördermittelakquise und Anti-Bias-Training. Zudem wurde eine Klausur zum Thema Partizipation durchgeführt.

Die Fortbildung zur Profilanalyse war ein Angebot für die gesamte Stabsstelle, an der die Mehrheit der Mitarbeitenden teilnahm. Die Fortbildung wurde von einer Trainerin als Honorarkraft im Neuköllner Engagementzentrum durchgeführt (Fördermittelbüro) und hatte zum Ziel, Stärken und Interessen von Engagement-Interessierten erkennen und auf charakterliche Profile sensibilisierter reagieren zu können. Die Mitarbeiten haben sich versprochen, Instrumente an die Hand zu bekommen, um für unentschlossene Engagement-Interessierte, passende Einsatzmöglichkeiten zu finden. In den Fortbildungsbewertungen hat sich herausgestellt, dass sich dieser Orientierungsrahmen tatsächlich für die tägliche Arbeit eingestellt und bewährt hat und in den Erstgesprächen gezielter auf die Wünsche von Engagierten eingegangen werden kann. Es hat sich ein besseres Einschätzungsvermögen für das passende Engagement von Interessierten eingestellt. Die durchführende Trainerin wurde sehr gut eingeschätzt, Zeit und Raum ebenso.

Die Schulung zur Fördermittelakquise war ebenfalls ein Angebot für die gesamte Stabsstelle, an der die Mehrheit der Mitarbeitenden teilnahm. Die Fortbildung wurde von einer Trainerin als Honorarkraft im Neuköllner Engagementzentrum durchgeführt und hatte zum Ziel, die Struktur der Förderlandschaft kennenzulernen und Recherchemöglichkeiten wahrzunehmen, sowie den Aufbau einer eigenen Förderdatenbank zu implementieren. Des Weiteren ging es um den Ablauf der Projektförderung allgemein und innerhalb der Organisation, dem Vorgehen bei der Antragstellung (Arbeit am Fallbeispiel), Regeln der Antragstellung, der Arbeit an einer eigenen Projektidee sowie um verschiedene Finanzierungsformen. Die Mitarbeitenden können für ihre Arbeit nun Kenntnisse über die Förderlandschaft, eine schnellere Recherche und bessere Bewertung von Fördermöglichkeiten, sowie Kompetenzen bei der Antragsstellung aufweisen. Zudem verfügen sie über systematische Kenntnisse, die sie für die Beratung von kooperierenden Organisationen anwenden können (NEZ).

Die durchführende Trainerin wurde sehr gut eingeschätzt, Zeit und Raum ebenso.

Die Fortbildung Anti-Bias Training (politische Bildung für pädagogische Fachkräfte) wurde von der Berliner Landeszentrale für politische Bildung in Kooperation mit dem Paritätischen Jugendhilfeforum angeboten. Folgende Inhalte wurden besprochen: Hinterfragen von eigenen Vorurteilen und Voreingenommenheit (biases), Training für den Umgang mit Voreingenommenheit, um so Diversität im Alltag zu erkennen und zu fördern, aber auch langfristige persönliche Ziele für eine inklusive Gesellschaft zu setzen. Die Mitarbeitenden reflektierten, dass in der täglichen Arbeit ein verstärktes Bewusstsein für Voreingenommenheit vorhanden ist, eine wiederholte Selbstreflexion und Perspektivwechsel wurde geschult, um Begegnungen konfliktfrei und gleichberechtigt zu gestalten. Die fachliche Durchführung durch den anbietenden Träger sowie dessen Räumlichkeiten wurden positiv eingeschätzt.

Ein Großteil der Beschäftigten nahm an der Klausur zur Partizipation teil, die vom Mobilen Beratungsteam für Demokratieentwicklung (Stiftung SPI) durchgeführt wurde. Geplant wurde die Klausur zum Thema "Partizipation der Nachbarschaft von Begegnungsstätten".

Wie erreichen wir mit unseren Angeboten alle Menschen aus der Nachbarschaft, unabhängig von Herkunft, Alter, Geschlecht?

Aus dem Organisationsprozess heraus, entstand schnell die Idee, auch Mitarbeitende aus den Fachbereichen Kita, Jugend und WuT mit einzubinden. So wurde das Thema breiter gefasst und die Bedeutung von gesellschaftlicher Partizipation, Möglichkeiten und Grenzen sowie die Reflexion, inwiefern Partizipation in unseren Einrichtungen bereits gelingt bzw. was wir ändern wollen, mit aufgenommen. Ein großer Wunsch der Kollegen//-innen bestand in der inhaltlichen Auseinandersetzung und dem Austausch von Best-Practice-Beispielen untereinander, wie mit neuen Ideen und Anregungen ein dauerhaftes aktives Engagement gefördert werden kann. Diesen Austausch und auch der wissenschaftliche Input zum Thema wurde als sehr wertvoll beschrieben und führte zu neuen Denkansätzen und Handlungsspielräumen. Das Verständnis von Diversität der Partizipation sowie die unterschiedlichen Beteiligungsgrade und dessen sinnvolle Verwendung wurden sehr gut aufgenommen. Jedoch fehlte es aus Zeitgründen an konkreten Best-Practice-Beispielen und Lösungswegen – die tiefergehende Arbeit an Fallbeispielen wäre wünschenswert gewesen, um darauf aufbauend in die praktische Umsetzung von partizipativ(er)en Angeboten zu gehen. Allerdings ist geplant zusammen mit dem Mobilen Beratungsteam für Demokratieentwicklung, die praktische Arbeit anhand von kollegialer Fallberatung im kommenden Jahr fortzuführen.

# 12.3 Auditoren/-innen

Nr.	Merkmale vgl. Fbl QC 006 Bewertung interne*r Auditor*in) = 36 Rückläufe	<b>Zufriedenheit</b> 1 = sehr zufrieden, 2 = überwiegend zufrieden, 3 = nur teilweise zufrieden, 4 = unzufrieden				Bewertung
4	Wis asset and as Cia dia Fastislasitan dia 6'm dia Laitus ancia a Audita asfandadiah	1	2	3	4	Inches and any in Fachbanaish Kita han
1	Wie empfanden Sie die Fertigkeiten, die für die Leitung eines Audits erforderlich sind, z.B. Planung, Organisation, Kommunikation und Führung?	30	4	1	1	Insbesondere im Fachbereich Kita kam es zu zeitlichen Engpässen und dadurch zu Schwierigkeiten in der Organisation, u.a. weil Audits aufgrund von einrichtungsbedingten Themen verschoben werden mussten.
2	War die/der Auditor*in während des Audits transparent?	31	4	0	1	
3	Hat sich die/der Auditor*in bemüht, Verbesserungspotential aufzuzeigen?	33	2	0	1	
4	Wie beurteilen Sie die Fachlichkeit als Auditor*in?	28	6	1	1	Die Fachlichkeit in Audits ist insbesondere für die Auditoren herausfordernd, die alle Fachbereiche (mit Ausnahme Kita) auditieren. Dies wird sich auch in Zukunft kaum ändern, weil der Mehraufwand, sich mit einer unbekannten Dienstleistung auseinanderzusetzen, herausragend ist und von der QMBOL als solcher nicht nur gesehen, sondern respektiert wird.
5	Wie sind Sie mit der Zeiteinteilung im Audit zurechtgekommen?	32	1	2	1	
6	Wie verständlich empfanden Sie die Fragen/Formulierungen der Auditorin/des Auditors?	32	3	0	1	
7	Hat die/der Auditor*in Ihnen aktiv zugehört?	32	2	1	1	
8	Wie empfanden Sie den Umgang mit Einwänden/Widersprüchen Ihrerseits?	29	4	2	1	

9	Wie bewerten Sie die Begrüßung und Einführung ins Audit?	32	1	2	0	
10	Wie bewerten Sie die Fragentiefe? Haben Sie sich verstanden gefühlt?	30	2	3	1	Die Fragentiefe bzw. das sich Verstandenfühlen hängt unmittelbar mit der Fachlichkeit zusammen. Im Bereich Kita wurde diesbezüglich kaum Kritik geübt. In den anderen Fachbereichen ist jedoch immer zu bedenken, welche Herausforderung es für die Auditoren/-innen darstellt, sich in eine komplett neue Dienstleistung einzudenken. Daher ist das Ergebnis der Bewertung durchaus positiv ausgefallen.
11	Wie bewerten Sie das Abschlussgespräch im Hinblick auf Transparenz, Nachvollziehbarkeit der Bewertungen?	29	5	1	1	6 von 36 Bewertungen sehen Verbesserungspotential im Hinblick auf die Bewertung von Feststellungen. Tatsächlich ist dies zum Teil subjektiv geprägt, aber die Legende in der Kopfzeile eines jeden Auditberichts weist klare Vorgaben zu den Bewertungen aus, an denen sich die Auditoren/-innen orientieren.

### Fazit:

4 handschriftliche Bewertungen wurden als Scan übermittelt, obwohl technisch keine Einschränkungen gegeben waren und die Handhabung des Formblatts klar auf dem Formblatt dokumentiert ist. Hierdurch entsteht bei der Auswertung durch die QMBOL ein zeitlicher Mehraufwand. Zukünftig werden handschriftlich ausgefüllte Fbl QC 006 Bewertung zurückgereicht.

Die durchweg positive Bewertung der Auditoren lässt darauf schließen, dass die Einbindung der neuen Auditoren/-innen in unser Auditsystem weitestgehend gelungen ist.

Derzeit sind 7 Auditorinnen im Fachbereich Kita tätig und neben der QMBOL 4 Auditoren/-innen in den Fachbereichen Jugend, Beratung, WuT und sogar für die AWO NeMuS GmbH eingesetzt.

Eine abschließende Besprechung der Audits in 2022 konnte von der QMBOL krankheitsbedingt nicht vorgenommen werden. Dies wird im Treffen der internen Auditoren/-innen am 15. bzw. 17.02.2023 aufgegriffen.

Die Auswertung der Rückläufe im FB Kita am 16.12.0222 ergab, dass die QMBOL mit den Fachberatungen eine bessere Akzeptanz von internen Audits in den Kitas wahrnehmen. Zudem haben sich die neuen Auditoren/-innen im Fachbereich Kita etabliert und hervorragende Bewertungen von den Auditierten erhalten. Geplant ist, dass zwei der Auditoren/-innen 2023 die Fortbildung "Interne Evaluation" besuchen und möglichst damit beginnen, Auditberichte im Sinne der Anforderungen des BeKi anzufertigen. Im Fachbereich Kita wurde sich darauf geeinigt, dass einmal geplante Audits nicht mehr verschoben werden, um den dadurch für die Auditoren/-innen entstehenden Mehraufwand entgegenzuwirken. Audits sollen einen Eindruck von der täglichen Arbeit abbilden, ggf. muss bei Ausfall der Leitung dann die Stellvertretung das Audit begleiten.

In den anderen Audits zeigten die Bewertungen, dass sich die Auditoren/-innen insbesondere im Hinblick auf Transparenz, Fachlichkeit, Fragentiefe und auch Nachvollziehbarkeit der Bewertungen verbessern können. Hierzu werden 2023 umfassende Vor- und Nachbereitungen des Auditteams mit der QMBOL und/oder der Fachberatung Kita stattfinden.

Zudem ist angedacht, in 2023 eine Schulung der (interessierten) internen Auditoren/-innen durch Frau Alber durchführen zu lassen.

### 12.4 Externe Beratungen

Der Träger hatte 2022 externe Berater\*innen bzw. Firmen beauftragt und bewertet die Leistungen wie folgt:

Berater*in/Firma	Zufriedenheit  1 = sehr zufrieden, 2 = überwiegend zufrieden, 3 = nur teilweise zufrieden, 4 = unzufrieden			= nur teilweise	Bewertung
	1	2	3	4	
Rechtsanwaltskanzlei Mayr	Х				<ul> <li>vertrauensvolle Zusammenarbeit</li> <li>zeitnahe Rückmeldung</li> <li>fach- und sachgerechte Beratung</li> </ul>
Datenschutzbeauftragter seit 1994	×				<ul> <li>vertrauensvolle Zusammenarbeit</li> <li>zeitnahe Rückmeldung</li> <li>fach- und sachgerechte Beratung</li> </ul>

Berater*in/Firma	1 = sehr zufrie	den, 2 = überwie	denheit gend zufrieden, 3 = unzufrieden	s = nur teilweise	Bewertung
	1	2	3	4	
EPS (Arbeitsschutz) seit 2000		х			<ul><li>vertrauensvolle Zusammenarbeit</li><li>zeitnahe Rückmeldung</li></ul>
					■ fach- und sachgerechte Beratung
					<ul> <li>in Bezug auf die Digitalisierung der Daten nicht mehr auf der Höhe der Zeit; Wechsel in 2024 angestrebt</li> </ul>
CGM (Finanzbuchhaltung) seit 2019		X			nicht immer zeitnahe Rückmeldung
					■ Updates führen häufig zu Fehlern
					Fehlerfindung nicht immer kundenfreundlich
SPS (Lohnbuchhaltung) seit 2015		X			■ zeitnahe Rückmeldung
					■ Updates führen häufig zu Fehlern
					■ fach- und sachgerechte Beratung
					<ul> <li>das Programm ist nicht mehr zeitgemäß;</li> <li>Wechsel in 2024 angestrebt</li> </ul>
Firma Menze (IT, Monitoring) seit 2022		X			■ fach- und sachgerechte Beratung
Steuerkanzlei Söhnel (Finanzbuchhaltung, Steuern	Х				vertrauensvolle Zusammenarbeit
jeder Art) seit 2022					■ zeitnahe Rückmeldung
					fach- und sachgerechte Beratung
Schomerus (Wirtschaftsprüfung/Beratung) seit 2021		Х			freundliche Zusammenarbeit
					Rückmeldung nicht immer zeitnah

Berater*in/Firma		Zufried	lenheit		Bewertung
	1 = sehr zufried	den, 2 = überwieg zufrieden, 4 =	gend zufrieden, 3 = unzufrieden	= nur teilweise	
	1	2	3	4	
					■ fach- und sachgerechte Beratung
Betriebsarzt (Arbeitsschutz) seit 2021		Х			■ freundliche Zusammenarbeit
					■ fach- und sachgerechte Beratung



### Hauptamtlicher Vorstand:

Micaela Daschek und Sabine Fränzl Arbeiterwohlfahrt Berlin Kreisverband Südost e.V. Erkstraße 1 | 12043 Berlin

Tel.: 030 - 613 963 - 0 Fax: 030 - 613 963 - 69

E-Mail: info@awo-suedost.de Internet: <u>www.awo-südost.de</u>