



Für Einrichtungen mit eigener

Betriebsstruktur

Stand: Januar 2016 (wird für alle Gütesiegelprozesse ab dem 01.01.2016 vorausgesetzt)

INHALT

Copyright ©: Landesarbeitsgemeinschaft Jugendsozialarbeit Bayern, c/o Evangelische Jugendsozialarbeit Bayern, Loristraße 1, 80335 München

Eine Verwertung dieser urheberrechtlich geschützten Broschüre, insbesondere durch Vervielfältigung und Verbreitung - auch in elektronischer Form - ist ohne vorherige Zustimmung unzulässig und strafbar, soweit sich aus dem Urhebergesetz nichts anderes ergibt. Das Gütesiegel ist als Marke eingetragen.

Vorbemerkung.....	4
1. Betriebliche Ausgestaltung der Einrichtung.....	5
1.1. Organisation des betrieblichen Lernfelds	5
1.2. Ausstattungsstandards	7
1.3. Akquise von Aufträgen.....	9
1.4. Angebotsplanung.....	11
1.5. Auftragsdurchführung	13
1.6. Beschwerdemanagement und Ermittlung der Kundenzufriedenheit	15
2. Kernelemente und zentrale Phasen der sozialen und beruflichen Integration	16
2.1. Organisation des pädagogischen Lernfelds	17
2.2. Der Förderplan als integriertes Steuerungsinstrument	20
2.3. Bewerbungsgespräch	22
2.4. Probearbeit / Eignungsfeststellung.....	23
2.5. Einarbeitung Zielgruppenbeschäftigte	26
2.6. Zeugnis und Abschlussbeurteilung	27
2.7. Vermittlungsaktivitäten.....	27
3. Bildungsangebot	30
4. Kooperation mit wichtigen Partnern.....	33
4.1. Abstimmung mit Auftraggebern (Agentur für Arbeit, Jobcenter, Träger der öffentlichen Jugendhilfe).....	33

4.2.	Einzelfallbezogene Kooperation mit Fachdiensten.....	34
4.3.	Institutionelle Kooperation im lokalen und überregionalen Raum	36
5.	Öffentlichkeitsarbeit / Marketing.....	37
5.1.	Materialien zur Öffentlichkeitsarbeit	37
5.2.	Internetpräsenz.....	38
5.3.	Pressearbeit	39
5.4.	Marketing.....	40
6.	Personalmanagement, Verwaltungs- und Organisationsabläufe	41
6.1.	Gewinnung von fest angestellten hauptamtlichen Mitarbeitern.....	42
6.2.	Personalentwicklung.....	44
6.3.	Pädagogische Steuerung (Leitung und Controlling)	46
6.4.	Wirtschaftliche Steuerung (Leitung und Controlling)	47
6.5.	Verantwortungsstrukturen.....	49
6.6.	Organisation der Verwaltung.....	51
7.	Qualitätsmanagement.....	52
	Abkürzungsverzeichnis	55

Vorbemerkung

Die folgenden inhaltlichen Kriterien für das **Gütesiegel berufliche und soziale Integration** der *Landesarbeitsgemeinschaft Jugendsozialarbeit Bayern* (LAG JSA) sind in einem langjährigen, durch das bayerische Sozialministerium (StMAS) geförderten, Entwicklungsprozess erarbeitet worden. Sie werden in ständiger Rückkopplung mit der Praxis und unter Einbeziehung der durchgeführten Audits laufend überprüft und angepasst.

Die Überprüfung findet im Rahmen regelmäßiger Auditorentreffen statt. Die inhaltliche Anpassung wird jeweils durch eine Redaktionsgruppe geleistet, in der neben einem Vertreter der *Landesarbeitsgemeinschaft Jugendsozialarbeit Bayern* (LAG JSA) und einem Vertreter des *Instituts für Praxisforschung und Projektentwicklung* (IPP, München) jeweils mindestens drei erfahrene Auditorinnen oder Auditoren mit Feldpraxis eingebunden werden. Es wird darauf geachtet, dass dabei mindestens ein Auditor aus dem Handwerk und aus der Sozialpädagogik kommt. Im Einzelfall werden zusätzliche in Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung erfahrene Fachkräfte hinzugezogen.

Für jedes Kriterium des Gütesiegels ist eine Reihe von Teilkriterien benannt, die jeweils mit einer 7er Skala bewertet werden. Der Durchschnitt – im Sinne eines guten bis sehr guten Standards – liegt zwischen 3 und 5. Bewertungen mit 6 oder 7 verweisen auf eine vorbildliche Ausführung bzw. einen zurzeit kaum verbesserbaren Ausführungsstandard. Bewertungen mit 1 oder 2 verweisen auf das Vorhandensein eines Basisstandards mit einem deutlichen Verbesserungspotential.

Die Skalen beinhalten quantitative und qualitative Steigerungen. Die nächst höhere Stufe setzt dabei die darunter liegende Stufe voraus.

Die Zusammenarbeit der unterschiedlichen Berufsgruppen, dabei insbesondere das Zusammenspiel zwischen Pädagogik und Betrieb, ist ein zentrales Element im Bemühen um die berufliche und soziale Integration benachteiligter junger Menschen mit erhöhtem Förderbedarf. Dieser Aspekt ist in den vorliegenden Kriterien überall dort eingearbeitet, wo er stattfindet und deshalb nicht als gesonderter Punkt beschrieben.

Diese aktuelle Version des Gütesiegels wird für alle Auditierungsverfahren ab 01.01.2016 vorausgesetzt.

1. Betriebliche Ausgestaltung der Einrichtung

Ein besonderes Qualitätsmerkmal von Einrichtungen zur beruflichen und sozialen Integration benachteiligter junger Menschen mit erhöhtem Förderbedarf ist die Kombination aus Betrieb und Pädagogik.

Die Verknüpfung betrieblicher und pädagogischer Elemente kann unter einem Dach im Sinne einer so genannten „Jugendwerkstatt“ erfolgen oder in dezentraler Organisationsform, bei der die Elemente Pädagogik und betriebliches Lernfeld an unterschiedlichen Orten, aber gleichwohl in enger Verzahnung und Absprache, stattfinden.

Die folgenden Vorgaben gelten für alle Organisationsformen im Sinne einer „Jugendwerkstatt“.

Für Einrichtungen ohne eigene Betriebsstruktur existiert ein separates Gütesiegel-Manual.

Übergangsregelung zum Thema Niederschwelligkeit: Bei der Betrachtung des Themenbereichs betriebliche Ausgestaltung der Einrichtung, sowie Kernelemente und zentrale Phasen der sozialen und beruflichen Integration werden, sofern vorhanden, niederschwellige Angebote mit in den Blick genommen und entsprechend gewürdigt.

1.1 Organisation des betrieblichen Lernfelds

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Aufträge Produkte, Dienstleistungen	1.9	Die Einrichtung bietet den ZGB zur Qualifizierung einfache Übungsaufträge an.	Die Einrichtung beschäftigt die ZGB an branchenüblichen Aufträgen, welche Lernchancen bieten.	Die Einrichtung ist von der Innung /Handwerkskammer / IHK als Ausbildungsbetrieb anerkannt. Die Einrichtung wählt Aufträge gezielt aus, welche ein hohes Maß an Lernchancen für die ZGB bieten. Die Produkte / Dienstleistungen werden mit hohem Qualitätsanspruch ausgeführt. Die Qualität wird durch eine systematische Endkontrolle gesichert.	Die Einrichtung hat sich als Einrichtung mit hohem innovativem Potential (neue Produkte und Dienstleistungen als Marktführer) profiliert.

Inhalt		<p>Die ZGB arbeiten überwiegend an Übungsaufträgen und ergänzend an echten Aufträgen.</p> <p>Sie werden in die Grundlagen der Arbeitssicherheit eingewiesen.</p>	<p>Die ZGB arbeiten in der Regel an echten Aufträgen, die zu marktüblichen Preisen kalkuliert werden.</p> <p>Sie werden dem Stand der Aufträge angepasst in die Arbeitssicherheit eingewiesen. Die Einweisung in die Arbeitssicherheit ist dokumentiert.</p>	<p>Die ZGB arbeiten an Aufträgen, die sowohl Einnahmen erwirtschaften als auch <u>geplante</u> Lernchancen bieten. Die Aufträge ermöglichen Erfolgserlebnisse für die ZGB.</p>	<p>Die Auftragsarbeit der Einrichtung wird durch flankierende Schulungen anerkannter externer Fachleute ergänzt und durch ein entsprechendes Zertifikat bestätigt.</p> <p>Hierbei wird das betriebliche Know-How der Einrichtung zusätzlich vermarktet.</p>
Methode		<p>Die HW und SPn arbeiten bei der Planung der Rahmenbedingungen zusammen.</p>	<p>Ein ausreichender Personalschlüssel, um an Kundenaufträgen arbeiten zu können, ist gegeben.</p> <p>HW und SPn arbeiten eng verzahnt zusammen und schaffen dadurch gute Förderbedingungen.</p>	<p>Die Arbeitsabläufe orientieren sich an marktüblichen Qualitätsstandards für die jeweilige Branche.</p> <p>Die ZGB werden in die Lage versetzt, marktgerechte Produkte oder Dienstleistungen herzustellen.</p> <p>Die Einrichtung schafft durchgängig eine Balance zwischen betriebswirtschaftlichen Belangen einerseits und Förderung der ZG andererseits.</p>	<p>Marktübliche Qualitätsstandards werden durchgehend erreicht.</p> <p>Die ZGB sind in der Lage, selbständig am Markt verkaufbare, hochwertige Produkte oder Dienstleistungen herzustellen.</p>

1.2 Ausstattungsstandards

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV /Dekra	1	3	5	7
Ausstattung Räumlichkeiten	1.10	Die Räumlichkeiten sind für Kunden, ZG und Besucher auffindbar. Die Einrichtung verfügt über eigenständige betrieblich ausgerichtete Räume. In der Einrichtung sind betriebliches Arbeiten, Lernen und Beratungsgespräche räumlich getrennt möglich.	Zufahrt und Räumlichkeiten sind gut ausgeschildert und ermöglichen Kunden, ZG und Besuchern eine optimale Orientierung. Die Einrichtung erfüllt die räumlichen Standards eines Ausbildungsbetriebs. Die Räumlichkeiten ermöglichen die fachliche Ausführung branchen-üblicher Aufträge.	Ausstattung und Raumangebot der Einrichtung sind von der Innung / HWK / IHK seit mehr als 5 Jahren als geeignet für Ausbildung befunden. Das Raumangebot in der Einrichtung ist so bemessen, dass eine flexible Nutzung, z.B. Gruppenarbeit, möglich ist. Die Einrichtung verfügt über ein am Markt orientiertes Erscheinungsbild.	Das Raumangebot ist so großzügig bemessen, dass projektorientiertes Arbeiten stattfinden kann und Lerninseln realisiert wurden. Räumliches Erweiterungspotenzial ist vorhanden. In <u>allen</u> Bereichen können EDV-Anwendungen genutzt und Arbeitsergebnisse präsentiert werden.
Personal und Stellschlüssel		Teile der handwerklichen Dienstleistungen werden von Personen mit Festanstellung ausgeübt. Eine volle Anleiterstelle steht für jeweils maximal 12 ZGB zur Verfügung. Bei ergänzenden Kurzzeitmaßnahmen bis 3 Monaten, Orientierungslehrgängen sowie Maßnahmen mit überwiegendem Kurs-	Es wird ausschließlich fachlich qualifiziertes Personal eingesetzt (Meister / Ingenieur der entsprechenden Branche, sowie SP) Ein HW ist für maximal 8 ZGB zuständig.	Das Fachpersonal verfügt überwiegend über eine langjährige (mind. 3 Jahre) Berufserfahrung der entsprechenden Branche. Das Fachpersonal bekommt i.d.R. unbefristete Arbeitsverträge und wird nach Tarif bezahlt. Ein/e HW ist für maximal 6 ZGB zuständig.	Sämtliches Fachpersonal verfügt über unbefristete Arbeitsverträge. Ein/e HW ist für maximal 5 ZGB zuständig,

		charakter wird ein allgemeines Betreuungsverhältnis von 1:20 nicht überschritten.			
Ausstattung Werkzeug und Ma- schinen	1.10	Eine einfache Ausstattung an Werkzeug und Maschinen ermöglichen die Durchführung von einfachen Aufträgen / Übungsaufträgen.	Die Einrichtung orientiert sich an einem branchenspezifischen allgemeinen betrieblichen Rahmen mit marktgerechter Ausstattung. Die Räumlichkeiten ermöglichen die fachliche Ausführung branchenüblicher Aufträge. Lernen und Beratungsgespräche sind räumlich getrennt möglich.	Die Einrichtung ist durchgängig mit professionellen Maschinen und Werkzeug ausgestattet, um Aufträge in der gesamten Branchentiefe fachgerecht ausführen zu können. Für Spezialaufträge werden nötige Geräte und Maschinen angemietet.	Für alle Maschinen liegt ein Wartungsplan vor, der entsprechend der Wartungsintervalle geführt wird. Bei Anschaffungen wird auf Geräte mit geringem Energieverbrauch geachtet.
Ausstattung EDV und Medien	1.10	Eine Grundausstattung an EDV und Lernmedien ist vorhanden.	Das Raumangebot lässt spontane Lerneinheiten zu. EDV und Medien stehen in Lernecken * stets bereit.	EDV und Medien entsprechen einem aktuellen und professionellen Standard. Die Einrichtung arbeitet konsequent mit der Methode „Lerninseln“ **, Spielraum zum Einbau neuer berufspädagogischer Erkenntnisse ist möglich.	In allen betrieblichen Bereichen werden EDV-Anwendungen genutzt und können Arbeitsergebnisse adäquat präsentiert werden. Raum und Ausstattung bieten Spielraum für die Durchführung neuer berufspädagogischer Elemente.

Ausstattung Arbeitsklei- dung und Arbeits- sicherheit (Schutz- ausrüstung)		Die Einrichtung hält eine Grundausrüstung an Arbeitssicherheitsausrüstung entsprechend des Gewerks vor.	Die ZGB erhalten bei Arbeitsaufnahme eine branchenspezifische Berufskleidung. Die Arbeitskleidung wird von den ZGB, sowie von den Fachleitern kontinuierlich getragen. Jeder ZGB erhält eine entsprechende Arbeitssicherheitsausrüstung.	Die Berufskleidung trägt den Namen der Einrichtung und des ZGB bzw. Fachleiters. Die Kleidung und Sicherheitsausrüstung wird kontinuierlich überprüft / erneuert. Es finden regelmäßige Schulungen für die ZGB statt, die Teilnahme wird dokumentiert.	Die Einrichtung verfügt über einen ausgebildeten Sicherheitsbeauftragten vor Ort. Dieser führt regelmäßig Schulungen in verständlicher Sprache durch, die methodisch auf die Zielgruppe zugeschnitten sind.
---	--	---	--	---	---

***Definition Lernecke:** Der Begriff Lernecke beschreibt die Möglichkeit, dass ZGB anhand eines für sie zur Verfügung stehenden PC oder Fachbüchern ihr fachtheoretisches Wissen selbstständig vertiefen können

****Definition Lerninsel:** Mit dem Begriff Lerninsel wird die Methode beschrieben, eine praktische Tätigkeit oder theoretische Inhalte zu Lern- und Übungszwecken aus dem realen Arbeitsprozess auszugliedern. Ziel der Lerninseln ist es Fähigkeiten einzuüben, die im direkten Zusammenhang mit dem realen und aktuellen Arbeitsprozess stehen.

1.3 Akquise von Aufträgen

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Allgemeine Kontaktpflege		In den verschiedenen Gremien des sozialen Bereichs informieren einzelne Mitarbeiter über die Produkte und Dienstleistungen der Einrichtung.	Ergänzend besteht eine punktuelle Kontaktpflege zu Einrichtungen desselben Gewerkes (Einzelkontakte).	Die Einrichtung ist Innungsmitglied und die Kontaktpflege zu Einrichtungen desselben Gewerkes ist über Meisterkreise oder vergleichbare Gremien sichergestellt.	Die Einrichtung hat sich ein umfangreiches Netzwerk an betrieblichen Kooperationspartnern erschlossen und nutzt dies als Auftraggeber oder Auftragnehmer bei einzelnen Aufträgen.
Gezielte Kundenwerbung (Marketing) und Kundenpflege		Eine Leistungs- und Angebotsliste ist erstellt und veröffentlicht.	Es liegt anschauliches Infomaterial über bereits geleistete Aufträge vor. Die Stammkundenpflege erfolgt über kontinuierliche persönliche Kontakte.	Jedem Auftraggeber ist das gesamte Produkt- / Dienstleistungsangebot bekannt. Die Kundenkartei wird systematisch geführt und gepflegt. Kunden werden über aktuelle Angebote informiert.	Ein gezieltes Marketingkonzept zur Werbung von Neukunden ist entwickelt und wird aktiv umgesetzt. Regelmäßig werden sämtliche Kunden über Neuigkeiten, Angebote und besondere Aktionen informiert, mindestens 2x jährlich.
Analyse / Ermittlung geeigneter Aufträge (Auftragssteuerung/		Bei Auftragslücken erfolgt aktive Suche nach Kunden.	In der Einrichtung ist die Grundabstimmung zwischen SP und HW gewährleistet, welche Aufträge aktuell geeignet sind.	Es erfolgt eine kontinuierliche und systematische Planung zur Steuerung geeigneter Kundenaufträge.	Die Steuerung der Kundenaufträge erfolgt über langfristige Planung und regelmäßige Auswertung, wann welche Aufträge sinnvoll sind. Den Hinter-

Matching)			Auf dieser Basis werden potentielle Kundenkreise gezielt angesprochen.		grund bilden die voraussichtlichen Fortschritte der ZGB,(anlassbezogene kurzfristige Anpassung ist möglich), Beispiele für Nachsteuerungen existieren.
------------------	--	--	--	--	--

1.4 Angebotsplanung

Einrichtungen zur beruflichen und soziale Integration benachteiligter junger Menschen mit erhöhtem Förderbedarf sind gehalten, ihre gesamte Struktur immer auch im Blick auf ihre Wirksamkeit als Lernfeld auszurichten und dabei das optimale Zusammenspiel der beteiligten Berufsgruppen besonders zu berücksichtigen.

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Ablauf/ Häufigkeit		Eine Angebotserstellung bzw. Beantwortung von Anfragen erfolgt für jeden Auftrag. Die Angebotserstellung erfolgt spätestens innerhalb von vier Wochen.	Die Angebotserstellung erfolgt innerhalb von drei Wochen sowie eine Rückfrage bei den Kunden, welche auf ein Angebot nicht antworten.	Die Angebotserstellung erfolgt innerhalb einer Woche und die Rückfrage bei Kunden, die nicht antworten, innerhalb von drei Wochen.	Die Angebotserstellung erfolgt nach max. zwei Werktagen.
Inhaltliche Differenzierung		Es wird ein Pauschalangebot erstellt. Durchführungsdauer und Kosten sind vage angegeben. Eine formlose Rechnung wird gestellt.	Der Kunde erhält ein detailliertes Leistungsangebot mit Preiskalkulation aufgrund pauschaler interner Kalkulationsvorgaben. Die Rechnung wird innerhalb von 8 Tagen gestellt.	Der Kunde erhält ein Kostenangebot auf der Basis systematischer Kalkulationsgrößen für Material und Zeitaufwand. Der Kunde erhält bei entsprechender Auftragsgröße Abschlagsrechnungen und eine Endabrechnung.	Die Kalkulationsgrößen zur Angebotserstellung werden mindestens jährlich überprüft und aktualisiert. Die Rechnungsstellung erfolgt detailliert mit Auflistung von Regiearbeiten und Leistungen Dritter (z.B. Entsorgung, Kompostierung etc.).

Kommunikation zum Kunden		Der Kunde bekommt ein schriftliches Kostenangebot zugeschickt.	Es erfolgt ein schriftliches Kostenangebot mit differenzierten Erläuterungen und Nennung von Optionen.	Der Kunde erhält ein detailliertes Leistungsangebot. Mögliche Optionen werden kommuniziert und durch einen zusätzlichen telefonischen Kontakt ergänzt.	Der Kunde erhält eine zusätzliche Erläuterung des Angebotes und fachliche Beratung an Vergleichsmodellen und in der Regel eine persönliche Besprechung vor Ort.
Nutzung der Angebotsplanung als Lernfeld		In die Auftragserstellung werden die ZGB bei Gelegenheit eingebunden.	Die allgemeine Information der ZGB über laufende Angebote ist gewährleistet. Die ZGB erfahren Grundzüge der Angebotserstellung.	Die ZGB sind in die Angebotserstellung einbezogen und während des Maßnahmezeitraumes aktiv an mehreren Angebotserstellungen beteiligt.	Einzelne ZGB sind in der Folge der angebotenen Unterstützungsleistungen in der Lage, einfache Angebote oder Angebotsteile eigenständig zu erstellen.
Angebotsabstimmung zwischen HWn und SPn		Der HW schätzt das Leistungspotential der ZGB ab und erstellt auf dieser Basis das Angebot oder entscheidet über die Angebotsabgabe.	Die Grundabstimmung zwischen den fachlichen Einschätzungen von HW und SP bei der Angebotsabgabe ist auf Basis gemeinsamer genereller Absprachen gewährleistet.	Die Entscheidung über die Angebotsabgabe erfolgt auf der Basis einer internen Checkliste entlang des zu organisierenden Lernfeldes für die ZGB.	Die Angebotsbearbeitung wird durch zielgerichtete Akquise von Angeboten, die zur beruflichen und sozialen Entwicklungsförderung der ZGB besonders geeignet sind, ergänzt.

1.5 Auftragsdurchführung

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Auftragsorganisation		Die Zuständigkeit zur Durchführung des Auftrages ist geklärt. Eine grobe Zeitplanung ist erstellt.	Die Aufträge werden von entsprechend qualifizierten HWN durchgeführt. Eine differenzierte und dokumentierte Zeitplanung dient als Orientierungsrahmen.	In der Auftragsorganisation werden die ZGB systematisch so eingebunden, dass sie in der Lage sind, einzelne Auftragsteile selbstständig zu planen und deren Durchführung vorzubereiten. Bei der Zeitplanung sind die ZGB einbezogen. Die Basis dazu bildet eine systematische Fremd- und Eigeneinschätzung der ZGB.	In der Einrichtung gibt es eine für alle transparente Auftragsübersicht mit Zuständigkeiten und Zeitplanung. Die regelmäßige Dokumentation der von den ZGB durchgeführten Arbeitsaufträge fließt systematisch in die Förderplanung mit ein.
Umsetzung der Auftragsdurchführung		Die ZGB arbeiten an Aufträgen nach Anweisung eines HW ohne Kundenkontakt.	Die ZGB sind an der Arbeitsvorbereitung beteiligt und werden in der Auftragsdurchführung gezielt eingebunden. Die ZGB werden so weit möglich bei der Auslieferung / Übergabe der fertigen Produkte einbezogen.	Die ZGB sind in den Prozess der Auftragsannahme, der Arbeitsvorbereitung, der Auftragsdurchführung sowie der Auslieferung / Übergabe geplant eingebunden.	Die ZGB sind in den gesamten Ablaufprozess von der Auftragsannahme, Materialbeschaffung, Arbeitsvorbereitung, Kontrolle und Montage entsprechend eines Verfahrensplanes in den Kundenkontakt mit einbezogen. Es erfolgt nach Auftragsabwicklung eine geplante und regel-

					mäßige Kundenabfrage, sowie eine Auswertung mit dem ZGB.
Werkzeug und Materialeinsatz		Geeignetes Werkzeug und Material stehen bei Auftragsbeginn zur Verfügung bzw. die zeitgerechte Beschaffung des Materials ist geklärt.	Die Auftragsdurchführung wird durch eine systematische Lagerhaltung und Materialbeschaffung sowie eine planmäßige Werkzeug- und Maschinenwartung unterstützt. Die ZGB sind vorab im Werkzeugeinsatz und in der Werkzeugwartung geschult.	Durch regelmäßige, standardisierte Werkzeug- und Maschinenkunde und gezielt geförderte und überprüfte Übernahme von Eigenverantwortung der ZGB beim Werkzeug- und Materialeinsatz wird ein max. branchenüblicher Verschleiß sichergestellt. Geregelt Verfahren im Rahmen der Qualitätssicherung unterstützen eine qualitativ hochwertige Werkzeug- und Maschinenausstattung.	Der Werkzeug- und Materialeinsatz wird fortlaufend überprüft und optimiert. Die Ergebnisse sind nachvollziehbar dokumentiert. Ein erfolgreich genutztes betriebliches Vorschlagswesen flankiert den optimalen Einsatz von Werkzeug und Material. Mittels Fortbildung und Messebesuchen sind die HW stets auf dem neuesten Stand bezüglich neuer Werkzeuge, Maschinen und Materialien.

Endkontrolle		Vor der Auslieferung / Übergabe findet eine Endkontrolle durch den verantwortlichen HW statt.	Es gibt zusätzlich differenzierte Formen der Zwischenkontrolle, um eine hohe Qualität des Endproduktes sicherzustellen.	Es gibt geregelte Verfahren, um die Kontrollschritte transparent und überprüfbar zu machen. In regelmäßigen Werkstattgesprächen findet eine Rückkopplung von Auftragsplanung und Stand der Auftragsdurchführung in planerischer und qualitativer Hinsicht mit den ZGB statt.	Die Ergebnisdokumentation zu den einzelnen Kontrollschritten wird systematisch zur Qualifizierung und Fehlervermeidung genutzt. Mindestens quartalsweise findet eine Auswertung und Nachjustierung anhand der Dokumentation (Reklamationserfassung) statt.
---------------------	--	---	---	---	---

1.6 Beschwerdemanagement und Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Beschwerdemanagement dem Kunden gegenüber	1.25	Beschwerden werden aufgenommen und bearbeitet.	Es gibt Leitlinien zum Umgang mit Reklamationen / Beschwerden. Der zuständige HW nimmt möglichst zeitnah Kontakt mit dem Kunden auf und macht einen Lösungsvorschlag. Es existieren mehrere Möglichkeiten, Beschwerden anzubringen.	Es liegt ein detailliertes Beschwerdemanagementkonzept vor. Das Beschwerdemanagement führt zu nachweisbaren Verbesserungen. Der Kunde erhält unmittelbar (innerhalb 1 Tages) einen konkreten Vorschlag zur Beseitigung des Mangels.	Es gibt dem Kunden gegenüber eine Kulanzregelung jenseits der rechtlichen Verpflichtung.

Interner Umgang mit Beschwerden/Reklamationen	1.25	Der zuständige HW wird über Beschwerden informiert.	Beschwerden werden auch als Lernfeld für die ZGB gesehen und die zuständigen HW in die Lösungsfindung verantwortlich einbezogen.	Reklamationen fließen in die Qualitätssicherung ein mit dem Ziel der zukünftigen Fehlervermeidung und Ablaufoptimierung. Reklamationen werden dokumentiert. Die Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen wird gezielt und planmäßig bei der Gestaltung des Lernfeldes für die ZGB genutzt.	Anleiter und ZGB sind speziell geschult im Umgang mit Beschwerden und Reklamationen (z.B. Telefontraining etc.). Die ZGB sind im Einzelfall in der Lage, Reklamationen selbständig zu bearbeiten und mit Beschwerden konstruktiv umzugehen.
Überprüfung der Kundenzufriedenheit: Produktkunden und Dienstleistungen	1.25	Es erfolgt unmittelbar bei Übergabe des Produktes eine persönliche Nachfrage bzgl. der Kundenzufriedenheit.	Die Kundenzufriedenheit wird mündlich anhand eines definierten Fragenrasters im Rahmen der Produktübergabe erhoben.	Es erfolgt eine differenzierte Abfrage der Kundenzufriedenheit in Schriftform. Die Rückmeldungen der Kunden werden dokumentiert. Die jeweilige Ansprechperson für Beschwerden ist dem Kunden vorher bekannt.	Die Dokumentation der Kundenzufriedenheit wird regelmäßig (mind. jährlich) und systematisch ausgewertet und für die Steuerung von Produktionsabläufen, Dienstleistungsabläufen und in der Dienstleistungsqualität genutzt.

2. Kernelemente und zentrale Phasen der sozialen und beruflichen Integration

Im Folgenden werden Standards zu zentralen Elementen/Phasen der sozialen und beruflichen Integration der jungen Erwachsenen beschrieben.

Im Idealfall sollte sich der Prozess bis zur Arbeitsaufnahme eines jungen Menschen in einer Einrichtung zur beruflichen und sozialen Integration, im Blick auf eine möglichst sinnvolle Verwendung öffentlicher Fördermittel und um unnötigen Misserfolg zu vermeiden, weitgehend analog an dem Einstellungsprozess eines normalen Betriebes orientieren, ergänzt durch eine gesonderte Form der Eignungsfeststellung.

Wird der Einstellungsprozess per Zuweisung durch einen Kooperationspartner der Einrichtung eingeleitet, fallen das Bewerbungsgespräch und die Probearbeit in der Regel weg. Die Eckpunkte/Grundgedanken der unter „Bewerbungsgespräch“ aufgeführten Kriterien fließen dann in das Einstiegsgespräch mit ein.

Das stetige Bemühen einer Einrichtung um konstruktive Absprachen und Vereinbarungen mit dem Kooperationspartner, auch Zuweisungen trotzdem weitgehend im Sinne eines normalen Bewerbungsverfahrens mit allen dazugehörigen Elementen zu organisieren, wird dabei besonders positiv bewertet.

2.1 Organisation des pädagogischen Lernfelds

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Struktur	1.26 1.27	<p>Mindestens ein ausgebildeter SP ist fest angestellt.</p> <p>Eine volle sozialpädagogische Stelle steht jeweils für maximal 20 ZGB zur Verfügung.</p> <p>Anlassbezogen wird die Teilnehmerzufriedenheit nachgefragt.</p> <p>Die ZGB erhalten einen Vertrag.</p>	<p>Eine volle sozialpädagogische Stelle steht jeweils für maximal 16 ZGB zur Verfügung. HW erhalten regelmäßig (durchschnittlich alle 2 Jahre) Fortbildungen zu pädagogischen Themen / Methoden.</p> <p>Es gibt ein ausgewogenes Verhältnis von langjährigen und neuen Mitarbeitern.</p> <p>Es gibt geschützte, entsprechend gestaltete Räumlichkeiten für Beratungsgespräche und Gruppenprozesse.</p> <p>Die Zufriedenheit der ZGB wird am Ende der Maßnahme entlang standardisierter Fragen mündlich erhoben.</p> <p>Die ZGB erhalten einen Vertrag, in dem ihre Rechte und Pflichten ge-</p>	<p>Eine volle sozialpädagogische Stelle steht jeweils für maximal 12 ZGB zur Verfügung. Mehr als die Hälfte der SPn verfügt über langjährige Berufserfahrung.</p> <p>Nur in begründeten Ausnahmen wird ein Arbeitsverhältnis befristet.</p> <p>Es erfolgt eine Teilnehmerevaluierung in Form einer differenzierten schriftlichen Abfrage. Die Ergebnisse werden dokumentiert und angemessen berücksichtigt.</p> <p>Die mediendidaktische Sachausstattung der Räume erlaubt eine variable Nutzung.</p>	<p>Eine volle sozialpädagogische Stelle steht jeweils für maximal 8 ZGB zur Verfügung. Unter den Mitarbeitern gibt es Doppelqualifikationen in pädagogischen oder/und handwerklichen oder/und betriebswirtschaftlichen Bereichen oder entsprechende Zusatzqualifikationen.</p> <p>Die differenzierte schriftliche Teilnehmerevaluierung wird standardisiert zu unterschiedlichen Zeitpunkten der Maßnahme durchgeführt. Die Ergebnisse bilden die Grundlage der aktuellen Prozesssteuerung sowie der konzeptionellen Weiterentwicklung.</p>

			klärt sind, und der die üblichen Angaben einschließlich der allgemeinen Geschäftsbedingungen enthält.		
Inhalt		Es gibt ein Konzept zur individuellen Förderplanung, das zum überwiegenden Teil in gemeinsame Handlungsschritte umgesetzt wird.	Es gibt ein entwickeltes und regelmäßig umgesetztes Instrument der individuellen Förderplanung.	Die individuelle Förderplanung ist EDV-gestützt und schafft zielführend Transparenz über die vereinbarten Ziele.	Das EDV-gestützte Förderplansystem wird zur Steuerung der Effektivität und Effizienz der gesamten Maßnahme genutzt und bezieht das Verwaltungshandeln ein. Hierbei wird das betrieblich-pädagogische Know-how der Einrichtung zusätzlich vermarktet.
Methodik		SP und HW arbeiten in regelmäßiger Form zusammen (mindestens 14-tägig).	Zu pädagogischen Alltagssituationen gibt es berufsgruppenübergreifend geregelte und überprüfte Verfahren der Problembearbeitung. Es gibt inhaltliche und methodische Grundkenntnisse in berufspädagogischen und psychosozialen Problemfeldern, z.B. Suchtberatung, Schuldnerberatung, Um-	Pädagogische Gesichtspunkte, lernmethodische und gruppenspezifische Prozesse werden bei der Auftragsgestaltung berücksichtigt. Die Mitarbeiter der Einrichtung verfügen über Querschnittskompetenzen (z.B. Gesundheitscoach) zu geschlechtsspezifischen, gesundheitsbezogenen und interkulturellen Fragen.	Die Einrichtung hat ein auf die Einrichtung und auf die ZG abgestimmtes methodisches Gesamtkonzept. Sie verfügt zu den zentralen Problemfeldern ihrer ZGB auch über präventive Konzepte und Maßnahmen. ZGB werden durch geeignete Methoden in die Lage versetzt, in Problemsituationen selbsttätig aktiv

			<p>gang mit Straffälligkeit, sowie in Fragen der Gesundheitsförderung. Es gibt geregelte Schnittstellen zu den entsprechenden Fachdiensten, der Ansprechpartner ist den ZGB bekannt.</p>	<p>Eine regelmäßige Zusammenarbeit mit Fachdiensten findet statt.</p> <p>Den ZGB ist ein Ansprechpartner für den Fall einer Beschwerde bekannt. Zusätzlich können Beschwerden schriftlich abgegeben werden, hierfür steht z.B. ein „Kummerkasten“ zur Verfügung.</p>	<p>zu werden und sich bei Bedarf selbst Unterstützung zu holen.</p> <p>Ein transparentes Beschwerdemanagement für die ZG ist eingerichtet. Erkenntnisse aus dem Beschwerdemanagement werden konsequent in den konzeptionellen Weiterentwicklungen berücksichtigt.</p>
--	--	--	--	--	---

2.2 Förderplan als integriertes Steuerungsinstrument

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Standards zur Ablaufstruktur und Häufigkeit	1.21 1.23 dritter Spiegelstrich	Mit jedem ZGB werden 2 Förderplangespräch pro durchgeführter Maßnahme geführt.	Mit jedem ZGB wird jeweils ein Förderplangespräch in der Anfangs-, Mitte und Schlussphase der Betreuung geführt.	Mit jedem ZGB, der sich in einer mindestens 6-monatigen Maßnahme befindet, werden mehr als 3 Förderplangespräche geführt.	Mit jedem ZGB werden mindestens 4 Förderplangespräche pro Jahr nach einem begründeten Phasenmodell geführt. Diese werden durch strukturierte/anerkannte Methoden zur Selbsteinschätzung des ZGB ergänzt'.
Beteiligungsstandards		Die Zuständigkeit für die Durchführung der jeweiligen Förderplangespräche wird von Fall zu Fall geregelt.	Die Förderplangespräche finden zwischen dem zuständigen SP und dem ZGB statt. ZGB erhalten die Möglichkeit, eigene Ziele einzubringen.	Das Förderplangespräch findet mit SP und ZGB unter gelegentlicher fallbezogener Einbindung der HW statt. Die von dem ZGB formulierten Ziele sind in der Dokumentation nachvollziehbar.	Alle Förderplangespräche finden unter Beteiligung der SPn (Federführung), HW und ZGB statt. Das Förderplangespräch basiert auf einer gleichberechtigten Zusammenarbeit von SPn und HW (Bewertung von sozialem und betrieblichem Verhalten). Die ZGB werden befähigt, sich bei der Formulierung der Ziele aktiv einzubringen. Ihre Ziele finden sich nachweislich im Förderplan wieder.

<p>Metho- dische Qualitäts- standards</p>		<p>Das Förderplangespräch hat ein eigenes Gesprächssetting, Ziel und Inhalt sind den ZGB in groben Zügen bekannt.</p> <p>Grundlage der Zielüberprüfung ist ein vorformuliertes Feedback oder ein aktueller Anlass.</p> <p>Festgelegte Teilziele werden überprüft.</p>	<p>Es findet ein strukturiertes Förderplangespräch statt, dessen Aufbau und Ablauf von den zuständigen Personen individuell gestaltet werden.</p> <p>Die Zielüberprüfung, Zielformulierung und die Umsetzung in Handlungsschritte sind sichergestellt.</p> <p>Als Grundlage der Zielüberprüfung dient ein differenziertes Feedback aller Beteiligten.</p>	<p>Es gibt eine weiterentwickelte Beschreibung, wie ein Förderplangespräch aufgebaut und durchgeführt wird</p> <p>Es werden an der individuellen Entwicklung des ZGB orientierte und überprüfbare Ziele formuliert.</p> <p>Die Zielerreichung wird mindestens halbjährlich überprüft. Daraus werden Handlungsschritte abgeleitet.</p> <p>Es findet ein regelmäßiger und systematischer Einsatz von differenzierten Bewertungsinstrumenten statt</p> <p>Ein Einsatz von differenzierten Bewertungsinstrumenten findet statt.</p>	<p>Es gibt methodische Standards, die den Bedarfen unterschiedlicher ZG entsprechen und in besonderer Weise die Eigenaktivität der Entwicklung und Umsetzung von Zielen der ZGB ermöglichen.</p> <p>Die Einrichtung hat individuelle Bewertungsinstrumente für unterschiedliche Zielgruppen entwickelt.</p>
--	--	---	---	---	---

Standards der Dokumentation und Auswertung		<p>Die Dokumentation der Förderplangespräche besteht aus strukturierten Gesprächsprotokollen.</p> <p>Der SP verwaltet die Ergebnisse der Förderplangespräche.</p>	<p>Für die Förderplangespräche gibt es eine systematische Form der Dokumentation, deren Inhalt und Schlüsse so aufbereitet sind, dass sie von den Beteiligten nachvollzogen werden können.</p> <p>Alle Beteiligten erhalten die Vereinbarung zu Zielen und Handlungsschritten und wissen, was jeweils bis wann von ihnen erwartet wird.</p>	<p>Die Art der Dokumentation des Förderplangesprächs und dessen Visualisierungen ermöglichen den ZGB das Nachvollziehen des Entwicklungsverlaufs und unterstützen die Motivation, die Ziele zu erreichen, zusätzlich.</p>	<p>Es gibt ein einheitliches, EDV-gestütztes Dokumentationsverfahren mit Schnittstellen und unterschiedlichen Auswertungsmöglichkeiten.</p> <p>Zur Weiterentwicklung der Einrichtung werden die Förderpläne mindestens jährlich systematisch ausgewertet und für das pädagogische Controlling genutzt. Die ZGB erstellen eine eigene Dokumentation zu Ihren Zielen und Handlungsschritten.</p>
---	--	---	---	---	--

2.3 Bewerbungsgespräch

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV /Dekra	1	3	5	7
Vorbereitung/ Struktur		<p>Die formalen Voraussetzungen für die Einstellung sind geklärt.</p> <p>Das Bewerbungsgespräch ist strukturiert vorbereitet (Zuständigkeit, Rahmen, Zeit).</p> <p>Die Bewerbungsunterlagen und notwendige Checklisten liegen vor.</p>	<p>Dem Bewerber werden frühzeitig alle notwendigen Informationen wie Adresse, Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln Ähnliches mitgeteilt.</p>	<p>Das Bewerbungsgespräch findet entlang eines standardisierten Ablaufs und standardisierter Fragestellungen statt und es wird dokumentiert.</p> <p>Der standardisierte Ablauf wird individuell angepasst und systematisch dokumentiert. Hierfür sind typisierte Vorstellungunterlagen vorhanden.</p> <p>Der Bewerber wird vorab über die Inhalte des Gespräches sowie mitzubringende Unterlagen informiert und erhält Infomaterial über die Einrichtung.</p>	<p>. Individuelle Problemstellungen wie z.B. Analphabetismus und mangelnde Sprachkenntnisse sind im Vorfeld abgeklärt und werden durch Einsatz von geeigneten Methoden, Medien oder Broschüren berücksichtigt. Die Einrichtung hält geeignete Methoden, Medien, Broschüren vor, um auf individuelle Problemlagen der ZGB (Analphabetismus, mangelnde Sprachkenntnisse, Autismus) ad hoc reagieren zu können.</p>
Durchführung, Methodik des Bewerbungsgesprächs		<p>Das Bewerbungsgespräch findet in einer offenen Gesprächsform statt, die gegenseitiges Kennenlernen ermöglicht.</p>	<p>Die Themen und Inhalte des Bewerbungsgesprächs werden strukturiert abgearbeitet.</p>	<p>Die Bedürfnisse und nicht fachspezifischen Erwartungen der Bewerber werden im Lauf des Bewerbungsgesprächs systematisch erhoben.</p>	<p>Es findet eine mindestens jährliche Auswertung und Reflexion der Bewerbungsgespräche mit dem Ziel der Weiterentwicklung statt.</p>

2.4 Probearbeit / Eignungsfeststellung

In den Einrichtungen zur beruflichen und sozialen Integration benachteiligter junger Menschen mit erhöhtem Förderbedarf stellt die Probearbeit / Eignungsfeststellung keinen zwingend erforderlichen Standard dar. Auch lässt sich ein idealtypischer Zeitrahmen nicht pauschalisieren. In vielen Fällen wird das Instrument der Probearbeit / Eignungsfeststellung jedoch genutzt, um für die Einrichtung wie für die Bewerber eine verbesserte Entscheidungsgrundlage zu erreichen.

Einrichtungen, die das Instrument Probearbeit / Eignungsfeststellung nicht anwenden, haben in der Regel entsprechend differenzierte Instrumente für die Einarbeitungsphase oder Gestaltung der Probezeit entwickelt. In diesen Fällen wird der Punkt Probearbeit / Eignungsfeststellung aus der Bewertung begründet ausgeklammert. Es ist jedoch ein allgemeiner Nachweis über alternative Instrumente, die die Eignungsfeststellung ersetzen, zu führen.

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Personelle Zuständigkeit	1.21 dritter Spiegelstrich	<p>In der Einrichtung ist die jeweilige personelle Zuständigkeit zur Begleitung der wichtigsten Eckpunkte im Tagesablauf mit den Bewerbern geklärt.</p> <p>Die Entscheidungskompetenzen im Rahmen der Eignungsfeststellung oder über das Bestehen der Probearbeit des Bewerbers sind zu Beginn der Probearbeit innerhalb der Einrichtung geklärt.</p>	<p>Der Bewerber wird während der Eignungsfeststellung oder der Probearbeit kontinuierlich durch eine geeignete Person begleitet (Azubi, Geselle etc.).</p> <p>Die Entscheidungskompetenzen im Rahmen der Eignungsfeststellung oder über das Bestehen der Probearbeit sind strukturell im Vorfeld festgelegt und dem Bewerber bekannt.</p> <p>Es erfolgt eine gemeinsame Einschätzung durch den SP und HW über die Eignung des Bewerbers.</p>	<p>Die Arbeitseinweisung, Mitarbeit und Betreuung des Bewerbers ist klar geregelt, sie wird ergänzt durch die kontinuierliche Beobachtung durch den HW.</p> <p>Die Entscheidung über die Eignung oder das Bestehen der Probearbeit wird im gemeinsamen Gespräch zwischen HW (Hauptverantwortung) und SP getroffen.</p>	<p>Der gesamte Prozess der Vorbereitung, Auswertung der Eignungsfeststellung oder der Probearbeit wird gemeinsam geleistet</p> <p>Die ZGB werden nach einem strukturierten Plan beteiligt. Der Gedanke der Peer Group- Education wird berücksichtigt.</p>

Methodik		Während der Probearbeit wird der Bewerber im Rahmen der Alltagsarbeiten beschäftigt und bekommt die Entscheidung über die Einstellung nach spätestens einer Woche mitgeteilt.	Der Bewerber wird gezielt bei Tätigkeiten eingesetzt, über die die Eignung und Motivation abprüfbar sind. Der Bewerber erfährt zeitnah von der Entscheidung über die Einstellung.	Der Bewerber absolviert standardisierte Übungsarbeiten zur Prüfung von Eignung und Motivation. Der Bewerber erfährt zeitnah die Entscheidung über die Einstellung im gemeinsamen Gespräch mit Begründung.	Der Bewerber absolviert auf betriebsspezifische Belange zugeschnittene standardisierte Übungsarbeiten zur Prüfung von Eignung und Motivation. Für Ausbildungsplatzbewerber sind darauf zugeschnittene Theorietests entwickelt. Der Bewerber bekommt die Erkenntnisse der Probearbeit im gemeinsamen Gespräch mitgeteilt.
Auswertung, Dokumentation		Der Zeitpunkt und die Dauer der Probearbeit sind festgehalten.	Es findet eine standardisierte Auswertung und Dokumentation der Probearbeit statt.	Es findet eine standardisierte Auswertung der einzelnen Übungsarbeiten und der gesamten Probearbeit durch HW und SP statt, standardisierte Dokumentation ist sichergestellt.	Die Ergebnisse der Probearbeit fließen in die ersten Zielvereinbarungen der Förderplanung ein. Bei Nichtbestehen der Probearbeit erhalten die Bewerber eine schriftliche Mitteilung, die Alternativen benennt. Die Standards der Probearbeit werden mindestens in jährlichen Zeitabständen überprüft und ggf. angepasst.

2.5 Einarbeitung ZGB

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Struktur und Methodik		<p>Die Einarbeitung eines neuen ZGB erfolgt in einem beschriebenen Einarbeitungsprozess.</p> <p>Ein fester Ansprechpartner für die Einarbeitungsphase ist benannt.</p>	<p>Die Einrichtung verfügt über einen, auf das jeweilige Tätigkeitsfeld abgestimmten Einarbeitungsplan.</p> <p>Den gesamten Einarbeitungsprozess begleitet eine nach Aufgaben und Phasen gegliederte Einarbeitungsmappe.</p>	<p>Die Modalitäten der Einarbeitung werden in einem regelmäßigen Abstand überprüft.</p> <p>Veränderungen der ZG führen zu einem Anpassungsprozess der Einarbeitungsmodalitäten. Ein Tutor aus der ZG ist benannt, den Einarbeitungsprozess bei Bedarf zu unterstützen.</p>	<p>Für jede Einarbeitung wird der vorhandene Einarbeitungsplan individuell an den Leistungsstand des jeweiligen ZGB angepasst.</p> <p>(Zum Beispiel UMF)</p> <p>Ein EDV-gestütztes Dokumentations- und Auswertungssystem unterstützt die Einarbeitung.</p>
Inhalte		<p>Alle ZGBs erhalten zu Beginn der Einarbeitung schriftliche Grundinformationen über die geltenden Regelungen in der Einrichtung.</p>	<p>Die im Einarbeitungsplan festgelegten Themen und Inhalte werden während des Einstellungsgesprächs / Einstiegsgesprächs strukturiert abgearbeitet.</p> <p>Nach ca. 2 Wochen erfolgt eine erste Statuserhebung im Rahmen der Effektevaluierung.</p>	<p>Am Ende der Einarbeitung erfolgt eine beiderseitige Rückmeldung über das Ergebnis der Einarbeitungsphase. Es wird (=Schnittstelle zum Förderplan) eine erste Zielvereinbarung geschlossen. Diese umfasst betriebliche Erfordernisse ebenso wie persönliche Wünsche und Ziele des ZGB.</p>	<p>Der für die Einarbeitung zuständige Mitarbeiter kann auf einen jeweils aktualisierten, evaluierten und weiterentwickelten Einarbeitungsplan zurückgreifen, in dem unterschiedliche Stufen des Kompetenzerwerbs beschrieben sind.</p>

2.6 Zeugnis und Abschlussbeurteilung

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Entstehung	1.28	Für jeden ZGB wird ein auf die Beschäftigungsform bezogenes Zeugnis erstellt.	Die Verantwortung für die Zeugniserstellung ist geklärt. Die notwendigen Kompetenzen liegen vor.	Die <u>gemeinsame Reflexion</u> der beiden Berufsgruppen bildet die Grundlage für die Zeugniserstellung.	Die systematisch dokumentierte Entwicklung bildet die Grundlage für die kurzfristige Erstellung notwendiger Zwischenzeugnisse und des abschließenden Gesamtzeugnisses.
Form / Ausführung		Die formalen arbeitsrechtlichen Vorgaben und üblichen Standards der Bildungsträger für die Erstellung eines Zeugnisses oder einer Teilnahmebescheinigung sind erfüllt. Die Teilnahmebescheinigung erfüllt die Kriterien der AZAV. Das Zeugnis wird spätestens zwei Wochen nach Ausscheiden zugesandt.	Es wird ein qualifiziertes Arbeitszeugnis / differenzierter Nachweis über geleistete Bildungsschritte erstellt. Das Zeugnis wird spätestens eine Woche nach Ausscheiden zugesandt.	Das Zeugnis wird am Tag des Ausscheidens überreicht und in einem Abschlussgespräch im Blick auf vollzogene Entwicklungsschritte und mögliche Zukunftsperspektiven reflektiert.	Die Teilnahme an internen Fortbildungen, Schulungen, Qualifizierungsbausteinen und ergänzenden persönlichkeitsbildenden Fortbildungsmaßnahmen werden in einem Gespräch reflektiert und gesondert analog allgemein üblicher Standards und zeitnah bestätigt.

2.7 Vermittlungsaktivitäten

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Vorbereitung auf die Bewerbungsphase		Mit jedem ZGB wird die bevorstehende Bewerbungsphase in einem gemeinsamen Gespräch eingeleitet und wichtige Anforderungen vermittelt.	Durch einen verantwortlichen Mitarbeiter wird sichergestellt, dass jeder ZGB seine vollständigen Bewerbungsunterlagen zur Hand hat. Es findet ein allgemeines Bewerbungstraining für alle ZGB statt.	Es findet mit allen ZGB in der letzten Phase ihrer Beschäftigung ein individualisiertes Bewerbungstraining statt. Für alle Schritte des Bewerbungsprozesses wird mit den ZGB die erforderliche Handlungsfähigkeit trainiert.	Das für Vermittlungsaktivitäten notwendige Handwerkszeug wird bereits während der Beschäftigung der ZGB gezielt gefördert.
Aktivierung der ZGB (Berufswegeplanung)		Alle ZGB werden über grundsätzliche Möglichkeiten des Arbeits- und Bildungsmarktes informiert. Auf aktuelle Stellenangebote und bestehende Meldepflichten ist rechtzeitig hingewiesen.	Individuelle Berufsziele werden mit jedem einzelnen ZGB regelmäßig konkretisiert und mit den Möglichkeiten und Erfordernissen des Arbeitsmarkts abgeglichen. Die Vermittlungsphase wird durch gezielte Aktivitäten zur Realisierung des angestrebten Berufsziels (Vermittlung von Praktika, gemeinsame Einrichtungsbesuche, Kurse, etc.) unterstützt.	Für jeden ZGB wird ein Stärkenprofil auf der Basis der Förderplangespräche erstellt. Nach differenzierter Anleitung knüpfen die ZGB entsprechende Kontakte selbst und werden aufgabenorientiert unterstützt.	Durch die Maßnahme werden die ZGB nachhaltig befähigt, selbst Stellen zu suchen und sich selbstständig zu bewerben. Sie nutzen dabei ihre im Lauf der Maßnahme weiterentwickelten Ressourcen.

<p>Unterstützungsleistungen während der Bewerbungsphase</p>		<p>Die Aktivitäten der ZGB während des Bewerbungsprozesses werden unterstützt.</p>	<p>Durch regelmäßige Zielkontrolle der Bewerbungsfortschritte wird der Unterstützungsbedarf ermittelt und die ZGB passgenau im Bewerbungsprozess unterstützt.</p>	<p>Für jeden ZGB wird eine individuelle ressourcenorientierte Klärung des Beratungs- und Unterstützungsbedarfs (Coaching) sichergestellt. Die Einrichtung bemüht sich zusätzlich um den Aufbau und die Pflege unterstützender Netzwerke.</p>	<p>Die ZGB werden durch die Maßnahme befähigt, wesentliche Teile der Bewerbungssituation dauerhaft zu ihrem eigenen Anliegen zu machen und bei Bedarf aktiv Unterstützung zu suchen. Die Einrichtung ist mit einem Pool potenzieller Arbeitgeber und alternativer Angebote vernetzt, der den ZGB zur Verfügung steht.</p>
<p>Dokumentation, Auswertung</p>		<p>Die Vermittlungsaktivitäten der Einrichtung werden dokumentiert.</p>	<p>Es findet eine systematische Auswertung und Dokumentation der Vermittlungsaktivitäten statt.</p>	<p>Die Einrichtung hat ein System zur Auswertung und Kontrolle der Effektivität der Vermittlungsaktivitäten installiert.</p>	<p>Es erfolgt eine zeitnahe Auswertung erfolgter Bewerbungen der ZGB durch die Einrichtung. Ziel sind die Kommunikation der Ergebnisse nach innen wie nach außen, die ständige methodische und konzeptionelle Verbesserung der Vermittlungsaktivitäten sowie die Verbesserung der betrieblich-pädagogischen Struktur.</p>

3. Bildungsangebot

Der Bereich Bildung ist neben der handwerklichen und sozialpädagogischen Arbeit eine der tragenden Säulen des integrierten Angebotes der BBJH/AJS. Das Bildungsangebot wird hierbei nicht als reines Unterrichtsangebot verstanden, es setzt sich zusammen aus Wissenserwerb, sozialem Lernen und Persönlichkeitsbildung. Damit bezieht es die gesamte Person ein und strebt eine Bildung mit „Kopf, Herz und Hand“ an. Somit zeichnet sich das Bildungsangebot der BBJH/AJS dadurch aus, dass allgemeinbildender Unterricht und fachtheoretischer Unterricht durch zusätzliche Bildungsbausteine, wie z.B. politische Bildung, Lerntechniken, Erlebnispädagogische Seminare, Schulungen zu Gesundheit und Umwelt, Anti-Aggressionstraining, usw. ergänzend angeboten wird.

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV Dekra	1	3	5	7
Personal, Kompetenz	1.11 1.19 1.18 1.20	Eine zuständige Person mit entsprechender Fachkompetenz organisiert und führt Bildungsangebote durch.	Bildungsangebote werden von angestellten oder vergleichbar in ins Team eingebundenen Personen SP und/oder HW mit entsprechender Fachkompetenz geplant und durchgeführt.	Zusätzlich werden Themen- und fachspezifisch Honorarkräfte oder Referenten eingesetzt.	Die für Bildungsangebote zuständigen Personen erweitern ihre methodischen und inhaltlichen Kompetenzen regelmäßig. Jeder Mitarbeiter, der länger als ein Jahr in der Organisation und Durchführung der Bildungsangebote tätig ist, hat jährlich eine einschlägige Fortbildung absolviert.
Struktur		Es finden regelmäßige Bildungsangebote statt. Der zeitliche Ablauf und geplante Inhalte sind den ZGB rechtzeitig vorher bekannt.	Fest zuständige Fachkräfte führen regelmäßig Bildungsangebote, entlang eines vorher festgelegten langfristigen Bildungspools durch, der flexibel nach den Bedürfnissen der ZG eingesetzt wird. Bei der Planung werden	Eine differenzierte Planung der Bildungsthemen auf Grundlage der vorliegenden Bildungskonzeption ist für alle einsehbar. Aktuelle Bedarfe der ZGB werden eingebaut und der Leistungsstand wird regelmäßig an die ZGB rückgemel-	Einzelne Themen und Bedarfe werden regelmäßig durch qualifiziertes Personal in besonderen Fördergruppen und mit auf die ZG abgestellten Methoden bearbeitet (z.B. Referate, selbstge-

			interkulturelle Aspekte und Gender-Aspekte besonders berücksichtigt.	det. Die Einrichtung ermöglicht das externe Nachholen von Schulabschlüssen.	steuerte Lernformen). Es kommen zusätzliche Methoden (wie z.B. Lerninseln) zum Einsatz. Es existieren in der Einrichtung integrierte Angebote für die ZGB zum Nachholen von Schulabschlüssen.
Inhalte		Vermittelt werden Grundkenntnisse, -fähigkeiten und -fertigkeiten beispielsweise in den Bereichen: Mathematik, Deutsch, -Allgemeinbildung/Sozialkunde und Gesundheitsförderung/ Sport.	Grundkenntnisse werden aufgefrischt und fachbezogen vertieft. Zu mindestens 50% der Bildungseinheiten liegen differenzierte Konzepte oder ausgearbeitete Themenbausteine vor. Aktuelle Themen werden gezielt in das Bildungsangebot eingebaut. Es wird eine grundlegende Internet- und Medienkompetenz vermittelt (effektive Online-Themenrecherche)	Der Kenntnisstand der einzelnen ZGB wird mit geeigneten Methoden ermittelt (Leistungsfeststellung). Die Planung von Bildungsangeboten wird auf den Kenntnisstand und Lernstil der ZGB abgestimmt und angepasst. Politische Bildung ist als integraler Baustein des Bildungskonzeptes beschrieben und verwirklicht. Es werden abwechslungsreiche und aktivierende Lernsituationen angeboten. Es werden Methoden zur Verbesserung der Lebenskompetenz beispielsweise im Bereich Resilienz und	Aktuelle Themen und Entwicklungen werden gezielt bei der Durchführung der Bildungsangebote eingebaut. Es findet eine regelmäßige Evaluation durch die ZGB zur Zufriedenheit, Akzeptanz, Lernergebnissen und zur Durchführung des Unterrichts statt. Diese Ergebnisse und Rückmeldungen aus der Evaluation der ZGB und des Fachpersonals fließen in die Jahresplanung ein und stellen ein wichtiges Steuerungsinstrument für nötige Anpassungsprozesse dar.

				Gesundheitsförderung, angeboten. Außerdem wird die entsprechende Methodenkompetenz vermittelt.	
Ausstattung		<p>Die nötigen Unterlagen zur Vorbereitung und Durchführung von Bildungsangeboten sind jeweils vorhanden (Hefte, Bücher, Internet, Zeitung etc.).</p> <p>Ein geeigneter Raum und evtl. notwendige Technik stehen rechtzeitig zur Verfügung.</p> <p>Für thematische Recherchen ist der Zugang ins Internet möglich.</p>	<p>Es steht ein ausreichend großer und geeigneter Raum zur Verfügung, der nicht mit anderen Nutzungen konkurriert. Ein Sozial- und Besprechungsraum ergänzt das Angebot. Eine für die Durchführung von Bildungsangeboten übliche Grundausstattung mit Medien steht zur Verfügung.</p> <p>Es sind ausreichend Computerarbeitsplätze vorhanden, die mit der aktuellen Hard- und Software ausgestattet sind.</p>	<p>Es stehen ergänzende Medien zur Verfügung, um eine zielgruppenorientierte Gestaltung von Bildungsangeboten sicherstellen zu können.</p> <p>Für die Raumausstattung und –nutzung liegt ein ausgearbeitetes Konzept vor...</p>	<p>Gruppenarbeit in verschiedenen Räumen bzw. mit flexibler Raumaufteilung ist möglich.</p> <p>Es steht eine für verschiedene Lernfelder und Handlungsformen geeignete Ausstattung zur Verfügung (z.B. branchenspezifische Lernsoftware, erlebnispädagogische Ausrüstung und Zugang zu Sportstätten oder einer entsprechend ausgestatteten Küche.).</p> <p>Des Weiteren werden moderne Lernmaterialien- und Methoden wie beispielsweise FLEMO, DELF, Lernjournal et cetera eingesetzt.</p>

4. Kooperation mit wichtigen Partnern

4.1. Abstimmung mit Auftraggebern (Agentur für Arbeit, Sozialamt/ARGE, Träger der öffentlichen Jugendhilfe)

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Ablauf und Häufigkeit	1.22 <u>1.23</u>	Es findet eine Information der Auftraggeber über Aktivitäten und die Erfolge der Einrichtung statt.	Es findet ein regelmäßiger Austausch mit den Auftraggebern statt.	Zur Abstimmung mit den Auftraggebern findet eine regelmäßige und kontinuierliche Kontakt statt, der von der Einrichtung initiiert wird.	Zur Abstimmung mit den Auftraggebern hat die Einrichtung Zugang zu mindestens einer fachbezogenen Steuerungsebene.
Dokumentation und Auswertung		Berichte der Einrichtung werden entsprechend der inhaltlichen und statistischen Vorgaben der Auftraggeber erstellt. Die Dokumente sind AZAV tauglich.	Es liegt outputorientiertes Zahlenmaterial der Einrichtung vor und wird dem Auftraggeber aktiv zur Verfügung gestellt. Produkt-/Leistungsbeschreibungen werden in Kooperation mit dem jeweiligen Zuschussgeber erstellt. Aufgrund der vorhandenen Unterlagen wird die AZAV (wenn für die Einrichtung notwendig) ohne Auflagen erteilt.	Die fachlichen Erfolge der Einrichtung werden regelmäßig evaluiert und dokumentiert. Berichte über die geleistete berufliche und soziale Integrationsarbeit enthalten inhaltlich differenzierte Aussagen zu persönlichen, sozialen und beruflichen Effekten.	Die Ergebnisse der Evaluation werden für die Auftraggeber so aufbereitet, dass sich daraus sozialplanerische Anhaltspunkte für die bedarfsorientierte Versorgung der ZG und die Weiterentwicklung der AJS ergeben.

Transparenz von Entscheidungen		Die Information der Auftraggeber ist über Verwendungsnachweis und Jahresberichte termingerecht sichergestellt.	Es findet eine regelmäßige und systematische Information der Sachbearbeiter bei den Auftraggebern über Angebotspalette, Inhalte und geleistete Fachlichkeit statt.	Das Ergebnis der Evaluation wird zur Darstellung von Angebotspalette, Inhalten und geleisteter Fachlichkeit für die Auftraggeber aufbereitet.	Die Einrichtung stellt für den Auftraggeber den Zusammenhang zwischen den Ergebnissen der Evaluation und der Entwicklung neuer Konzepte dar.
---------------------------------------	--	--	--	---	--

4.2. Einzelfallbezogene Kooperation mit Fachdiensten

Mit folgenden Diensten werden in der Regel Kooperationen vorausgesetzt: Sucht, Schulden, psychosoziale Beratung, juristische Beratung, Gesundheit, Wohnen, Berufsschule

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Ablauf und Häufigkeit		Es findet eine gelegentliche einzelfallbezogene Kooperation mit Fachdiensten statt.	Mit mindestens zwei Fachdiensten findet eine kontinuierliche, einzelfallbezogene Kooperation statt.	Im Rahmen der bestehenden Kooperationsbeziehungen mit Fachdiensten kommt es zu ersten Formen von Kooperationsarbeit (gemeinsame Arbeit am Fall).	Die Kooperation mit anderen Fachdiensten ist getragen von einem intensiven fachbezogenen Dialog. Dieser entwicklungsorientierte Austausch basiert auf konkreten Einzelfällen, geht aber auch über diese hinaus (gemeinsame Konzeptarbeit, gemeinsame Fortbildungen,...).

Standards der Dokumentation und Auswertung		Über die stattgefundenen Kooperationskontakte liegen Notizen vor, aus denen Anlass und Ergebnis ersichtlich sind.	Über stattgefundenen Kontakte der ZGB beim einbezogenen Fachdienst liegen (bei Einverständnis der Betroffenen) Bestätigungen vor.	Eine strukturierte schriftliche Information über Anlass, Inhalt, Ergebnis und getroffene Absprachen mit Fachdiensten ist EDV-gestützt dokumentiert. Gemeinsam mit dem Kooperationspartner findet eine regelmäßige Reflexion der Wirksamkeit von vereinbarten Maßnahmenritten statt.	Die Erkenntnisse/ Dokumentation der externen Fachdienste werden (bei Einverständnis der Betroffenen) im Förderplan aufgegriffen und berücksichtigt. Es erfolgt im Gegenzug eine Rückmeldung über den weiteren Verlauf an den jeweils beteiligten Fachdienst.
Methodische Qualitätsstandards		Informationen über entsprechende Fachdienste für die ZGB in der Region sind vorhanden.	Die ZGB werden über die Leistungen der entsprechenden Fachdienste aktiv durch die Einrichtung informiert und bei Bedarf hin vermittelt (im Bildungsteil, durch Besuche).	In der Einrichtung / dem Betrieb wird ein individuell zugeschnittenes Angebot für die ZGB entwickelt, das die Kooperation mit anderen Fachdiensten grundsätzlich als Option einbezieht. Mit den Fachdiensten werden gemeinsame Zielvereinbarungen zur Einzelfallarbeit getroffen. Die Kontakte der ZGB werden vor- und nachbereitet. Die ZGB werden in die Lage versetzt selbstständig Kontakt zum passenden Fachdienst aufzunehmen.	In der Kooperation mit externen Fachdiensten findet ein zielgerichteter, systematischer, fachlicher Austausch statt: - Teilnahme an und Nutzung von Fachveranstaltungen und Fortbildungen - Rückmeldung von anderen Fachdiensten fließt in die Arbeit ein - Es findet eine situationsangemessene Vertiefung der Kooperation statt

4.3. Institutionelle Kooperation im lokalen und überregionalen Raum

Mit institutioneller Kooperation ist die Einbettung der Einrichtung in lokale und überregionale Strukturen gemeint. Bewertet wird, wie ein Einrichtung sich durch ihr Engagement in unterschiedlichen Gremien, Gruppen, Initiativen für die Belange der ZG einsetzt.

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Ablauf und Struktur	1.22	Die Einrichtung kennt die lokalen Gremien und Ansprechpartner, in denen Belange der ZG in ihrer Region verhandelt werden. Sie kann auf eine lose Vernetzung mit diesen Strukturen verweisen.	Die Einrichtung ist an mindestens einem Gremium (einer Arbeitsgruppe) beteiligt, in dem Interessen der ZG verhandelt werden.	Die Einrichtung hat in mindestens einem dieser Gremien/ Arbeitsgruppen eine aktive Rolle (Sprecher/ Vorsitzendenfunktion/AG-Moderation). Sie ist mit vielen wichtigen lokalen Partnern eng vernetzt.	Die Einrichtung ist einer der zentralen Akteure für die Vertretung der Interessen der ZG in der Region oder/ und auf überregionaler Ebene. Die Einrichtung bzw. Vertreter von dieser haben sich über viele Jahre an der konzeptionellen Entwicklung der BBJH/AJS wesentlich beteiligt.
Inhalte und Dokumentation		Notizen über stattgefundene Kooperationskontakte liegen vor.	Ergebnisse der Arbeit in diesen Gremien/ Arbeitsgruppen sind dokumentiert.	Die Lobbyarbeit geht über den Status Quo hinaus: In der Arbeit der Gremien/ Arbeitsgruppen, an denen die Einrichtung der BBJH maßgeblich beteiligt ist, lässt sich das Ziel einer zukunftsorientierten Verbesserung der Situation der ZG erkennen.	Die Einrichtung kann über Veröffentlichungen/ Veranstaltungen oder/und Auszeichnungen nachweisen, dass sie für die ZG herausragende Lobbyarbeit leistet.

5. Öffentlichkeitsarbeit / Marketing

Exemplarisch werden für den gesamten Bereich zu vier zentralen Elementen von Öffentlichkeitsarbeit (des Marketings) Standards beschrieben.

5.1. Materialien zur Öffentlichkeitsarbeit

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Verteiler	1.9	Die öffentlichen Geldgeber erhalten regelmäßige Informationen über die Arbeit der Einrichtung.	Alle Kooperationspartner sind in einen festen Verteiler für regelmäßige Informationen einbezogen.	Es existieren Infomaterialien, die nach einem Modulsystem aufgebaut sind. Dieses ermöglicht eine differenzierte Nutzung und Verteilung an öffentliche Geldgeber, Geschäftspartner, Kooperationspartner und ZGB.	Die modular strukturierten Infomaterialien werden im Rahmen eines entwickelten Marketingkonzeptes vielfältig genutzt.
Inhalt/ Form	1.9	Die Infomaterialien enthalten eine einfache Darstellung der Einrichtung, des Trägers und der Angebote und dazu gehörender Daten	Die Infomaterialien enthalten eine leserfreundlich aufbereitete und erläuterte Darstellung der Einrichtung sowie der Daten (mit Bildmaterial und Grafiken)	Das Infomaterial ist an professionellen journalistischen und gestalterischen Standards (Bildmaterial, übersichtliche Gestaltung, griffiger Schreibstil, Themenschwerpunkte) ausgerichtet.	Das Infomaterial erfüllt professionelle journalistische und gestalterische Standards (corporate design). Es ist als politisches und planerisches Instrument im Kontakt mit Geldgebern und Geschäftspartnern ebenso nutzbar wie zur Information und Imagebildung bei Kooperationspartnern und ZGB.

Entstehung / Vorarbeiten		Ein/e benannte Mitarbeiter erstellt das Infomaterial.	Eine verantwortliche Person koordiniert die Erstellung nach vorher festgelegten Regeln, Strukturen und Inhalten.	Inhalt und Aufmachung des Infomaterials werden kontinuierlich überprüft und aktualisiert.	Die inhaltliche Ausgestaltung des Infomaterials orientiert sich am Leitbild der Einrichtung und einem ausformulierten Öffentlichkeitskonzept. Ein ausreichendes Zeit- und Finanzbudget ist für die Erstellung reserviert.
---------------------------------	--	---	--	---	--

5.2. Internetpräsenz

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Ausführung	1.9	Die Einrichtung verfügt über eine eigene Seite mit Kontaktdaten, die über die Eingabe des Einrichtungsnamens direkt auffindbar ist. Eine eigene Domain ist gesichert und damit zusammenhängende Rechtsfragen geklärt.	Die Homepage der Einrichtung orientiert sich an professionellen Standards. Alle wichtigen Informationen über die Einrichtung und das Angebot sind auf der Homepage zu finden und sie ist für interessierte Jugendliche leicht zugänglich.	Die Homepage enthält Links zu den Partnern. Die wichtigsten Kooperationspartner haben einen Link auf ihre Homepage gesetzt. Der Internetauftritt wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf aktualisiert. Aktuelle Informationen werden regelmäßig eingepflegt. Alle Produkte und Dienstleistungen sind für die Kunden übersichtlich und	Der Internetauftritt der Einrichtung erfüllt die Standards der BITV2.0 (Barrierefreie Informationstechnik Verordnung). Dabei werden die Kriterien Wahrnehmbarkeit, Orientierung, Bedienbarkeit und Verständlichkeit zum Beispiel durch einstellbare Schriftgröße und Kontrast, durch Inhalt in leichter Sprache, mittels Vorlesefunktion oder Gebärdenvideo erfüllt.

				gut verständlich dargestellt und die Ansprechpartner benannt.	Die Homepage bietet zusätzlich attraktive Serviceleistungen für Jugendliche und Kunden (Infos und Tipps zur Produktauswahl, Hilfe und Ansprechpartner bei Problemen etc.) Die Gestaltung der Homepage ist für unterschiedliche Nutzerkreise konzipiert und attraktiv.
Entwicklung und Betreuung		Es gibt eine verantwortliche Person die Anforderungen und wünsche sammelt.	Eine Person ist in der Einrichtung zuständig und sorgt dafür, dass die Einrichtung im Internet präsent ist. Die zuständige Person sammelt Anforderungen und Wünsche in der Einrichtung und ist für die Konzeption der Homepage verantwortlich.	Der Inhalt der Homepage wird unter aktiver Beteiligung aller Abteilungen erstellt. Die Darstellung und der Aufbau wird unter Einbindung von Fachleuten entwickelt und betreut. Es findet eine systematische Kontrolle und Auswertung der Nutzung und Servicefreundlichkeit statt.	Die Homepage weist eine für unterschiedliche Zielgruppennutzer attraktive Benutzeroberfläche ebenso auf wie eine jugendspezifische Benutzerführung.

5.3 Pressearbeit

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV /Dekra	1	3	5	7
Ausführung Entwicklung	1.9	Die Pressearbeit der Einrichtung erfolgt anlassbezogen (Jubiläen). Pressemitteilungen über die Einrichtung werden gesammelt.	Es gibt eine geregelte Zuständigkeit für Pressearbeit. Es findet eine gezielte Nutzung besonderer Anlässe zur Pressearbeit statt. Eine Adressliste über die wichtigsten regionalen Ansprechpartner der Presse liegt vor.	Eine aktuelle Pressemappe, geeignete Fotos und Flyer sind sofort verfügbar. Die Pressearbeit wird systematisch dokumentiert und ausgewertet. Eine Selbstpräsentation der ZGB ist möglich und vorgesehen.	Die Pressearbeit wird durch einen dafür geschulten Mitarbeiter geleistet. Ein entwickeltes Konzept für Öffentlichkeitsarbeit liegt vor und wird regelmäßig aktualisiert.

5.4 Marketing

Marketing wird hier verstanden als konzeptionelle, bewusst marktorientierte Einrichtungsführung, die sämtliche Einrichtungsaktivitäten an den Bedürfnissen gegenwärtiger und potentieller Kunden ausrichtet, um die Einrichtungsziele zu erreichen. Marketing meint also mehr als Werbung / Öffentlichkeitsarbeit und Vertrieb: Marketing umfasst die Planungs- und Ausführungsprozesse von Konzeption, Promotion / Kommunikation und Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen. Dabei richten sich die Aktivitäten des Marketing an die verschiedenen Kundengruppen der BBJH/AJS (ZG, Auftraggeber, Produktkunde).

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Allgemeines Marketingkonzept		Das pädagogische und betriebliche Angebot der Einrichtung ist von außen wahrnehmbar.	Die Bedürfnisse der Kundengruppen sind bekannt bzw. werden erhoben. Das pädagogische und betriebliche Angebot wird von außen wahrnehmbar bedarfsorientiert weiterentwickelt.	Es liegt ein Marketingkonzept für die verschiedenen Kundengruppen vor.	Ein abgestimmtes Marketingkonzept wird unter Nutzung spezialisierter Fachkräfte entwickelt und fortlaufend umgesetzt.
Innenwirkung		Alle Fachkräfte sind in der Lage, das pädagogische und betriebliche Angebot der Einrichtung in einfacher Art darzustellen.	Bedürfnisse der Kundengruppen werden an die Fachkräfte kommuniziert.	Die Fachkräfte sind an der Erstellung des Marketingkonzepts beteiligt. Die Bedürfnisse der Kundengruppen werden regelmäßig erhoben und überprüft.	Das Marketingkonzept ist den Fachkräften bekannt. Das Auftreten gegenüber den verschiedenen Kundengruppen richtet sich in abgestimmter Form daran aus. Es erfolgt eine regelmäßige Fortschreibung. Die Fachkräfte werden für die Umsetzung des Marketingkonzepts qualifiziert.

6. Personalmanagement, Verwaltungs- und Organisationsabläufe

Einrichtungen zur beruflichen und sozialen Integration benachteiligter jungen Menschen mit erhöhtem Förderbedarf sind durch eine intensive Form der Zusammenarbeit der Berufsgruppen, die die qualifikatorische, pädagogische und bildungsmäßige Förderung der ZGB sicherstellen, gekennzeichnet. Die Formen und Notwendigkeiten der Zusammenarbeit werden bereits an verschiedenen Stellen dieses Papiers im Rahmen der Einzelpunkte beschrieben.

6.1 Gewinnung von fest angestellten hauptamtlichen Mitarbeitern

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Akquise	1.11	Zur Gewinnung neuer Mitarbeiter erfolgt eine fachspezifische Ausschreibung freier Stellen.	In Stellenausschreibungen für neue Mitarbeiter wird ein klares Stellenprofil benannt. Die Nutzung von Internetportalen ist Standard.	Kontakte im Kooperationsverbund und der Rückgriff auf Blindbewerbungen werden gezielt genutzt, um bei Neubesetzungen und Mitarbeiterwechsel frühzeitig entsprechende Akquiseaktivitäten einzuleiten.	Ein mittelfristiges (3-5 Jahre) Personalentwicklungskonzept und die gezielte Planung des zukünftigen Qualifikationsbedarfs bilden die Grundlage für die Akquise neuer Mitarbeiter.
Bewerbungsgespräch		Die Leitung der Einrichtung führt das Bewerbungsgespräch mit den Stellensuchenden.	Unter gelegentlicher Hinzuziehung fachlich zuständiger Mitarbeiter führt die Leitung der Einrichtung ein Bewerbungsgespräch anhand vorbereiteter stellenspezifischer Fragen.	Die Leitung der Einrichtung führt unter geregelter Einbeziehung von fachlich zuständigen Mitarbeitern das Bewerbungsgespräch. Die Basis für das Gespräch bildet ein vereinbarter aktualisierter Gesprächsleitfaden auf	Die Personalverantwortlichen setzen sich mit aktuellen Verfahren der Personalauswahl auseinander.

				Grundlage der Stellenbeschreibung.	
Auswahl- und Einstellungsverfahren		Die Leitung der Einrichtung entscheidet über die Auswahl und Einstellung von Bewerbern.	Die Leitung entscheidet unter gelegentlicher Einbeziehung fachlich zuständiger Mitarbeiter anhand des vorliegenden Stellenprofils über die Auswahl und Einstellung von Bewerbern.	In der Einrichtung wird ein strukturiertes Auswahl- und Entscheidungsverfahren unter geregelter Einbeziehung fachlich zuständiger Mitarbeiter angewandt. Aus den Erkenntnissen und Übereinkünften des Bewerbungsgesprächs werden transparente Zielvereinbarungen für die Probezeit abgeleitet und vereinbart.	Das Auswahl- und Einstellungsverfahren wird unter Einbeziehung aktueller Verfahren der Personalplanung regelmäßig überprüft.
Struktur und Methodik bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter und befristet angestellter Fachkräfte		Für neue Mitarbeiter ist jeweils rechtzeitig eine fachlich geeignete Person benannt, die für die Einarbeitung zuständig ist.	Der zuständige Mitarbeiter kann sich mit einem definierten und von anderen Tätigkeiten abgegrenzten Zeitbudget systematisch auf den Einarbeitungsprozess vorbereiten bzw. ihn durchführen. In der Einrichtung gibt es einen abgestimmten Einarbeitungsplan für neue Mitarbeiter.	Regelmäßige Reflexionsgespräche des neuen Mitarbeiters mit dem für die Einarbeitung zuständigen Mitarbeitenden und der Leitung unterstützen den Einarbeitungsprozess. Der Einarbeitungsplan ist auf den zukünftigen Arbeitsplatz hin konkretisiert.	Der für die Einarbeitung zuständige Mitarbeiter kann auf einen jeweils aktualisierten, evaluierten und weiterentwickelten Einarbeitungsplan zurückgreifen, in dem unterschiedliche Stufen des Kompetenzerwerbs fest geschrieben sind.

6.2 Personalentwicklung (Mitarbeitergespräch und Fortbildung)

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Mitarbeiterbene	1.12	Mitarbeitergespräche als Führungsinstrument kommen bezogen auf alle Mitarbeiter zur Anwendung. Der jeweilige Bedarf an Qualifizierungsmaßnahmen wird ermittelt. Spätestens alle 2 Jahre werden Mitarbeitergespräche geführt	Mitarbeitergespräche als Führungsinstrument finden für alle Mitarbeiter statt. Der jeweilige Bedarf an Qualifizierungsmaßnahmen wird dabei ermittelt und umgesetzt. Es ist nachgewiesen, dass sie jährlich stattfinden.	Es existieren Methoden, die geeignet sind, den Erfolg der Personalentwicklungsmaßnahmen zu überprüfen. Erreichte Effekte der Personalentwicklung sind darüber nachweisbar. Die Dokumentation findet zeitnah statt	.Neue Formen der Personalentwicklung (u.a. über einen gezielten Einsatz von Mitarbeitern in neuen Projekt- und Lernformen) werden genutzt.
Organisationsebene		Personalentwicklung als systematisch und institutionell verankertes Element findet statt.	Personalentwicklung als systematisches Element ist eingeführt und der einrichtungsbezogene Bedarf wird mit den Zielen der Mitarbeitenden und den Anforderungen des Arbeitgebers abgeglichen.	Über Personalentwicklung werden Reibungseffekte und Unzufriedenheiten reduziert, Synergien genutzt und die Motivation der Mitarbeiter gefördert.	Personalentwicklung unterstützt die Weiterentwicklung der Organisation und die Anpassung der Einrichtung an geänderte Rahmenbedingungen so, dass jeweils zum richtigen Zeitpunkt bestmöglich qualifizierte Mitarbeiter an passender Stelle zum Einsatz gelangen. Fragen der Work-Life-Balance werden berücksichtigt und über entsprechende Angebote wie Zeitkonten, Sabbaticals etc. ermöglicht.

<p>Häufigkeit und Planung von Fortbildungen</p>	<p>1.12</p>	<p>Die Mitarbeiter regeln ihren Fortbildungsbedarf individuell wobei jede/r Mitarbeiter im Schnitt alle 3 Jahre an einer mindestens 3-tägigen Fortbildung bzw. Fachtagung (alternativ mehrere kürzere Einzelveranstaltungen) teilnimmt.</p> <p>Die Mitarbeiter werden motiviert, ihren Anspruch auf Fortbildungsurlaub wahrzunehmen.</p>	<p>.</p> <p>Befristet angestellte Fachkräfte werden so weit möglich in das Fortbildungsangebot einbezogen. Für jeden Mitarbeiter können 2 Fortbildungstage pro Jahr nachgewiesen werden.</p> <p>Zusätzlich wird die Teilnahme an Fachtagungen ermöglicht.</p>	<p>Der Fortbildungsbedarf der Einrichtung und die Wünsche der Mitarbeiter werden mit Blick auf die fachliche Weiterentwicklung der Einrichtung erhoben. Daraus wird ein zielorientiertes Fortbildungskonzept entwickelt. Dabei wird differenziert zwischen Fortbildungen und Weiterbildungen. Zudem wird beurteilt, ob das dienstlichen Interesse, und das persönliche Interesse der Mitarbeitenden in einem ausgewogenen Verhältnis zueinander stehen.</p> <p>Eine zeitnahe Reflexion der Fortbildungsinhalte im Team ist sichergestellt.</p>	<p>Die Einrichtung setzt eine systematische Fortbildungsplanung als Ergebnis regelmäßiger Mitarbeitergespräche um. Diese orientiert sich an den Wünschen der Mitarbeiter sowie am Fortbildungsbedarf der Einrichtung. Eine Reflexion und Vorstellung der Fortbildungsinhalte im Team erfolgt dabei in systematischer Form.</p>
--	--------------------	--	---	--	--

6.3 Pädagogische Steuerung (Leitung und Controlling)

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Kommunikation / Koordination	1.8 1.9 1.24	Die Einrichtungsleitung veranstaltet für und mit den hauptamtlich Mitarbeitenden regelmäßig gemeinsame Besprechungen zur Klärung aktueller pädagogischer Fragen.	Die Besprechungen finden in regelmäßigen Intervallen (mindestens 14-tägig) statt. Die Besprechungsinhalte sind allen Mitarbeitern vorher bekannt.	Im pädagogischen Fachteam werden Fallbesprechungen entsprechend strukturierter Leitfragen geführt (z.B. Reflecting Team). Für die Tagesordnung sind jeweils im Vorfeld Besprechungsbedarf und Besprechungsziel in geeigneter Weise ermittelt. Die Koordination erfolgt möglichst per EDV.	Die Mitarbeitenden sind in die Lage versetzt, die Ergebnisse ihrer jeweiligen Arbeitsbereiche selbst zu evaluieren, darzustellen und zu bewerten.
Pädagogisches Controlling	1.9	Pädagogische Ziele sind für das laufende Geschäftsjahr beschrieben.	Die pädagogischen Erfordernisse sind mit den betrieblichen Erfordernissen und Zielen abgeglichen.	Es gibt geeignete Instrumente für das fachliche Controlling (Steuerung). Die EDV-gestützte Datenerfassung ermöglicht eine zeitnahe Auswertung der pädagogischen Verläufe zu unterschiedlichen Fragestellungen. Eine Auswertung durch die fachlich verantwortlichen Mitarbeiter findet mindestens zwei Mal jähr-	Die Ergebnisse des fachlichen Controllings bilden die Basis interner Entscheidungsprozesse und werden nachweisbar und konsequent zur konzeptionellen und feldbezogenen Weiterentwicklung genutzt. (Benchmarkprozesse unterstützen)

				lich statt. Die Erkenntnisse der jährlichen Teilnehmerbefragungen werden für die Weiterentwicklung der pädagogischen Arbeit genutzt (siehe 2.1).	
--	--	--	--	---	--

6.4 Wirtschaftliche Steuerung (Leitung und Controlling)

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Kommunikation / Koordination		Die Einrichtungsleitung veranstaltet für und mit den hauptamtlich Mitarbeitenden regelmäßig gemeinsame Besprechungen zur Klärung aktueller organisatorischer und wirtschaftlicher Fragen. Die Ergebnisse werden protokolliert und deren Umsetzung durch die Leitung überprüft.	Die Besprechungen finden in regelmäßigen Intervallen (wenn möglich 14-tägig) statt. Die Besprechungsinhalte sind allen Teilnehmern vorher bekannt.	Die unterschiedlichen Besprechungsformen sind den unterschiedlichen Funktionsbereichen angepasst. Dabei sind die Mitarbeitenden in die Darstellung ihrer jeweiligen Arbeitsbereiche und in die Auswertung ihrer Arbeitsergebnisse einbezogen. Für die Tagesordnung sind jeweils im Vorfeld Besprechungsbedarf und Besprechungsziel in geeigneter Weise ermittelt. Die Koordination erfolgt möglichst per EDV.	Die Mitarbeitenden sind in die Lage versetzt, die Ergebnisse ihrer jeweiligen Arbeitsbereiche selbst zu evaluieren, darzustellen und zu bewerten.

<p>Wirtschaftliches Controlling</p>	<p>Managementbewertung 1.23</p>	<p>Bis spätestens 31. März des folgenden Jahres liegt die Jahresrechnung vor, in der die einzelnen Produktions- und/oder Dienstleistungsbereiche zahlenmäßig erkennbar sind.</p> <p>Eine Jahresstatistik zu Entwicklungsverläufen der Geschäftsentwicklung ist erstellt.</p>	<p>Bis spätestens August des Folgejahres findet eine gezielte Auswertung der wirtschaftlichen Jahresergebnisse statt.</p> <p>Das Ergebnis ist protokolliert und auf dieser Basis sind die wirtschaftlichen Ziele für das laufende Geschäftsjahr beschrieben.</p> <p>Die Erfordernisse sind mit den pädagogischen Erfordernissen abgestimmt.</p>	<p>Es gibt geeignete Instrumente für das wirtschaftliche Controlling (Steuerung). Die EDV-gestützte Datenerfassung ermöglicht eine zeitnahe Auswertung der wirtschaftlichen Verläufe zu unterschiedlichen Fragestellungen. Es werden Kennzahlen erstellt, die eine Bewertung der wirtschaftlichen Entwicklung zulassen. Eine Auswertung durch die fachlich und verantwortungsmäßig zuständigen Mitarbeiter findet mind. 1mal pro Jahr statt.</p>	<p>Die Ergebnisse des Einrichtungswirtschaftlichen Controllings bilden die Basis interner Entscheidungsprozesse und werden nachweisbar zur konzeptionellen Weiterentwicklung genutzt.</p>
--	---	--	---	--	---

6.5 Verantwortungsstrukturen

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Zuständigkeiten	1.13	<p>Dienst- und Fachaufsicht sind geregelt und allen Mitarbeiter, einschließlich befristet angestellten Fachkräften, die länger als ein halbes Jahr in der Einrichtung arbeiten, bekannt.</p> <p>Ein allen Mitarbeitern bekanntes und regelmäßig aktualisiertes Organigramm liegt vor.</p>	<p>Für alle Mitarbeiter gibt es abgestimmte Stellen- und Aufgabenbeschreibungen, in denen Kompetenzfragen transparent und eindeutig geklärt sind. Es existieren schriftliche Vertretungsregelungen.</p>	<p>Stellen- und Aufgabenbeschreibungen einschließlich der notwendigen Kompetenzen sind transparent und eindeutig beschrieben.</p> <p>Sie werden regelmäßig unter Einbeziehung der Mitarbeitenden überprüft und ggfs. überarbeitet. I</p>	<p>Die Möglichkeiten der externen Organisationsberatung werden für die Fortschreibung der Aufgabenstruktur genutzt. Spätestens nach einem halben Jahr wird mit den betreffenden Mitarbeitern eine aktualisierte Aufgabenbeschreibung erarbeitet, die die Grundlage für die weitere Beschäftigung bildet.</p>
Inhalte / Konzepte		<p>Die Einrichtung verfügt über Verfahrensanleitungen zur internen Besprechungsstruktur und zur Zusammenarbeit von Anleitern und SPn.</p> <p>Die qualifikatorischen Voraussetzungen für Leitung sind geklärt.</p>	<p>Bezüglich Entscheidungs- und Beratungsfragen gibt es klare, transparente und überprüfte Regelungen.</p>	<p>Die Einrichtung verfügt über ein Leitungskonzept, das in festgelegten Zeitabständen überprüft wird.</p> <p>Es gibt ein geregeltes Beschwerdemanagement für Mitarbeiter</p> <p>Ein entwickeltes Anforderungsprofil für alle Leitungspositionen liegt vor.</p> <p>Die Einrichtung hat schlüssige Strategien</p>	<p>In Überprüfung und Weiterentwicklung der Verantwortungsstrukturen sind alle Mitarbeiter eingebunden. Die Leitungskräfte bilden sich regelmäßig zu Leitungsthemen und -methoden fort.</p> <p>Es wird versucht, durch wirtschaftliche Spielräume die Handlung Flexibilität zu erhöhen.</p> <p>Ein Pool an neuen Ge-</p>

				<p>entwickelt, um auf politische/finanzielle Veränderungen zu reagieren.</p> <p>Es werden bei Bedarf neue Geschäftsideen entwickelt, um auf wirtschaftliche und pädagogische Anforderungen reagieren zu können.</p>	<p>schäftsideen wird bereit gehalten, um zeitnah reagieren zu können.</p>
--	--	--	--	---	---

6.6 Organisation der Verwaltung

Vorbemerkung: Beim Kriterium Verwaltung gehen wir davon aus, dass der Einrichtungsträger im Hintergrund die Lohnbuchhaltung und auch wesentliche Teile der Finanzbuchhaltung übernimmt.

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Struktur der Verwaltung	1.29	Einzelne Verwaltungsaufgaben werden in der Einrichtung fachgerecht ausgeführt.	Ein Bereich der Einrichtung ist mit den wesentlichen Verwaltungsaufgaben betraut.	Die Verwaltung ist eng mit den übrigen Geschäftsbereichen verknüpft und verfügt über eine Fachkraft, die die Verwaltung führt und alle Geschäftsbereiche wesentlich unterstützt.	Die Einrichtung verfügt über eine eigene Verwaltung, die in der Lage ist sämtliche Verwaltungsaufgaben autonom durchzuführen. Dadurch werden Pädagogik und Handwerk von allen wesentlichen Verwaltungsaufgaben entlastet und mit Planungsdaten versorgt.
Schnittstellenregelung bezüglich der Verwaltung		Die Aufgaben und Zuständigkeiten der Verwaltung sind geregelt	Die wesentlichen Aufgaben der Verwaltung (zum Beispiel Rechnungseingang und Posteingang) sind detailliert beschrieben.	Die Aufgaben der Verwaltung sind detailliert beschrieben und für alle Verwaltungsvorgänge stehen Verfahrensanweisungen zur Verfügung.	Die Verwaltung hat einen genauen Überblick über alle Schnittstellen und organisiert die hierfür notwendigen Verwaltungsabläufe. Zudem ermittelt und dokumentiert sie kontinuierlich die Zufriedenheit ihrer internen und externen Kunden. Verfahrensanweisungen bezüglich der Verwaltung werden dem Bedarf entsprechend entwickelt und angepasst.

7. Qualitätsmanagement

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Personal, Kompetenz	1.13 1.14 1.15 1.16 1.18 1.17 1.23	Grundkenntnisse zu Qualitätsmanagement sind in der Einrichtung vorhanden und durch entsprechende Fortbildungen nachweisbar.	Es gibt in der Einrichtung mindestens eine als Qualitätskoordinator eingesetzte Person. Sie verfügt über eine Weiterbildung in Qualitätsmanagement.	Es findet ein kontinuierlicher Wissens- und Kompetenztransfer von der als Qualitätskoordinator geschulten Person an die Mitarbeiter statt. Die Einrichtung nimmt regelmäßig an intern oder extern stattfindenden Qualitätstagen /-konferenzen teil.	Der Qualitätskoordinator bildet sich kontinuierlich fort und neue Mitarbeiter werden frühzeitig zu Qualitätskoordinatoren ausgebildet. Zu speziellen internen QM-Prozessen werden externe Fachleute mit fundierten QM-Kompetenzen engagiert.
Struktur		Leitung nimmt Qualitätsmanagement als Aufgabe wahr und verpflichtet sich zu einer ständigen Verbesserung seiner Wirksamkeit Mitarbeiter sind als Qualitätskoordinator / Qualitätsbeauftragter eingesetzt. Dieser hat für QM ein eigenes Stundendeputat.	Alle Mitarbeiter der Einrichtung werden in QM-Prozesse mit einbezogen Die zur Durchführung von QM notwendigen Ressourcen werden von der obersten Leitung bereitgestellt In der Einrichtung ist ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem etabliert und über eine externe Überprüfung bestätigt	Das etablierte Qualitätsmanagement-System ist über ein Re-Audit bestätigt	Die Einrichtung hat im letzten Audit ein exzellentes Ergebnis erreicht (mind. 85% des Maximalwerts).

	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Elemente wie Qualitätszirkel, interne Audits Management Bewertung	1.15 1.24 1.14 dritter Spiegelstrich	<p>Einzelelemente eines Qualitätsmanagementsystems sind in der Einrichtung vorhanden.</p> <p>Qualitätszirkel sind als Arbeitsform in der Einrichtung üblich.</p>	<p>Die Einrichtung überprüft mittels Internen Audits den Bedarf an Weiterentwicklung und ermittelt den Verbesserungsbedarf. Auf allen Ebenen wurden/werden Schlüsselprozesse mittels Qualitätszirkel weiterentwickelt. Die Auswahl ist auf die festgelegten Q-ziele bezogen</p> <p>Eine auf die Einrichtung zugeschnittene, angemessene Qualitätspolitik und Qualitätsziele sind verbindlich durch die oberste Leitung festgelegt, dokumentiert und in bewertbare Q-ziele übersetzt.</p> <p>Diese Q-politik ist den Mitarbeitern bekannt und wird verstanden</p>	<p>Ist-Analysen und Selbstevaluation sind Teil des QM-Verständnis der Einrichtung. Die Einrichtung engagiert für die Durchführung von Internen Audits einen unabhängigen Auditor* Pro Jahr findet mind. ein Internes Audit statt, bei dem die Kernbereiche, wie Betriebliches Lernfeld, pädagogisches Lernfeld, Bildung und Qualitätsmanagement innerhalb von 4 Jahren abgebildet werden.</p> <p>Für die wichtigsten Prozesse sind Aufzeichnungen zur Fehlerbehandlung und zu erhaltenen Beschwerden aufgeführt. Es werden Maßnahmen ergriffen, um die Prozessleistung kontinuierlich zu verbessern.</p>	<p>Die Leitung erstellt jährlich zu einem definierten Zeitpunkt eine Managementbewertung, in der differenziert die Ziele der Einrichtung beschrieben, analysiert und bewertet werden, sowie entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung festgeschrieben werden.</p> <p>(Nur bei AZAV) Es liegt ein von der Leitung verantworteter Zeitplan vor, wann an welchen QM-Prozessen weitergearbeitet wird. Die Leitung stellt sicher, dass der dabei festgestellte Verbesserungsbedarf zeitnah umgesetzt und in seiner Korrekturwirkung überprüft wird</p>

Dokumentation		Es liegt ein Handbuch mit Teilelementen vor, wobei einzelne Schlüsselprozesse in den Bereichen Pädagogik/Einrichtung Ablauf, interne Organisation und Kooperation bearbeitet sind	Ein differenziertes Handbuch mit fortgeschriebenen, aktuellen Verfahrensregelungen in den Bereichen Pädagogik/betrieblicher Ablauf, interne Organisation und Kooperation ist erstellt. Alle Mitarbeiter haben Zugang zum Handbuch und arbeiten mit der aktuellen Version.	Es gibt ein Handbuch mit fortgeschriebenen, aktuellen Verfahrensregelungen für alle Kernprozesse Das Handbuch ist übersichtlich gegliedert und alle Gütesiegelprozesse sind einfach auffindbar. Ein alltäglicher Umgang mit dem Handbuch kann nachgewiesen werden.	Es existiert eine professionelle Intranet-fassung mit Zugangsrechten für alle Mitarbeiter. (Gliederung, Verlinkung, Suchbegriffe) Der aktuelle Stand aller Dokumente ist erkennbar und der Verlauf der Veränderungen dokumentiert. Die dokumentierten Veränderungen sind nicht nur formal beschrieben, sondern lassen die Weiterentwicklung der Einrichtung erkennen.
----------------------	--	---	--	--	--

***Definition Unabhängiger Auditor/in:** Als unabhängige/r Auditor/in gilt, wer nicht aus dem zu auditierenden Bereich kommt und somit keinen Einfluss auf die inhaltliche oder organisatorische Arbeit hat bzw. unterstellter Mitarbeiter/in der gleichen Leitung ist. Ein wichtiger Grundsatz lautet, dass man sich nicht selbst auditieren darf. In vielen Fällen ist es deshalb notwendig, eine/n externe/n Auditor/in zu wählen.

Abkürzungsverzeichnis / Bedeutungsverzeichnis

AZAV	Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung
Einrichtung	Betrieb / Werkstatt
HW	Handwerker / Fachanleiter / Meister
Kunde	Produktkunde
SP	Sozialpädagoge
VW	Verwaltung
QM	Qualitätsmanagement
ZG	Zielgruppe
ZGB	Zielgruppenbeschäftigter