



Für Einrichtungen ohne  
eigene  
Betriebsstruktur

*Stand: Dezember 2017(wird für alle Gütesiegelprozesse ab dem 01.01.2016 vorausgesetzt)*

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.

## INHALT

|   |    |
|---|----|
| Vorbemerkung.....   | 4  |
| 1. Organisation des betrieblichen und pädagogischen Lernfeldes in dezentral organisierten Einrichtungen .....       | 5  |
| 1.1. Einbindung der Beschäftigten in fachliche Standards und Strukturen der Einsatzstellen .....                    | 6  |
| 1.2. Organisation der Anleitung in den Einsatzstellen .....   | 8  |
| 1.3. Gestaltung der Kooperation durch die dezentral organisierte Einrichtung .....                                  | 10 |
| 1.4. Gestaltung des pädagogischen Lernfelds durch die Einsatzstellen .....  | 12 |
| 1.5. Organisation des pädagogischen Lernfelds durch die dezentral organisierte Einrichtung/den Maßnahmeträger ..... | 13 |
| 2. Kernelemente und zentrale Phasen der sozialen und beruflichen Integration .....                                  | 17 |
| 2.1. Der Förderplan als integriertes Steuerungsinstrument .....   | 17 |
| 2.2. Erstgespräch .....   | 20 |
| 2.3. Probearbeit / Eignungsfeststellung.....  | 21 |
| 2.4. Einstellungsgespräch/Einstiegsgespräch .....   | 24 |
| 2.5. Einarbeitung der Zielgruppenbeschäftigten in der Einsatzstelle .....   | 26 |
| 2.6. Zeugnis und Abschlussbeurteilung .....   | 27 |
| 2.7. Vermittlungsaktivitäten.....   | 28 |

|   |    |
|---|----|
| 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.....   | 35 |
| 4.3. Institutionelle Kooperation im lokalen und überregionalen Raum .....                                   | 37 |
| 5. Öffentlichkeitsarbeit / Marketing .....  | 38 |
| 5.1. Materialien zur Öffentlichkeitsarbeit .....  | 38 |
| 5.2. Internetpräsenz.....   | 39 |
| 5.3. Pressearbeit .....   | 41 |
| 5.4. Marketing.....   | 42 |
| 6. Personalmanagement, Verwaltungs- und Organisationsabläufe .....  | 44 |
| 6.1. Gewinnung von fest angestellten hauptamtlichen Mitarbeitern.....                                       | 44 |
| 6.2. Personalentwicklung.....   | 46 |
| 6.3. Pädagogische Steuerung (Leitung und Controlling) .....   | 47 |
| 6.4. Wirtschaftliche Steuerung (Leitung und Controlling) .....  | 48 |
| 6.5. Verantwortungsstrukturen.....  | 50 |
| 6.6. Organisation der Verwaltung.....   | 52 |
| 7. Qualitätsmanagement.....   | 53 |
| Abkürzungsverzeichnis .....   | 56 |

## Vorbemerkung

Die folgenden inhaltlichen Kriterien für das Gütesiegel berufliche und soziale Integration der Landesarbeitsgemeinschaft Jugendsozialarbeit (LAG JSA) sind in einem langjährigen, ursprünglich 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.

Der vorliegende Kriterienkatalog für dezentrale Einrichtungen wurde 2017. bearbeitet und aktualisiert. Der Maßnahmetyp Assistierte Ausbildung (ASA) wurde nun in den Kriterienkatalog aufgenommen und steht in einer eigenen Version zur Verfügung.

Bei Einrichtungen, die dezentrale Einsatzstellen sowie eine eigene Betriebsstruktur haben, werden beide Versionen des Kriterienkataloges in das Audit mit einbezogen.

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 zwei erfahrene Auditoren/innen mit Feldpraxis eingebunden werden. Es wird darauf geachtet, dass dabei mindestens eine Auditorin oder ein Auditor aus der Berufsgruppe der Handwerker/innen und der Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen kommt. Im Einzelfall werden zusätzliche in Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung erfahrene Experten und Expertinnen hinzugezogen.

Für jedes Kriterium des Gütesiegels ist eine Reihe von Teilkriterien benannt, die jeweils mit einer 7er Skala bewertet werden. Der „normale“ 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 Verbesserungspotenzial.

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 dem Lernfeld 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.

Ein Hinweis vorab: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für beiderlei Geschlecht.

München, Januar 2018

# 1. Organisation des betrieblichen und pädagogischen Lernfeldes in dezentral organisierten Einrichtungen

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

## 1.1. Einbindung der Beschäftigten in fachliche Standards und Strukturen der Einsatzstellen

|                    | Querverweis zu AZAV / Dekra | 1  | 3  | 5  | 7   |
|--------------------|-----------------------------|--|--|--|---|
| <b>Strukturell</b> | <b>1.9</b>                  | <p>Die Zielgruppenbeschäftigten sind in die bestehenden Teamstrukturen einbezogen.</p> <p>Den Zielgruppenbeschäftigten sind die Erwartungen und das Angebot der Einsatzstelle in den wesentlichen Eckpunkten bekannt.</p> <p>Die Zielgruppenbeschäftigten sind in definierte Arbeitsabläufe eingebunden.</p> | <p>Die Einsatzstelle erfüllt die Standards eines Ausbildungsbetriebes.</p> <p>Die Zielgruppenbeschäftigten werden mit branchenüblicher Arbeitskleidung und Equipment versorgt.</p> <p>Aufeinander aufbauende definierte Arbeitsabläufe stehen den Zielgruppenbeschäftigten als Lernfeld zur Verfügung.</p> | <p>Die Einsatzstelle ist als Ausbildungsbetrieb in der jeweiligen Branche zugelassen.</p> <p>Die Einsatzstellen verfügen über mehrjährige Erfahrung mit Teilnehmern</p> <p>Die Zielgruppenbeschäftigten sind systematisch und kontinuierlich in Teamstrukturen wie z. B. Besprechungen oder Übergabegespräche eingebunden.</p> | <p>Die Auftragsarbeit des Betriebes wird durch flankierende Schulungen, auch unter Einbindung externer Teilnehmern ergänzt und durch ein anerkanntes Zertifikat bestätigt.</p> <p>Die Zielgruppenbeschäftigten werden systematisch und kontinuierlich auf das Ziel einer Übernahme nach der Ausbildung durch die Einsatzstelle vorbereitet.</p> <p>Dem Einsatz der Zielgruppenbeschäftigten liegt ein eigenes Lernkonzept zugrunde.</p> |

|                                 |  |  |   |   |  |
|---------------------------------|--|--|---|---|--|
| <b>Inhaltlich Einsatzstelle</b> |  | <p>Die Zielgruppenbeschäftigten erhalten eine Grundinformation über das Berufsfeld der Einsatzstelle.</p> <p>Die Beschäftigung orientiert sich an einem Tätigkeitsbereich.</p> | <p>Die Beschäftigung orientiert sich an berufsspezifischen Arbeitstechniken und Leistungsanforderungen im Einsatzbereich.</p> | <p>Die Einführung in berufsspezifische Arbeitstechniken und Leistungsanforderungen erfolgt schrittweise und systematisch aufeinander aufgebaut.</p> | <p>Den Zielgruppenbeschäftigten werden entsprechend dem Einsatzfeld sukzessive gezielt eigenverantwortliche Tätigkeiten übertragen, um das Arbeitsfeld grundlegend und umfassend kennen zu lernen.</p> |
|---------------------------------|--|--|---|---|--|

## 1.2. Organisation der Anleitung in den Einsatzstellen

|                    | Querverweis zu AZAV / Dekra | 1  | 3  | 5  | 7   |
|--------------------|-----------------------------|--|--|--|---|
| <b>Strukturell</b> | 1.9                         | Die fachliche Anleitung der Zielgruppenbeschäftigten ist in den Einsatzstellen geregelt und sichergestellt.                  | Die fachliche Anleitung der Zielgruppenbeschäftigten ist in den Einsatzstellen in kontinuierlicher Form gewährleistet. | Die Anleitungszeit steht in den Einsatzstellen für die Zielgruppenbeschäftigten regelmäßig und fest eingeplant zur Verfügung.<br><br>Die Beschäftigten werden in ergänzende Fortbildungen der Einsatzstellen einbezogen. | In größeren Organisationseinheiten der Einsatzstellen gibt es einen koordinierenden feste/n Ansprechpartner, der sich um die Belange der eingesetzten Beschäftigten kümmert und die einzelnen Anleiter im Alltag unterstützt.<br><br>Dem Anleiter wird kontinuierlich die Möglichkeit zur Reflexion seiner Tätigkeit angeboten.<br><br>Es gibt eine ergänzende Fortbildungsplanung, in die die Zielgruppenbeschäftigten systematisch einbezogen werden. |
| <b>Inhaltlich</b>  |                             | Zu Beginn der Beschäftigung findet eine Einweisung in die Arbeitsanforderungen und Arbeitstechniken der Einsatzstelle statt. | Es findet eine kontinuierliche Anleitung der Zielgruppenbeschäftigten an den Einsatzstellen statt.                     | Es findet eine systematische und kontinuierliche Anleitung der Zielgruppenbeschäftigten an den Einsatzstellen statt. Aufeinander aufbauende Tätigkeiten  | Die Anleitungsinhalte sind modular als Qualifizierungsbausteine organisiert, die zum Beschäftigungsende in einem Zertifikat nachgewiesen werden.  |



|                                 |  |   |   |   |   |
|---------------------------------|--|---|---|---|---|
|                                 |  | Für die Zielgruppenbeschäftigten steht während ihrer Tätigkeit in der Einsatzstelle eine zuständige Anleitungsperson zur Verfügung. |   | werden schrittweise eingeführt und angeleitet.  |   |
| <b>Personell Einsatzstellen</b> |  | In den Einsatzstellen sind ausgebildete Fachkräfte vorhanden.   | Für die Anleitung der Zielgruppenbeschäftigten sind in der Regel ausgebildete Fachkräfte zuständig.<br>Es existiert eine Vertretungsregelung. | Die Anleitungskräfte sind in der Lage, unter fachlichen und pädagogischen Gesichtspunkten qualifiziert anzuleiten (z. B. auf Grund von speziellen Kursen, Fortbildungen oder langjähriger Erfahrung). | Die Einsatzstelle kann ein eigenes Qualifizierungskonzept für das Anleitungspersonal vorweisen. |

### 1.3. Gestaltung der Kooperation durch die dezentral organisierte Einrichtung/den Maßnahmeträger

|   | <b>Querverweis zu AZAV / Dekra</b> | <b>1</b>  | <b>3</b>  | <b>5</b>   | <b>7</b>   |
|---|------------------------------------|---|---|--|--|
| <b>Strukturell</b>                                      |                                    | Der Kontakt der dezentral organisierten Einrichtung zur Einsatzstelle ist während der gesamten Maßnahme geregelt.   | Die beiderseitigen Rahmenbedingungen der Kooperation sind den Teilnehmer bekannt und liegen schriftlich vor.  | Die Kooperation ist in einem Kooperationsvertrag dezidiert geregelt.   | Durch die dezentral organisierte Einrichtung werden regelmäßige Treffen und bedarfsbezogene Veranstaltungen und Schulungen für die Anleiter der Einsatzstellen organisiert und durchgeführt. |
| <b>Inhaltliche und konzeptionelle Rahmenbedingungen</b> |                                    | In der Einsatzstelle sind Informationen über den Maßnahmeträger/die dezentral organisierte Einrichtung und über die Zielgruppe vorhanden. Der Einsatzstelle werden die wichtigsten konzeptionellen Rahmenbedingungen durch den Maßnahmeträger vermittelt.<br>Sozialpädagogen und Anleiter arbeiten in regelmäßiger Form zusammen. | Alle Zuständigen der Einsatzstellen (Vertrags- und Anleitungsebene) sind gut über das Angebot der dezentral organisierten Einrichtung und deren damit verbundenen Ziele informiert.<br>Der Maßnahmeträger sorgt dafür, dass die Bedarfe der einzelnen Zielgruppenbeschäftigten an der Einsatzstelle bekannt sind. Ein regelmäßiger Austausch über den Förderbedarf findet statt.<br>Die Eignung der Einsatzstelle wird geprüft. | Das Beschäftigungsangebot und der Arbeitseinsatz werden weitgehend auf die Zielgruppenbeschäftigten abgestimmt.<br>Zwischen Maßnahmeträger und Einsatzstelle wird kontinuierlich der individuelle Förderbedarf der Zielgruppenbeschäftigten festgestellt und notwendige Unterstützungsleistungen geplant.<br>Die Eignung der Einsatzstelle wird vorab geprüft.<br>Der Maßnahmeträger sensibilisiert die Einsatzstellen | Von Seiten der dezentral organisierten Einrichtung wird über ein systematisches Profilingverfahren eine passgenaue Besetzung der Einsatzstellen sichergestellt.                              |

|                                   |  |  |  |  |   |
|-----------------------------------|--|--|--|--|---|
|                                   |  |  |  | für relevante Stärken und Problemstellungen der Zielgruppe und stellt relevante Informationen bei Bedarf zur Verfügung.  |   |
| <b>Auswahl der Einsatzstellen</b> |  | <p>Es gibt Kriterien für die Auswahl der Einsatzstellen.</p> <p>Interesse, Motivation und Ressourcen zur Kooperation insbesondere im Hinblick auf die Personalsituation der Einsatzstelle in der Einrichtung sind vorhanden.</p> | <p>Bei der Auswahl wird darauf geachtet, dass die personellen Mindeststandards auch ohne Zielgruppenbeschäftigte eingehalten werden.</p> <p>Es gibt schriftlich fixierte Kriterien für die Auswahl der Einsatzstellen.</p> <p>Es gibt geschulte und entsprechend qualifizierte Fachkräfte zur Anleitung.</p> | Die Kriterien zur Auswahl der Einsatzstelle werden regelmäßig überprüft und das Auswahlverfahren entsprechend angepasst. | Es gibt langjährige und sehr bewährte Einsatzstellen, die kontinuierlich und zuverlässig Ausbildungsplätze zur Verfügung stellen. |

## 1.4. Gestaltung des Pädagogischen Lernfelds durch die Einsatzstellen

|                    | Querverweis zu AZAV / Dekra | 1   | 3   | 5   | 7   |
|--------------------|-----------------------------|---|---|---|---|
| <b>Strukturell</b> |                             | <p>Die regelmäßige Teilnahme für Gespräche der Teilnehmer mit dem Maßnahmeträger ist gesichert.</p> <p>Zwischen Einsatzstelle und dezentral organisierter Einrichtung finden regelmäßig Gespräche statt, in denen Grundinformationen über Entwicklung und Stand der Zielgruppenbeschäftigten ausgetauscht werden.</p> | <p>Regelmäßige Gesprächstermine zwischen Einsatzstelle und dezentral organisierter Einrichtung sind fest vereinbart.</p> <p>Die Zielgruppenbeschäftigten werden für besondere Bildungsangebote des Maßnahmeträgers freigestellt.</p> <p>Die Einsatzstelle informiert die dezentral organisierte Einrichtung verbindlich und frühzeitig über besondere Fortschritte und Leistungen sowie bei Problemen mit den Zielgruppenbeschäftigten.</p> | <p>Die Einsatzstelle ist kontinuierlich in den individuellen Förderplan eingebunden.</p> <p>Die Arbeitgeber stellen die Azubis für Qualifizierungsmodule des Trägers bzw. für Stütz- und Förderunterricht frei.</p> | <p>Die Einsatzstellen bieten, wo möglich, den Zielgruppenbeschäftigten in Absprache mit der dezentral organisierten Einrichtung die Möglichkeit, sich in anderen Lernfeldern und Ausbildungsmöglichkeiten auszuprobieren und das Einsatzfeld zu wechseln.</p> |
| <b>Inhaltlich</b>  |                             | <p>Der Entwicklungsstand und Entwicklungsbedarf der Zielgruppenbeschäftigten ist in den Einsatzstellen bekannt.</p>   | <p>In der Einsatzstelle werden Aufgaben an die Zielgruppenbeschäftigten unter Berücksichtigung ihrer</p>  | <p>Die Zielgruppenbeschäftigten erhalten in der Einsatzstelle eine ressourcenorientierte</p>  | <p>Die Zielgruppenbeschäftigten erhalten in der Einsatzstelle eine gezielte und systematische Förderung.</p>  |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>Stärken und ihres Lernbedarfs zugeteilt.</p> <p>Die Ziele des individuellen Förderplanes fließen in die Entscheidung über den Einsatz der Teilnehmer mit ein.</p> | <p>enterte Förderung in Absprache mit der dezentral organisierten Einrichtung.</p> | <p>Diese orientiert sich an erkannten Stärken und Schwächen. Sie findet in enger Absprache und Zusammenarbeit mit der dezentral organisierten Einrichtung statt.</p> |
|--|--|--|--|--|--|

### 1.5 Organisation des pädagogischen Lernfelds durch die dezentral organisierte Einrichtung/den Maßnahmeträger

| Gütesiegel      | Querverweis zu AZAV / Dekra | 1  | 3   | 5  | 7   |
|-----------------|-----------------------------|--|---|--|---|
| <b>Struktur</b> | <b>1.26</b><br><b>1.27</b>  | <p>Mindestens ein ausgebildeter SP ist fest angestellt. 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</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 Teilnehmer-evaluierung in Form einer differenzierten schriftlichen Abfrage. Die Ergebnisse werden dokumentiert und angemessen berücksichtigt.</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.</p> |

|               |  |  |  |   |   |
|---------------|--|--|--|---|---|
|               |  |  | <p>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 geklärt sind, und der die üblichen Angaben einschließlich der allgemeinen Geschäftsbedingungen enthält.</p> | <p>Die mediendidaktische Sachausstattung der Räume erlaubt eine variable Nutzung.</p>                                   | <p>führt. Die Ergebnisse bilden die Grundlage der aktuellen Prozesssteuerung sowie der konzeptionellen Weiterentwicklung.</p> <p>Die Einrichtung hat Mitarbeitende, die über eine zertifizierte Zusatzausbildung verfügen, die im Rahmen von Fortbildungen und Fachtagungen erworben wurden (zum Beispiel interkulturelle Trainer) Sie verfügt zu den zentralen Problemfeldern ihrer ZGB auch über präventive Konzepte und Maßnahmen.</p> |
| <b>Inhalt</b> |  | <p>Es gibt ein Konzept zur individuellen Förderplanung, das zum überwiegenden Teil in gemeinsame Handlungsschritte umgesetzt wird.</p> | <p>Es gibt ein entwickeltes und regelmäßig umgesetztes Instrument der individuellen Förderplanung.</p>   | <p>Die individuelle Förderplanung ist EDV-gestützt und schafft zielführend Transparenz über die vereinbarten Ziele.</p> | <p>Das EDV-gestützte Förderplansystem wird zur Steuerung der Effektivität und Effizienz der gesamten Maßnahme genutzt und bezieht das Verwaltungshandeln ein.</p> <p>Hierbei wird das betrieblich-pädagogische Know-how der Einrichtung zusätzlich vermarktet.</p>  |

|                        |  |  |   |  |   |
|------------------------|--|--|---|--|---|
| <p><b>Methodik</b></p> |  | <p>SP und AL arbeiten in regelmäßiger Form zusammen.</p> | <p>Zu pädagogischen Alltagssituationen gibt es berufsgruppenübergreifend geregelte und überprüfte Verfahren der Problembearbeitung.</p> <p>Es gibt inhaltliche und methodische Grundkenntnisse in berufspädagogischen und psychosozialen Problemfeldern, z.B. Suchtberatung, Schuldnerberatung, Umgang mit Straffälligkeit, sowie in Fragen der Gesundheitsförderung. Es gibt geregelte Schnittstellen zu den entsprechenden Fachdiensten, der Ansprechpartner ist den ZGB bekannt.</p> | <p>Pädagogische Gesichtspunkte, lernmethodische und gruppendynamische Prozesse werden bei der Einsatzgestaltung berücksichtigt.</p> <p>Die Mitarbeiter der Einrichtung verfügen über Querschnittskompetenzen (z.B. Gesundheitsberatung) zu geschlechtsspezifischen, gesundheitsbezogenen und interkulturellen Fragen.</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>Die Einrichtung hat ein auf die Einrichtung und auf die ZG abgestimmtes methodisches Gesamtkonzept.</p> <p>ZGB werden durch geeignete Methoden in die Lage versetzt, in Problemsituationen selbsttätig aktiv zu werden und sich bei Bedarf selbst Unterstützung zu holen. Ein transparentes Beschwerdemanagement für die ZG ist eingerichtet. Erkenntnisse aus dem Beschwerdemanagement werden konsequent in den konzeptionellen Weiterentwicklungen berücksichtigt.</p> |
|------------------------|--|--|---|--|---|

|  |                  |  |   |  |   |
|--|------------------|--|---|--|---|
|  | <b>Personell</b> | <p>Es gibt ein personell eigenständiges pädagogisches Angebot.</p> <p>Eine volle sozialpädagogische Stelle steht für jeweils maximal 20 Zielgruppenbeschäftigte zur Verfügung.</p> <p>Bei ergänzenden Kurzzeitmaßnahmen bis 3 Monaten, Orientierungslehrgängen sowie sonstigen Maßnahmen mit überwiegend Kurscharakter wird ein allgemeines Betreuungsverhältnis von 1:20 nicht überschritten.</p> | <p>Ein/e Fachanleiter/in in den Einsatzstellen ist für maximal 8 Zielgruppenbeschäftigte zuständig.</p> <p>Eine volle sozialpädagogische Stelle, die zugleich noch andere Aufgaben hat, steht für jeweils maximal 12 Zielgruppenbeschäftigte zur Verfügung.</p> | <p>Eine Fachanleitungskraft in den Einsatzstellen ist für maximal 6 Zielgruppenbeschäftigte zuständig.</p> <p>Eine volle sozialpädagogische Stelle mit ausschließlich sozialpädagogischen Aufgaben steht für jeweils maximal 12 Zielgruppenbeschäftigte zur Verfügung.</p> | <p>Für je 10 Zielgruppenbeschäftigte steht eine volle sozialpädagogische Stelle zur Verfügung. Der Betreuungsschlüssel von 1:10, bezogen auf die pädagogische Betreuung, wird nicht unterschritten.</p> |
|--|------------------|--|---|--|---|



## 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 Erstgespräch und die Probearbeit in der Regel weg. Die Eckpunkte/Grundgedanken der unter Erstgespräch 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 Der Förderplan als integriertes Steuerungsinstrument

| Gütesiegel   | Querverweis zu AZAV / Dekra                | 1  | 3  | 5   | 7  |
|--|--|--|--|---|--|
| <b>Standards zur Ablaufstruktur und Häufigkeit</b> | <b>1.21<br/>1.23 dritter Spiegelstrich</b> | 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. |

|   |  |  |   |   |   |
|---|--|--|---|---|---|
| <b>Beteili-<br/>gungsstan-<br/>dards</b>              |  | 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 fallbezogener Einbindung der HW statt.<br><br>Die von dem ZGB formulierten Ziele sind in der Dokumentation nachvollziehbar.  | Alle Förderplangespräche finden unter Beteiligung der AL, SPn (Federführung) und ZGB statt.<br><br>Das Förderplangespräch basiert auf einer gleichberechtigten Zusammenarbeit von SPn und AL (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. |
| <b>Methodi-<br/>sche<br/>Qualitäts-<br/>standards</b> |  | Das Förderplangespräch hat ein eigenes Gesprächssetting, Ziel und Inhalt sind den ZGB in groben Zügen bekannt.<br><br>Grundlage der Zielüberprüfung ist ein vorformuliertes Feedback oder ein aktueller Anlass.<br><br>Festgelegte Teilziele werden überprüft. | Es findet ein strukturiertes Förderplangespräch statt, dessen Aufbau und Ablauf von den zuständigen Personen individuell gestaltet werden.<br><br>Die Zielüberprüfung, Zielformulierung und die Umsetzung in Handlungsschritte sind sichergestellt. | Es gibt eine weiterentwickelte Beschreibung, wie ein Förderplangespräch aufgebaut und durchgeführt wird.<br><br>Es werden an der individuellen Entwicklung des ZGB orientierte und überprüfbare Ziele formuliert.<br><br>Die Zielerreichung wird mindestens halbjährlich überprüft. Daraus werden | 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.<br><br>Die Einrichtung hat individuelle Bewertungsinstrumente für unterschiedliche Zielgruppen entwickelt.  |

|   |  |  |  |   |   |
|---|--|--|--|---|---|
|   |  |  | Als Grundlage der Zielüberprüfung dient ein differenziertes Feedback aller Beteiligten.  | Handlungsschritte abgeleitet.<br>Es findet ein regelmäßiger und systematischer Einsatz von differenzierten Bewertungsinstrumenten statt.  |   |
| <b>Standards der Dokumentation und Auswertung</b> |  | Die Dokumentation der Förderplangespräche besteht aus strukturierten Gesprächsprotokollen.<br>Der SP verwaltet die Ergebnisse der Förderplangespräche. | 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.<br>Alle Beteiligten erhalten die Vereinbarung zu Zielen und Handlungsschritten und wissen, was jeweils bis wann von ihnen erwartet wird. | Die Art der Dokumentation des Förderplangespraches und dessen Visualisierungen ermöglichen den ZGB das Nachvollziehen des Entwicklungsverlaufs und unterstützen die Motivation, die Ziele zu erreichen, zusätzlich. | Es gibt ein einheitliches, EDV-gestütztes Dokumentationsverfahren mit Schnittstellen und unterschiedlichen Auswertungsmöglichkeiten.<br>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. |

## 2.2 Erstgespräch

| Gütesiegel                                      | Querverweis zu AZAV /Dekra | 1  | 3  | 5   | 7  |
|---|----------------------------|--|--|---|--|
| <b>Vorbereitung/<br/>Struktur</b>               |                            | <p>Die formalen Voraussetzungen für die Einstellung sind geklärt.</p> <p>Das Erstgespräch ist strukturiert vorbereitet (Zuständigkeit, Rahmen, Zeit).</p> <p>Alle Unterlagen und notwendigen Checklisten liegen vor.</p> | <p>Dem potentiellen ZGB werden frühzeitig alle notwendigen Informationen wie Adresse, Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln oder Ähnliches mitgeteilt.</p> | <p>Das Erstgespräch 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 Vorstellungsunterlagen vorhanden.</p> <p>Der potentielle ZGB 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> |
| <b>Durchführung, Methodik des Erstgesprächs</b> |                            | <p>Das Erstgespräch findet in einer offenen Gesprächsform statt, die gegenseitiges Kennenlernen ermöglicht.</p>  | <p>Die Themen und Inhalte des Erstgesprächs werden strukturiert abgearbeitet.</p>  | <p>Die Bedürfnisse und nicht fachspezifischen Erwartungen des potentiellen ZGB werden im Lauf des Erstgesprächs systematisch erhoben.</p>   | <p>Es findet eine mindestens jährliche Auswertung und Reflexion der Erstgespräche mit dem Ziel der Weiterentwicklung statt.</p>  |

### **2.3 Probearbeit / Eignungsfeststellung**

In den dezentral organisierten 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 den Betrieb wie für die Bewerber/innen eine verbesserte Entscheidungsgrundlage zu erreichen.

Dezentral organisierte 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 kann der Punkt Probearbeit/Eignungsfeststellung aus der Bewertung begründet ausgeklammert werden. Es ist jedoch ein allgemeiner Nachweis über alternative Instrumente, die die Eignungsfeststellung ersetzen, zu führen.

| Gütesiegel                      | Querverweis zu AZAV / Dekra       | 1   | 3   | 5  | 7  |
|---------------------------------|-----------------------------------|---|---|--|--|
| <b>Personelle Zuständigkeit</b> | <b>1.21 dritter Spiegelstrich</b> | <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 (Fachkraft, Azubi, 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 AL 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 AL.</p> <p>Die Entscheidung über die Eignung oder das Bestehen der Probearbeit wird im gemeinsamen Gespräch zwischen AL (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> |

|                                  |  |  |  |  |  |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|
| <b>Methodik</b>                  |  | Während der Eignungsfeststellung wird der Bewerber im Rahmen der Alltagsarbeiten beschäftigt und bekommt die Entscheidung über die Einstellung nach spätestens einer Woche mitgeteilt. | Es gibt einen vereinbarten Zeitrahmen in dem ZGB und Einsatzstellen testen, ob die geplante Tätigkeit den Interessen und Fähigkeiten des ZGB entspricht.<br>Der Bewerber erfährt zeitnah von der Entscheidung über die Einstellung | Der Bewerber absolviert standardisierte Übungsarbeiten zur Prüfung von Eignung und Motivation.<br>Der Bewerber wird gezielt bei Tätigkeiten eingesetzt, über die die Eignung und Motivation abrufbar sind.<br><br>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.<br><br>Für Ausbildungsplatzbewerber sind darauf zugeschnittene Theorietests entwickelt.<br><br>Der Bewerber bekommt die Erkenntnisse der Probearbeit im gemeinsamen Gespräch mitgeteilt. |
| <b>Auswertung, Dokumentation</b> |  | Es gibt eine schriftliche Vereinbarung über Zeitpunkt und die Dauer der Eignungsfeststellung.  | Es findet eine standardisierte Auswertung und Dokumentation der Eignungsfeststellungen statt.  | Die Ergebnisse der Eignungsfeststellung fließen in die ersten Zielvereinbarungen der Förderplanung ein. Eine standardisierte Dokumentation der gesamten Eignungsfeststellung ist sichergestellt.   | Es findet eine standardisierte Auswertung der einzelnen Übungsarbeiten und der gesamten Eignungsfeststellung durch AL und SP statt,<br><br>Die Standards der Eignungsfeststellung werden mindestens in jährlichen Zeitabständen überprüft und ggf. angepasst.  |

## 2.4 Einstellungsgespräch/Einstiegsgespräch

|                              | Querverweis zu AZAV / Dekra | 1  | 3  | 5   | 7  |
|------------------------------|-----------------------------|--|--|---|--|
| <b>Vorbereitung/Struktur</b> |                             | Mit jedem Zielgruppenbeschäftigten findet (je nach Maßnahme) ein gesonder-tes Einstellungsgespräch oder Einstiegsgespräch statt.   | Der zuständige SP und AL sind bei dem Einstel-lungsgespräch/ Einstiegs-gespräch anwesend und ggf. über die Inhalte des Bewerbungsgespräches und die Probearbeit infor-miert.<br><br>Die Inhalte und Ergeb-nisse des Einstellungsge-spräches/ Einstiegsge-spräches werden doku-mentiert und fließen in eine evtl. noch erforderli-che Eignungsfeststellung ein. | Das Einstellungsgespräch/ Einstiegsgespräch findet entlang eines standardi-sierten Ablaufs statt. Die Ergebnisse von Bewer-bungsgespräch und evtl. Probearbeit bilden ggf. eine wesentliche Grundlage für die Gestaltung des Einstel-lungsgespräches.<br><br>Eine systematische Doku-mentation und Auswertung sind gewährleistet. | Für jedes Einstellungsge-spräch/ Einstiegsgespräch wird ein individueller Ablauf ggf. auf der Grundlage der Ergebnisse von Bewer-bungsgespräch und evtl. Probearbeit als erstes Ele-ment des Förderplans vor-bereitet und durchgeführt.<br><br>Ein EDV-gestütztes Doku-mentations- und Auswer-tungssystem ist gegeben. |
| <b>Inhalt</b>                |                             | Alle Zielgruppenbeschäftig-ten erhalten im Einstel-lungsgespräch/<br><br>Einstiegsgespräch Grund-informationen über die ers-ten Arbeitsschritte und die geltenden betrieblichen Re-gelungen. | Im Einstellungsgespräch werden jedem/jeder Ziel-gruppenbeschäftigten eine konkrete Rückinfor-mation über die Ergeb-nisse des Bewerbungsges-prächs und ggf. der Eig-nungsfeststellung gege-ben und eine erste Ziel-   | Im Einstellungsgespräch findet eine beiderseitige Rückmeldung über Bewer-bungsgespräch und ggf. Probearbeit statt. Es wird eine strukturierte Zielver-einbarung (betriebliche Er-fordernisse sowie persönli-che Wünsche und Ziele) geschlossen.   | Die im Einstellungsge-spräch/ Einstiegsgespräch getroffene Zielvereinbarung wird ergänzt durch eine Vereinbarung systemati-scher Schritte aller Beteilig-ten zur Zielerreichung.<br><br>Es gibt einen nachvollzieh-baren Weg zur Überprü-fung der Zuweisung in die   |



|                               |  |   |   |   |   |
|-------------------------------|--|---|---|---|---|
|                               |  | Eine feste Ansprechperson für die Einarbeitungsphase ist benannt.                                     | vereinbarung für die Einarbeitungsphase geschlossen.<br><br>Im Einstiegsgespräch nach einer Zuweisung durch einen Kooperationspartner werden die wichtigsten Eckpunkte für die Eignungsfeststellung geklärt und betriebliche und persönliche Erwartungen in einer ersten Zielvereinbarung festgehalten. |   | Einsatzstellen, und es existiert ein mit allen Beteiligten transparent festgelegtes Verfahren zur Korrektur.                                      |
| <b>Durchführung, Methodik</b> |  | Die Themen und Inhalte des Einstellungsgesprächs/Einstiegsgesprächs werden strukturiert abgearbeitet. | Die Erwartungen der Bewerber werden erfragt.  | Die Bedürfnisse und Erwartungen der Bewerber werden im Lauf des Einstellungsgesprächs/ Einstiegsgesprächs systematisch erhoben und mit der Einsatzstelle abgeglichen. | Zum Abschluss des Einstellungsgesprächs/Einstiegsgesprächs werden die ersten Zielvereinbarungen getroffen und innerhalb einer Woche ausgehändigt. |

## 2.5 Einarbeitung der Zielgruppenbeschäftigten in der Einsatzstelle

|                              | Querverweis zu AZAV / Dekra | 1  | 3  | 5   | 7  |
|------------------------------|-----------------------------|--|--|---|--|
| <b>Struktur und Methodik</b> |                             | Vereinbarungen zur Einarbeitung werden zwischen Einsatzstelle und Träger getroffen und dokumentiert. Eine feste Ansprechperson für die Einarbeitungsphase ist benannt. | Die Einarbeitung eines neuen Zielgruppenbeschäftigten erfolgt in einem beschriebenen Einarbeitungsprozess.                                       | Der Betrieb, die Einsatzstelle verfügt über einen auf das jeweilige Tätigkeitsfeld abgestimmten Einarbeitungsplan.<br>Die Modalitäten der Einarbeitung werden in einem regelmäßigen Abstand überprüft.<br>Veränderungen der Zielgruppe führen zu einem Anpassungsprozess der Einarbeitungsmodalitäten.          | Für jede Einarbeitung wird der vorhandene Einarbeitungsplan individuell an den Leistungsstand des jeweiligen Zielgruppenbeschäftigten angepasst.<br>Ein EDV-gestütztes Dokumentations- und Auswertungssystem unterstützt die Einarbeitung. |
| <b>Inhalte</b>               |                             | Alle Zielgruppenbeschäftigten erhalten zu Beginn der Einarbeitung schriftliche Grundinformationen über die geltenden Regelungen ihres Einsatzes                        | Nach ca. 2 Wochen Dauer erfolgt eine erste Einsatzerhebung im Rahmen der Effekte-Evaluierung zwischen dezentraler Einrichtung und Einsatzstelle. | Am Ende der Einarbeitung erfolgt eine Rückmeldung von dezentraler Einrichtung und Einsatzstelle über das Ergebnis der Einarbeitungsphase. Es wird (= Schnittstelle zum Förderplan) eine strukturierte Zielvereinbarung geschlossen. Diese umfasst betriebliche Erfordernisse ebenso wie persönliche Wünsche und | Der für die Einarbeitung zuständige Mitarbeiter kann auf einen jeweils aktualisierten, evaluierten und weiterentwickelten Einarbeitungsplan zurückgreifen, in dem unterschiedliche Stufen des Kompetenzerwerbs beschrieben sind.           |

|  |  |  |  |                                     |  |
|--|--|--|--|-------------------------------------|--|
|  |  |  |  | Ziele des Zielgruppenbeschäftigten. |  |
|--|--|--|--|-------------------------------------|--|

## 2.6 Zeugnis und Abschlussbeurteilung

| Gütesiegel                | Querverweis zu AZAV / Dekra | 1   | 3   | 5  | 7   |
|---------------------------|-----------------------------|---|---|--|---|
| <b>Entstehung</b>         | <b>1.28</b>                 | Für jeden ZGB wird ein auf die Beschäftigungsform bezogenes Zeugnis erstellt.   | Die Verantwortung für die Zeugniserstellung ist geklärt. Die notwendigen Kompetenzen liegen vor.  | Die gemeinsame Reflexion 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.  |
| <b>Form / Aus-führung</b> |                             | Die formalen arbeitsrechtlichen Vorgaben und üblichen Standards der Bildungsträger für die Erstellung eines Zeugnisses oder einer Teilnahmebescheinigung sind erfüllt.<br>Die Teilnahmebescheinigung erfüllt die Kriterien der AZAV.<br>Das Zeugnis wird spätestens zwei Wochen nach Ausscheiden zugesandt. | Es wird ein qualifiziertes Arbeitszeugnis / differenzierter Nachweis über geleistete Bildungsschritte erstellt.<br>Das Zeugnis wird spätestens eine Woche nach Ausscheiden zugesandt. | Das Zeugnis wird in der Woche 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   |
|---|-----------------------------|--|--|--|---|
| <b>Vorbereitung auf die Bewerbungsphase</b>   |                             | 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.<br><br>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.  |
| <b>Aktivierung der ZGB (Berufswegplanung)</b> |                             | 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.<br><br>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.<br><br>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 selbständig zu bewerben. Sie nutzen dabei ihre im Lauf der Maßnahme weiterentwickelten Ressourcen. |

|   |  |  |   |   |   |
|---|--|--|---|---|---|
| <b>Unterstützungsleistungen während der Bewerbungsphase</b> |  | <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 Betreuungs- und Unterstützungsbedarfs (Coaching) sichergestellt.<br/>Die Einrichtung baut zusätzlich unterstützende Netzwerke auf und pflegt diese.</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.<br/>Die Einrichtung ist mit einem Pool potenzieller Arbeitgeber und alternativer Angebote vernetzt, der den ZGB zur Verfügung steht.</p> |
| <b>Dokumentation, Auswertung</b>                            |  | <p>Die Vermittlungsaktivitäten der Einrichtung werden dokumentiert.</p>            | <p>Es findet eine 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; deswegen wird vorausgesetzt, dass die Einsatzstellen die ZGB für Qualifizierungsmodule freistellen.. 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   |
|----------------------------|------------------------------|---|---|--|---|
| <b>Personal, Kompetenz</b> | 1.11<br>1.19<br>1.18<br>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. |
| <b>Struktur</b>            |                              | Es finden regelmäßige Bildungsangebote statt.<br>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                        | Eine differenzierte Planung der Bildungsthemen auf Grundlage der vorliegenden Bildungskonzeption ist für alle einsehbar. Aktuelle Bedarfe der ZGB werden eingebaut und der Leis- | Einzelne Themen und Bedarfe werden regelmäßig durch qualifiziertes Personal in besonderen Fördergruppen und mit auf die ZG abgestellten Methoden bearbeitet (z.B. Referate,   |

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

|                    |  |  |   |  |  |
|--------------------|--|--|---|--|--|
|                    |  |  |   | im Bereich Resilienz und Gesundheitsförderung, angeboten. Außerdem wird die entsprechende Methodenkompetenz vermittelt.                    | nötige Anpassungsprozesse dar.   |
| <b>Ausstattung</b> |  | <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>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  |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|---|---|--|
| <b>Ablauf und Häufigkeit</b>          | 1.22<br>1.23                | Es findet eine Information der Auftraggeber über Aktivitäten und die Erfolge der Einrichtung statt.  | Es findet ein Austausch mit den Auftraggebern statt.  | Zur Abstimmung mit den Auftraggebern findet ein regelmäßiger und kontinuierlicher Kontakt statt.  | Zur Abstimmung mit den Auftraggebern hat die Einrichtung Zugang zu mindestens einer fachbezogenen Steuerungsebene.   |
| <b>Dokumentation und Auswertung</b>   |                             | Berichte der Einrichtung werden entsprechend der inhaltlichen und statistischen Vorgaben der Auftraggeber erstellt.<br><br>Die Dokumente sind AZAV tauglich. | Es liegt outputorientiertes Zahlenmaterial der Einrichtung vor und wird dem Auftraggeber aktiv zur Verfügung gestellt.<br><br>Produkt-/Leistungsbeschreibungen werden in Kooperation mit dem jeweiligen Zuschussgeber erstellt. Aufgrund der vorhandenen Unterlagen wird die AZAV (wenn für die Einrichtung notwendig) erteilt. | Die fachlichen Erfolge der Einrichtung werden regelmäßig evaluiert und dokumentiert.<br><br>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. |
| <b>Transparenz von Entscheidungen</b> |                             | 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   | Das Ergebnis der Evaluation wird zur Darstellung von Angebotspalette, Inhalt  | Die Einrichtung stellt für den Auftraggeber den Zusammenhang zwischen  |

|  |  |  |                                   |  |  |
|--|--|--|-----------------------------------|--|--|
|  |  |  | und geleistet Fachlichkeit statt. | ten und geleisteter Fachlichkeit für die Auftraggeber aufbereitet. | 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  |
|---|-----------------------------|---|---|--|--|
| <b>Ablauf und Häufigkeit</b>                      |                             | Es findet eine 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 konkreten 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,...). |
| <b>Standards der Dokumentation und Auswertung</b> |                             | 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 | Die Erkenntnisse/ Dokumentation der externen Fachdienste werden (bei Einverständnis der Betroffenen) im Förderplan aufgegriffen und berücksichtigt.  |

|                                       |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------|--|--|--|--|--|
|                                       |  |  |  | eine regelmäßige Reflexion der Wirksamkeit von vereinbarten Maßnahmeschritten statt.   | Es erfolgt im Gegenzug eine Rückmeldung über den weiteren Verlauf an den jeweils beteiligten Fachdienst.   |
| <b>Methodische Qualitätsstandards</b> |  | 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 und begleitet (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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teilnahme an und Nutzung von Fachveranstaltungen und Fortbildungen</li> <li>- Rückmeldung von anderen Fachdiensten fließt in die Arbeit ein</li> <li>- Es findet eine situations- und Maßnahme angemessene Vertiefung der Kooperation statt</li> </ul> |

### 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  |
|----------------------------------|-----------------------------|--|--|--|--|
| <b>Ablauf und Struktur</b>       | 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/Vorsitzenden funktion/ 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. |
| <b>Inhalte und Dokumentation</b> |                             | Notizen über stattgefundenen 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   |
|---------------------|-----------------------------|--|--|---|---|
| <b>Verteiler</b>    | <b>1.9</b>                  | 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.   |
| <b>Inhalt/ Form</b> | <b>1.9</b>                  | Die Infomaterialien enthalten eine einfache Darstellung der Einrichtung, des Trägers und der Angebote und dazu gehörende 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. |

|                                 |  |  |  |   |  |
|---------------------------------|--|--|--|---|--|
| <b>Entstehung / Vorarbeiten</b> |  | Ein benannter 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.<br><br>Ein ausreichendes Zeit- und Finanzbudget ist für die Erstellung reserviert. |
|---------------------------------|--|--|--|---|--|

## 5.2. Internetpräsenz

| <b>Gütesiegel</b> | <b>Querverweis zu AZAV / Dekra</b> | <b>1</b>   | <b>3</b>   | <b>5</b>   | <b>7</b>   |
|-------------------|------------------------------------|--|--|--|--|
| <b>Ausführung</b> | <b>1.9</b>                         | Die Einrichtung verfügt über eine eigene Seite mit Kontaktdaten, die über die Eingabe des Einrichtungsnamens direkt auffindbar ist.<br><br>Eine eigene Domain ist gesichert und damit zusammenhängende Rechtsfragen geklärt. | Die Homepage enthält Links zu den Partnern. Die Homepage der Einrichtung orientiert sich an professionellen Standards.<br><br>Alle wichtigen Informationen über die Einrichtung und das Angebot sind auf der Homepage zu finden und sie ist für interessierte Jugendliche leicht zugänglich. | Die wichtigsten Kooperationspartner haben einen Link auf ihre Homepage gesetzt.<br><br>Der Internetauftritt wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf aktualisiert. Aktuelle Informationen werden regelmäßig eingepflegt.<br><br>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. |

|                                  |  |  |  |  |   |
|----------------------------------|--|--|--|--|---|
|                                  |  |  |  | <p>gut verständlich dargestellt und die Ansprechpartner benannt.</p> <p>Der Internetauftritt erfüllt Aspekte für interkulturelle Öffnung (zum Beispiel Fotos und Basisinformationen in verschiedenen Sprachen).</p>  | <p>Die Homepage bietet zusätzlich attraktive Serviceleistungen für Jugendliche und Kunden (Infos und Tipps zur Produktauswahl, Hilfe und Ansprechpartner bei Problemen etc.)</p> <p>Die Gestaltung der Homepage ist für unterschiedliche Nutzerkreise konzipiert und attraktiv.</p> |
| <b>Entwicklung und Betreuung</b> |  | Es gibt eine verantwortliche Person die Anforderungen und Wünsche sammelt. | <p>Eine Person ist in der Einrichtung zuständig und sorgt dafür, dass die Einrichtung im Internet präsent ist.</p> <p>Die zuständige Person sammelt Anforderungen und Wünsche in der Einrichtung und ist für die Konzeption der Homepage verantwortlich.</p> | <p>Der Inhalt der Homepage wird unter aktiver Beteiligung aller Abteilungen erstellt.</p> <p>Die Darstellung und der Aufbau wird unter Einbindung von Fachleuten entwickelt und betreut.</p> <p>Es findet eine systematische Kontrolle und Auswertung der Nutzung und Servicefreundlichkeit statt.</p> | 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   |
|-----------------------------------|----------------------------|---|--|--|---|
| <b>Ausführung<br/>Entwicklung</b> | <b>1.9</b>                 | Die Pressearbeit der Einrichtung erfolgt anlassbezogen (Jubiläen).<br>Pressemitteilungen über die Einrichtung werden gesammelt. | Es gibt eine geregelte Zuständigkeit für Pressearbeit.<br>Es findet eine gezielte Nutzung besonderer Anlässe zur Pressearbeit statt.<br>Eine Adressliste über die wichtigsten regionalen Ansprechpartner der Presse liegt vor. | Eine aktuelle Pressemappe, geeignete Fotos und Flyer sind sofort verfügbar.<br>Die Pressearbeit wird systematisch dokumentiert und ausgewertet.<br>Eine Selbstpräsentation der ZGB ist möglich und vorgesehen. | Die Pressearbeit wird durch einen dafür geschulten Mitarbeiter geleistet.<br>Ein entwickeltes Konzept für Öffentlichkeitsarbeit liegt vor und wird regelmäßig aktualisiert. |

Definition Pressemappe: Eine Pressemappe enthält alle in Druckform verfügbaren Informationen, mit der die Einrichtung ihre Arbeit darstellt.



## 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   |
|-------------------------------------|-----------------------------|--|---|--|---|
| <b>Allgemeines Marketingkonzept</b> |                             | Das pädagogische und betriebliche Angebot der Einrichtung ist von außen wahrnehmbar. | Die Bedürfnisse der Kundengruppen sind bekannt bzw. werden erhoben.<br><br>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. |

|                            |  |  |   |   |   |
|----------------------------|--|--|---|---|---|
| <p><b>Innenwirkung</b></p> |  | <p>Alle Fachkräfte sind in der Lage, das pädagogische und betriebliche Angebot der Einsatzstellen in einfacher Art darzustellen.</p> | <p>Bedürfnisse der Kundengruppen werden an die Fachkräfte kommuniziert.</p> | <p>Das Marketingkonzept ist den Fachkräften bekannt</p> <p>Die Fachkräfte sind an der Erstellung des Marketingkonzepts beteiligt.</p> <p>Die Bedürfnisse der Kundengruppen werden regelmäßig erhoben und überprüft.</p> | <p>Das Auftreten gegenüber den verschiedenen Kundengruppen richtet sich in abgestimmter Form am Marketingkonzept aus.</p> <p>Es erfolgt eine regelmäßige Fortschreibung.</p> <p>Die Fachkräfte werden für die Umsetzung des Marketingkonzepts qualifiziert.</p> |
|----------------------------|--|--|---|---|---|

## 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, Glückwünsche schreien 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  |
|---------------------------|-----------------------------|--|---|---|--|
| <b>Akquise</b>            | 1.11                        | Zur Gewinnung neuer Mitarbeiter erfolgt eine fachspezifische Ausschreibung freier Stellen. | In Stellenausschreibungen für neue Mitarbeiter wird ein klares Stellenprofil benannt.<br>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. |
| <b>Bewerbungsgespräch</b> |                             | Die Leitung der Einrichtung führt das Bewerbungsgespräch mit den Stellenbewerbern.         | Unter gelegentlicher Hinzuziehung fachlich zuständiger Mitarbeiter führt die Leitung der Einrichtung ein Bewerbungsgespräch anhand vorbereiteter stellen-spezifischer Fragen. | Die Leitung der Einrichtung führt unter geregelter Einbeziehung von fachlich zuständigen Mitarbeitern das Bewerbungsgespräch.<br>Die Basis für das Gespräch bildet ein vereinbarter aktualisierter Gesprächsleitfaden auf | Die Personalverantwortlichen setzen sich mit aktuellen Verfahren der Personalauswahl auseinander.  |

|   |  |  |  |   |   |
|---|--|--|--|---|---|
|   |  |  |  | Grundlage der Stellenbeschreibung.  |   |
| <b>Auswahl- und Einstellungsverfahren</b>   |  | 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.<br><br>Aus den Erkenntnissen und Übereinkünften des Bewerbungsgespräches werden transparente Zielvereinbarungen für die Probezeit abgeleitet und vereinbart. | Das Auswahl- und Einstellungsverfahren wird unter Einbeziehung aktueller Verfahren der Personalplanung regelmäßig überprüft.  |
| <b>Struktur und Methodik bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter und befristet angestellter Fachkräfte</b> |  | 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.<br><br>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  |
|---------------------------|-----------------------------|---|---|--|--|
| <b>Mitarbeiterbene</b>    | 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.<br>Die Dokumentation findet zeitnah statt | .Neue Formen der Personalentwicklung (u.a. über einen gezielten Einsatz von Mitarbeitern in neuen Projekt- und Lernformen) werden genutzt.   |
| <b>Organisationsebene</b> |                             | 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><b>Häufigkeit und Planung von Fortbildungen</b></p> | <p><b>1.12</b></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>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  |
|-------------------------------------|-----------------------------|--|---|--|--|
| <b>Kommunikation / Koordination</b> | 1.8<br>1.9<br>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).<br><br>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.  |
| <b>Pädagogisches Controlling</b>    | 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            | Die Ergebnisse des fachlichen Controllings bilden die Basis interner Entscheidungsprozesse und werden nachweisbar und konsequent zur konzeptionellen und feldbezogenen Weiterentwicklung genutzt. (Benchmarkprozesse unterstützen) |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | <p>mindestens zwei Mal jährlich statt.</p> <p>Die Erkenntnisse der jährlichen Teilnehmerbefragungen werden für die Weiterentwicklung der pädagogischen Arbeit genutzt (siehe 2.1).</p> |  |
|--|--|--|--|--|--|

#### 6.4 Wirtschaftliche Steuerung (Leitung und Controlling)

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



|  |   |  |   |  |   |
|--|---|--|---|--|---|
| <p><b>Wirtschaftliches Controlling</b></p> | <p><b>Managementbewertung</b><br/><b>1.23</b></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   |
|---------------------------|-----------------------------|---|---|---|---|
| <b>Zuständigkeiten</b>    | <b>1.13</b>                 | <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 Jahr wird mit den betreffenden Mitarbeitern eine aktualisierte Aufgabenbeschreibung erarbeitet, die die Grundlage für die weitere Beschäftigung bildet.</p> |
| <b>Inhalte / Konzepte</b> |                             | <p>Die Einrichtung verfügt über Verfahrensanleitungen zur internen Besprechungsstruktur und zur Zusammenarbeit von Anleitern und SP.</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 ent-</p> | <p>In Überprüfung und Weiterentwicklung der Verantwortungsstrukturen sind alle Mitarbeiter eingebunden.</p> <p>Die Leitungskräfte bilden sich regelmäßig zu Leitungsthemen und -methoden fort.</p> <p>Es wird versucht, durch wirtschaftliche Spielräume die Handlungs-Flexibilität zu erhöhen.</p>   |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | <p>wickelt, 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>Ein Pool an neuen Geschäftsideen wird bereitgehalten, 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   |
|--|-----------------------------|--|--|--|---|
| <b>Struktur der Verwaltung</b>                         | <b>1.29</b>                 | 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.  |
| <b>Schnittstellenregelung bezüglich der Verwaltung</b> |                             | 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.<br><br>Zudem ermittelt und dokumentiert sie kontinuierlich die Zufriedenheit ihrer internen und externen Kunden.<br><br>Verfahrensanweisungen bezüglich der Verwaltung werden dem Bedarf entsprechend entwickelt und angepasst. |

## 7. Qualitätsmanagement

| Gütesiegel                 | Querverweis zu AZAV / Dekra                          | 1   | 3  | 5  | 7   |
|----------------------------|--|---|--|--|---|
| <b>Personal, Kompetenz</b> | 1.13<br>1.14<br>1.15<br>1.16<br>1.18<br>1.17<br>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.<br><br>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.<br><br>Zu speziellen internen QM-Prozessen werden externe Fachleute mit fundierten QM-Kompetenzen engagiert. |
| <b>Struktur</b>            |  | Leitung nimmt Qualitätsmanagement als Aufgabe wahr und verpflichtet sich zu einer ständigen Verbesserung seiner Wirksamkeit<br><br>Mitarbeiter sind als Qualitätskoordinator / Qualitätsbeauftragter eingesetzt.<br><br>Dieser hat für QM ein eigenes Stundendeputat. | Alle Mitarbeiter der Einrichtung werden in QM-Prozesse mit einbezogen<br><br>Die zur Durchführung von QM notwendigen Ressourcen werden von der obersten Leitung bereitgestellt<br><br>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  |
|--|---|--|--|--|--|
| <b>Elemente wie Qualitätszirkel, interne Audits Management Bewertung</b> | <b>1.15<br/>1.24<br/>1.14 dritter Spiegelstrich</b> | <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> |

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

**\*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 |
| AL          | Anleiter   |
| Einrichtung | Betrieb / Werkstatt  |
| HW          | Handwerker / Fachanleiter / Meister                        |
| Kunde       | Produktkunde   |
| SP          | Sozialpädagoge   |
| VW          | Verwaltung   |
| QM          | Qualitätsmanagement  |
| ZG          | Zielgruppe   |
| ZGB         | Zielgruppenbeschäftigter                                   |