



Für Einrichtungen mit eigener

Betriebsstruktur

Stand: Mai 2020 (wird für alle Gütesiegelprozesse ab dem 01.05.2020 vorausgesetzt)

INHALT

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

4.	Kooperation mit wichtigen Partnern.....	33
4.1.	Abstimmung mit Auftraggebern (Agentur für Arbeit, Jobcenter, Träger der öffentlichen Jugendhilfe).....	33
4.2.	Einzelfallbezogene Kooperation mit Fachdiensten.....	34
4.3.	Institutionelle Kooperation im lokalen und überregionalen Raum	36
5.	Öffentlichkeitsarbeit / Marketing	37
5.1.	Materialien zur Öffentlichkeitsarbeit	37
5.2.	Internetpräsenz.....	38
5.3.	Pressearbeit	39
5.4.	Marketing.....	40
6.	Personalmanagement, Verwaltungs- und Organisationsabläufe	41
6.1.	Gewinnung von fest angestellten hauptamtlichen Mitarbeitern.....	42
6.2.	Personalentwicklung.....	44
6.3.	Pädagogische Steuerung (Leitung und Controlling)	46
6.4.	Wirtschaftliche Steuerung (Leitung und Controlling)	47
6.5.	Verantwortungsstrukturen.....	49
6.6.	Organisation der Verwaltung.....	51
7.	Qualitätsmanagement.....	52
	Abkürzungsverzeichnis	55
8.	Niedrigschwellige Angebote	67

Vorbemerkung

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

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

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

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

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

Diese aktuelle Version des Gütesiegels wird für alle Auditierungsverfahren ab 01.05.2020 vorausgesetzt.

1. Betriebliche Ausgestaltung der Einrichtung

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

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

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

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

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

1.1 Organisation des betrieblichen Lernfelds

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Aufträge Produkte, Dienstleistungen	1.9	Die Einrichtung bietet den ZGB zur Qualifizierung einfache Übungsaufträge an.	Die Einrichtung beschäftigt die ZGB an branchenüblichen Aufträgen, welche Lernchancen bieten. Die Qualität wird durch eine systematische Endkontrolle gesichert	Die Einrichtung ist von der Innung /Handwerkskammer / IHK als Ausbildungsbetrieb anerkannt. Die Einrichtung wählt Aufträge gezielt aus, welche ein hohes Maß an Lernchancen für die ZGB bieten. Die Produkte / Dienstleistungen werden mit hohem Qualitätsanspruch ausgeführt. Die Qualitätssicherung wird nachvollziehbar und konsequent dokumentiert.	Die Einrichtung hat sich als Einrichtung mit hohem innovativem Potential (neue Produkte und Dienstleistungen als Marktführer) profiliert.
Inhalt		Die ZGB arbeiten überwiegend an Übungsaufträgen und ergänzend an echten Aufträgen.	Die ZGB arbeiten in der Regel an echten Aufträgen, die zu marktüblichen Preisen kalkuliert werden.	Die ZGB arbeiten an Aufträgen, die sowohl Einnahmen erwirtschaften als	Die Auftragsarbeit der Einrichtung wird durch flankierende Schulungen anerkannter externer Fachleute

		Sie werden in die Grundlagen der Arbeitssicherheit eingewiesen.	Sie werden dem Stand der Aufträge angepasst in die Arbeitssicherheit eingewiesen. Die Einweisung in die Arbeitssicherheit ist dokumentiert.	auch <u>geplante</u> Lernchancen bieten. Die Aufträge ermöglichen Erfolgserlebnisse für die ZGB.	ergänzt und durch entsprechende Zertifikate bestätigt. Hierbei wird die betriebliche Kompetenz der Einrichtung offensiv vermarktet.
Methode		Die HW und SPn arbeiten bei der Planung der Rahmenbedingungen zusammen.	Ein ausreichender Personalschlüssel, um an Kundenaufträgen arbeiten zu können, ist gegeben. HW und SPn arbeiten eng verzahnt zusammen und schaffen dadurch gute Förderbedingungen.	Die Arbeitsabläufe orientieren sich an marktüblichen Qualitätsstandards für die jeweilige Branche. Die ZGB werden in die Lage versetzt, marktgerechte Produkte oder Dienstleistungen herzustellen. Die Einrichtung schafft durchgängig eine Balance zwischen betriebswirtschaftlichen Belangen einerseits und einer optimalen Förderung der ZGB andererseits.	Marktübliche Qualitätsstandards werden durchgehend erreicht und zum Teil übertroffen. Die ZGB sind in der Lage, selbständig am Markt verkaufbare, hochwertige Produkte oder Dienstleistungen herzustellen. Die ZGB sind in die Entwicklung und Vermarktung neuer Produkte und Dienstleistungen einbezogen.

1.2 Ausstattungsstandards

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV /Dekra	1	3	5	7
Ausstattung Räumlichkeiten	1.10	Die Räumlichkeiten sind für Kunden, ZG und Besucher auffindbar. Die Einrichtung verfügt über eigenständige betrieblich ausgerichtete Räume. In der Einrichtung sind betriebliches Arbeiten, Lernen und Beratungsgespräche räumlich getrennt möglich.	Zufahrt und Räumlichkeiten sind gut ausgeschildert und ermöglichen Kunden, ZGB und Besuchern eine optimale Orientierung. Die Einrichtung erfüllt die räumlichen Standards eines Ausbildungsbetriebs. Die Räumlichkeiten ermöglichen die fachliche Ausführung branchenüblicher Aufträge.	Ausstattung und Raumangebot der Einrichtung sind von der Innung / HWK / IHK seit mehr als 5 Jahren für Ausbildung als geeignet befunden. Das Raumangebot in der Einrichtung ist so bemessen, dass eine flexible Nutzung, z.B. Gruppenarbeit, möglich ist. Die Einrichtung verfügt über ein am Markt orientiertes Erscheinungsbild. Bei Raumbelichtung und Geräteausstattung wird auf geringen Energieverbrauch geachtet.	Das Raumangebot ist so großzügig bemessen, dass projektorientiertes Arbeiten stattfinden kann und Lerninseln realisiert wurden. Räumliches Erweiterungspotenzial ist vorhanden. In <u>allen</u> Bereichen können EDV-Anwendungen genutzt und Arbeitsergebnisse präsentiert werden. Das Raumnutzungskonzept wird regelmäßig hinsichtlich Nutzerfreundlichkeit, Attraktivität und moderner Ausstattung überprüft und entsprechend angepasst.
Personal und Stellenschlüssel		Teile der handwerklichen Dienstleistungen werden von Personen mit Festanstellung ausgeübt. Eine volle Anleiterstelle steht für jeweils maximal 12 ZGB zur Verfügung.	Es wird ausschließlich fachlich qualifiziertes Personal eingesetzt (Meister / Ingenieur der entsprechenden Branche, sowie SP) Ein HW ist für maximal 8 ZGB zuständig.	Das Fachpersonal verfügt überwiegend über eine langjährige (mind. 3 Jahre) Berufserfahrung der entsprechenden Branche. Das Fachpersonal bekommt i.d.R. unbefristete Arbeitsverträge und wird nach Tarif bezahlt. Ein/e	Sämtliches Fachpersonal verfügt über unbefristete Arbeitsverträge. Ein/e HW ist für maximal 5 ZGB zuständig. Mindestens 50 % des Stammpersonals verfügt über nachweisbare Zusatzqualifikationen, wie QMB, Gesundheitscoach,

		Bei ergänzenden Kurzzeitmaßnahmen bis 3 Monaten, Orientierungslehrgängen sowie Maßnahmen mit überwiegendem Kurscharakter, wird ein allgemeines Betreuungsverhältnis von 1:20 nicht überschritten.		HW ist für maximal 6 ZGB zuständig.	Lerntrainer, oder ähnliches).
Ausstattung Werkzeug und Maschinen	1.10	Eine einfache Ausstattung an Werkzeug und Maschinen ermöglichen die Durchführung von einfachen Aufträgen / Übungsaufträgen.	Die Einrichtung orientiert sich an einem branchenspezifischen allgemeinen betrieblichen Rahmen mit marktgerechter Ausstattung. Die Räumlichkeiten ermöglichen die fachliche Ausführung branchenüblicher Aufträge. Lernen und Beratungsgespräche sind räumlich getrennt möglich.	Die Einrichtung ist durchgängig mit professionellen Maschinen und Werkzeug ausgestattet, um Aufträge in der gesamten Branchentiefe fachgerecht ausführen zu können. Für Spezialaufträge werden nötige Geräte und Maschinen angemietet. Bei Anschaffungen wird auf Geräte mit geringem Energieverbrauch geachtet.	Alle Geräte und Maschinen sind in einer digitalen Inventarliste mit den wichtigsten Fakten erfasst. Für alle Maschinen liegt ein Wartungsplan vor, der entsprechend der Wartungsintervalle geführt wird. Sämtliche elektrischen Geräte werden gemäß den Vorschriften der DGUV extern geprüft und gekennzeichnet.
Ausstattung EDV und Medien	1.10	Eine Grundausstattung an EDV und Lernmedien ist vorhanden.	Das Raumangebot lässt spontane Lerneinheiten zu. EDV und Medien stehen in Lerneckeln * stets bereit. EDV und Medien entsprechen einem aktuellen und professionellen Standard.	Die Einrichtung beschäftigt sich aktiv mit den Anforderungen der Digitalisierung, hat entsprechende Fortbildungen besucht und entsprechende Maßnahmen eingeleitet. Die ZGB werden mittels moderner	In allen betrieblichen Bereichen werden EDV-Anwendungen genutzt und können Arbeitsergebnisse adäquat präsentiert werden. Raum und Ausstattung bieten Spielraum für die Durchführung neuer

			<p>Digitalisierung hat in der Einrichtung Einzug gehalten. Kunden werden mehrere Alternativen der Kontaktaufnahme ermöglicht und eine schnelle Erreichbarkeit der Ansprechpartner gewährleistet. (gute telefonische Erreichbarkeit, E-Mail, Web-Formular, online-Terminvereinbarung, übersichtliche Angebotsdarstellung auf der Homepage, Präsenz in den Sozialen Medien.</p>	<p>Hardware und Lernsoftware optimal gefördert. Die Einrichtung arbeitet konsequent mit der Methode „Lerninseln“ **, Spielraum zum Einbau neuer berufspädagogischer Erkenntnisse ist möglich.</p>	<p>berufspädagogischer Elemente. Die Einrichtung nimmt erkennbar eine Vorreiterrolle im Bereich Digitalisierung ein.</p>
<p>Ausstattung Arbeitskleidung und Arbeitssicherheit (Schutz-ausrüstung)</p>		<p>Die Einrichtung hält eine Grundausstattung an Arbeitssicherheitsausrüstung entsprechend des Gewerks vor. Die Einrichtung verfügt über mindestens einen ausgebildeten Ersthelfer, dessen letzte Schulung max. 2 Jahre zurück liegt.</p>	<p>Es finden regelmäßige Arbeitssicherheits-Schulungen für die ZGB statt, die Teilnahme wird dokumentiert. Die ZGB erhalten bei Arbeitsaufnahme eine branchenspezifische Berufskleidung. Die Arbeitskleidung wird von den ZGB, sowie von den Fachanleitern kontinuierlich getragen. Jeder ZGB erhält eine entsprechende Arbeitssicherheitsausrüs-</p>	<p>Es werden regelmäßig, mind. jährlich Gefährdungsbeurteilungen erstellt und die resultierenden Maßnahmen nachweislich zeitnah umgesetzt (Aktions-Matrix) Die Berufskleidung trägt den Namen der Einrichtung und des ZGB bzw. Fachanleiters. Die Kleidung und Sicherheitsausrüstung wird kontinuierlich überprüft / erneuert.</p>	<p>Die Einrichtung verfügt über einen ausgebildeten Sicherheitsbeauftragten vor Ort. Dieser führt regelmäßig Schulungen in verständlicher Sprache durch, die methodisch auf die Zielgruppe zugeschnitten sind. In der Einrichtung ist ein öffentlich zugänglicher, vollautomatischer Defibrillator installiert. Dieser wird regelmäßig überprüft / gewartet.</p>

			<p>tung. Es werden regelmäßig, mindestens alle zwei Jahre Erste-Hilfe-Kurse in der Einrichtung für ZGB und Team durchgeführt.</p>		
--	--	--	---	--	--

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

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

1.3 Akquise von Aufträgen

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

			den potentielle Kundenkreise gezielt angesprochen. Die Auftragsplanung ist für alle transparent und nachvollziehbar dargestellt.	Vertretung die weitere Durchführung und Abwicklung übernehmen kann.	ZGB (anlassbezogene kurzfristige Anpassung ist möglich), Beispiele für Nachsteuerungen existieren.
--	--	--	--	---	--

1.4 Angebotsplanung

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

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

Kommunikation zum Kunden		Der Kunde bekommt ein schriftliches Kostenangebot zugeschickt.	Es erfolgt ein schriftliches Kostenangebot mit differenzierten Erläuterungen und Nennung von Optionen.	Der Kunde erhält ein detailliertes Leistungsangebot. Mögliche Optionen werden kommuniziert und durch einen zusätzlichen telefonischen Kontakt ergänzt.	Der Kunde hat die Möglichkeit, bereits vor der Kontaktaufnahme sich diverse Auswahloptionen digital anzuschauen / auszuprobieren (vgl. digitaler Küchenplaner) Der Kunde erhält eine fundierte Erläuterung des Angebotes und fachliche Beratung an Vergleichsmodellen bei einer persönlichen Besprechung vor Ort. Weitere Optionen oder Alternativen könne dem Kunden digital präsentiert werden (z.B. tablet)
Nutzung der Angebotsplanung als Lernfeld		In die Auftragserstellung werden die ZGB bei Gelegenheit eingebunden.	Die allgemeine Information der ZGB über laufende Angebote ist gewährleistet. Die ZGB erfahren Grundzüge der Angebotserstellung.	Die ZGB sind in die Angebotserstellung einbezogen und während des Maßnahmenzeitraums aktiv an mehreren Angebotserstellungen beteiligt.	Einzelne ZGB sind in der Folge der angebotenen Unterstützungsleistungen in der Lage, einfache Angebote oder Angebotsteile eigenständig zu erstellen.
Angebotsabstimmung zwischen HWn und Gesamt-Team		Der HW schätzt das Leistungspotential der ZGB ab und erstellt auf dieser Basis das Angebot oder entscheidet über die Angebotsabgabe.	Es findet ein regelmäßiger Austausch zwischen SP und HW zur psychosozialen Situation der ZGB statt. Auf dieser Basis wird eine Angebotsabgabe vom HW erstellt.	Die Entscheidung über die Angebotsabgabe erfolgt auf der Basis einer internen Checkliste entlang des zu organisierenden Lernfeldes für die ZGB.	Die Angebotsbearbeitung wird durch zielgerichtete Akquise von Angeboten, die zur beruflichen und sozialen Entwicklungsförderung der ZGB besonders geeignet sind, ergänzt.

1.5 Auftragsdurchführung

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

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

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

1.6 Beschwerdemanagement und Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Beschwerdemanagement dem Kunden gegenüber	1.25	Beschwerden werden aufgenommen und bearbeitet.	Es gibt Leitlinien zum Umgang mit Reklamationen / Beschwerden. Der zuständige HW nimmt möglichst zeitnah Kontakt mit dem Kunden auf und macht einen Lösungsvorschlag. Es existieren Möglichkeiten, Beschwerden anzubringen.	Es liegt ein detailliertes Beschwerdemanagementkonzept vor. Das Beschwerdemanagement führt zu nachweisbaren Verbesserungen. Der Kunde erhält unmittelbar (innerhalb 1 Tages) einen konkreten Vorschlag zur Beseitigung des Mangels.	Es gibt dem Kunden gegenüber Kulanzregelungen jenseits der rechtlichen Verpflichtung. Die Einrichtung kann einen konstruktiven Kundenumgang bei Reklamationen schriftlich nachweisen.
Interner Umgang mit Beschwerden/Reklamationen	1.25	Der zuständige HW wird über Beschwerden informiert.	Beschwerden werden auch als Lernfeld für die ZGB gesehen und die zuständigen HW in die Lösungsfindung verantwortlich einbezogen.	Reklamationen fließen in die Qualitätssicherung ein mit dem Ziel der zukünftigen Fehlervermeidung und Ablaufoptimierung. Alle anfallenden Reklamationen werden ausnahmslos dokumentiert. Die Bearbeitung von Beschwerden und Reklamationen wird gezielt und planmäßig bei der Gestaltung des Lernfeldes für die ZGB genutzt.	Anleiter und ZGB sind speziell geschult im Umgang mit Beschwerden und Reklamationen (z.B. Telefontraining etc.). Die ZGB sind im Einzelfall in der Lage, Reklamationen selbständig zu bearbeiten und mit Beschwerden konstruktiv umzugehen.

Überprüfung der Kundenzufriedenheit: Produktkunden und Dienstleistungen	1.25	Es erfolgt unmittelbar bei Übergabe des Produktes eine persönliche Nachfrage bzgl. der Kundenzufriedenheit.	Die Kundenzufriedenheit wird mündlich anhand eines definierten Fragenrasters im Rahmen der Produktübergabe erhoben.	Es erfolgt eine differenzierte Abfrage der Kundenzufriedenheit in Schriftform. Die Rückmeldungen der Kunden werden dokumentiert. Die jeweilige Ansprechperson für Beschwerden ist dem Kunden vorher bekannt. Die Dokumentation der Kundenzufriedenheit wird jährlich ausgewertet.	Die Dokumentation der Kundenzufriedenheit wird (viertel jährlich systematisch ausgewertet und die Ergebnisse konstruktiv für die Steuerung von Produktionsabläufen, Dienstleistungsabläufen und zur Steigerung der Qualität genutzt.
Beschwerdemöglichkeiten für Teilnehmer*innen	1.25	In der Einarbeitungsphase wurden die Teilnehmer*innen darauf hingewiesen, dass sie sich im Fall einer Beschwerde an die für sie zuständige Leitungsperson wenden können.	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. Erkenntnisse aus dem Beschwerdemanagement werden in den konzeptionellen Weiterentwicklungen berücksichtigt.	Im Bildungsteil oder im Rahmen der sozialpädagogischen Begleitung werden die Teilnehmer*innen ausführlich darüber informiert, wie sie Beschwerden und Anregungen / Verbesserungsvorschläge und Vorschlagswesen angemessen formulieren können, außerdem werden sie dazu aufgefordert, in ihre Interessen aktiv zu vertreten.	Ein transparentes Beschwerdemanagement und Vorschlagswesen für die ZG ist eingerichtet und wird von den Teilnehmer*innen nachweislich aktiv genutzt. Erkenntnisse daraus fließen konsequent in konzeptionelle Weiterentwicklungen ein.

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, weitgehend analog an dem Einstellungsprozess eines normalen Betriebes orientieren, Dies geschieht im Blick auf eine möglichst sinnvolle Verwendung öffentlicher Fördermittel und um unnötigen Misserfolg zu vermeiden. Der Einstellungsprozess wird in der Regel durch eine gesonderte Form der Eignungsfeststellung ergänzt.

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

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

2.1 Organisation des pädagogischen Lernfelds

Anmerkung: Bei einer externen Vermittlung bzw. Fallsteuerung findet das Förderplanverfahren in enger Abstimmung mit dieser statt. (insbesondere Jugendberufsagenturen)

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Struktur	1.26 1.27	Mindestens ein ausgebildeter SP ist fest angestellt. Eine volle sozialpädagogische Stelle steht jeweils für maximal 20 ZGB zur Verfügung.	Eine volle sozialpädagogische Stelle steht jeweils für maximal 16 ZGB zur Verfügung. HW erhalten regelmäßig (durchschnittlich alle 2 Jahre) Fortbil-	Eine volle sozialpädagogische Stelle steht jeweils für maximal 12 ZGB zur Verfügung. Mehr als die Hälfte der SPn verfügt über langjährige Berufserfahrung.	Eine volle sozialpädagogische Stelle steht jeweils für maximal 8 ZGB zur Verfügung. Unter den Mitarbeitern gibt es Doppelqualifikationen in pädagogischen oder/und handwerklichen

		<p>Anlassbezogen wird die Teilnehmerzufriedenheit nachgefragt.</p> <p>Die ZGB erhalten einen Vertrag.</p>	<p>dungen zu pädagogischen Themen / Methoden.</p> <p>Es gibt ein ausgewogenes Verhältnis von langjährigen und neuen Mitarbeitern.</p> <p>Es gibt geschützte, entsprechend gestaltete Räumlichkeiten für Beratungsgespräche und Gruppenprozesse.</p> <p>Die Zufriedenheit der ZGB wird am Ende der Maßnahme entlang standardisierter Fragen mündlich erhoben und dokumentiert.</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 Effektevaluierung wird gemäß der ESF- und</p>	<p>Nur in begründeten Ausnahmen wird ein Arbeitsverhältnis befristet.</p> <p>Es erfolgt eine Teilnehmerevaluierung in Form einer differenzierten schriftlichen Abfrage. Die Ergebnisse werden dokumentiert und angemessen berücksichtigt.</p> <p>Die mediendidaktische Sachausstattung der Räume erlaubt eine variable Nutzung.</p> <p>Die Effekte sozialer Arbeit werden erhoben und systematisch ausgewertet.</p>	<p>oder/und betriebswirtschaftlichen Bereichen oder entsprechende Zusatzqualifikationen.</p> <p>Die differenzierte schriftliche Teilnehmerevaluierung wird standardisiert zu unterschiedlichen Zeitpunkten der Maßnahme durchgeführt. Die Ergebnisse bilden mit der gemeinsamen Auswertung der Effekte die Grundlage der aktuellen Prozesssteuerung sowie der konzeptionellen Weiterentwicklung.</p>
--	--	---	--	---	--

			Landesmittelrichtlinien durchgeführt.		
Inhalt		Es gibt ein Konzept zur individuellen Förderplanung, das zum überwiegenden Teil in gemeinsame Handlungsschritte umgesetzt wird.	Es gibt ein entwickeltes und regelmäßig umgesetztes Instrument der individuellen Förderplanung.	Die individuelle Förderplanung ist EDV-gestützt und schafft zielführend Transparenz über die vereinbarten Ziele. Die Förderplanung erfolgt grundlegend partizipativ, hierfür ist ein geeignetes Vorgehen strukturell verankert.	Das EDV-gestützte Förderplansystem wird zur Steuerung der Effektivität und Effizienz der gesamten Maßnahme genutzt und bezieht das Verwaltungshandeln ein. Hierbei wird das betrieblich-pädagogische Know-how der Einrichtung zusätzlich vermarktet, oder es wird anderen Einrichtungen / Gewerken kostenlos zur Verfügung gestellt.
Methodik		SP und HW arbeiten in regelmäßiger Form zusammen (mindestens 14-tägig).	Zu pädagogischen Alltagssituationen gibt es berufsgruppenübergreifend geregelte und überprüfte Verfahren der Problembearbeitung. Die jeweilige Zuständigkeit ist klar geregelt. Es gibt inhaltliche und methodische Grundkenntnisse in berufspädagogischen und psychosozialen Problemfeldern, z.B.	Pädagogische Gesichtspunkte, lernmethodische und gruppendynamische Prozesse werden bei der Auftragsgestaltung berücksichtigt. Die Mitarbeiter der Einrichtung verfügen über Querschnittskompetenzen (z.B. Gesundheitscoach) zu geschlechtsspezifischen, gesundheitsbezogenen und interkulturellen Fragen.	Die Einrichtung hat ein auf die Einrichtung und auf die ZGB abgestimmtes methodisches Gesamtkonzept. Sie verfügt zu den zentralen Problemfeldern ihrer ZGB auch über präventive Konzepte und Maßnahmen. ZGB werden durch geeignete Methoden in die Lage versetzt, in Problemsituationen selbsttätig aktiv

			Suchtberatung, Schuldnerberatung, Umgang mit Straffälligkeit, sowie in Fragen der Gesundheitsförderung. Es gibt geregelte Schnittstellen zu den entsprechenden Fachdiensten, der Ansprechpartner ist den ZGB bekannt.	Eine regelmäßige Zusammenarbeit mit Fachdiensten findet statt.	zu werden und sich bei Bedarf selbst Unterstützung zu holen.
--	--	--	---	--	--

2.2 Förderplan als integriertes Steuerungsinstrument

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Standards zur Ablaufstruktur und Häufigkeit	1.21 1.23 dritter Spiegelstrich	Mit jedem ZGB werden 2 Förderplangespräch pro durchgeführter Maßnahme geführt.	Mit jedem ZGB wird jeweils ein Förderplangespräch in der Anfangs-, Mitte und Schlussphase der Betreuung geführt.	Mit jedem ZGB, der sich in einer mindestens 6-monatigen Maßnahme befindet, werden mehr als 3 Förderplangespräche geführt.	Mit jedem ZGB werden mindestens 4 Förderplangespräche pro Jahr nach einem begründeten Phasenmodell geführt. Diese werden durch strukturierte/anerkannte Methoden zur Selbsteinschätzung des ZGB ergänzt.
Beteiligungsstandards		Die Zuständigkeit für die Durchführung der jeweiligen Förderplangespräche wird von Fall zu Fall geregelt und wird von einer der zuständigen Berufsgruppen allein übernommen.	Die Förderplangespräche finden zwischen dem zuständigen SP und dem ZGB unter Einbindung der HW statt. ZGB erhalten die Möglichkeit, eigene Ziele einzubringen.	Alle Förderplangespräche finden unter Beteiligung der SPn (Federführung), HW und ZGB statt. Die von dem ZGB formulierten Ziele sind in der Dokumentation nachvollziehbar.	Das Förderplangespräch basiert auf einer gleichberechtigten Zusammenarbeit von SPn und HW (Bewertung von sozialem und betrieblichem Verhalten). Die ZGB werden befähigt, sich bei der Formulierung der Ziele aktiv einzubringen. Ihre Ziele finden sich nachweislich im Förderplan wieder.
Methodische Qualitätsstandards		Das Förderplangespräch hat ein eigenes Gesprächssetting, Ziel und Inhalt sind	Es findet ein strukturiertes Förderplangespräch statt, dessen Aufbau und Ablauf von den zuständigen	Es gibt eine weiterentwickelte Beschreibung, wie ein Förderplangespräch	Es gibt methodische Standards, die den Bedarfen unterschiedlicher ZG ent-

		<p>den ZGB in groben Zügen bekannt.</p> <p>Grundlage der Zielüberprüfung ist ein vorformuliertes Feedback oder ein aktueller Anlass.</p> <p>Festgelegte Teilziele werden überprüft.</p>	<p>Personen individuell gestaltet werden.</p> <p>Die Zielüberprüfung, Zielformulierung und die Umsetzung in Handlungsschritte sind sichergestellt.</p> <p>Als Grundlage der Zielüberprüfung dient ein differenziertes Feedback aller Beteiligten.</p>	<p>aufgebaut und durchgeführt wird</p> <p>Es werden an der individuellen Entwicklung des ZGB orientierte und überprüfbare Ziele formuliert.</p> <p>Weitere Handlungsschritte / neue Ziele werden vereinbart und formuliert. Die Zielerreichung wird mindestens vierteljährlich überprüft.</p> <p>Es findet ein regelmäßiger und systematischer Einsatz von differenzierten Bewertungsinstrumenten statt</p>	<p>sprechen und in besonderer Weise die Eigenaktivität der Entwicklung und Umsetzung von Zielen der ZGB ermöglichen.</p> <p>Die Einrichtung hat individuelle Bewertungsinstrumente für unterschiedliche Zielgruppen entwickelt.</p>
Standards der Dokumentation und Auswertung		<p>Die Dokumentation der Förderplangespräche besteht aus strukturierten Gesprächsprotokollen.</p> <p>Der, die SP verwaltet die Ergebnisse der Förderplangespräche.</p>	<p>Für die Förderplangespräche gibt es eine systematische Form der Dokumentation, deren Inhalt und Schlüsse so aufbereitet sind, dass sie von den Beteiligten nachvollzogen werden können.</p> <p>Alle Beteiligten erhalten die Vereinbarung zu Zielen und Handlungsschritten</p>	<p>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.</p>	<p>Es gibt ein einheitliches, EDV-gestütztes Dokumentationsverfahren mit Schnittstellen und unterschiedlichen Auswertungsmöglichkeiten.</p> <p>Zur Weiterentwicklung der Einrichtung werden die Förderpläne mindestens jährlich systematisch ausgewertet und für das pädagogische</p>

			ten und wissen, was jeweils bis wann von ihnen erwartet wird.		<p>gogische Controlling genutzt. Die ZGB erstellen eine eigene Dokumentation zu Ihren Zielen und Handlungsschritten.</p> <p>Die Effekte sozialer Arbeit werden erhoben und systematisch ausgewertet.</p>
--	--	--	---	--	--

2.3 Bewerbungsgespräch

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

2.4 Eignungsfeststellung / Probearbeit

Die Einrichtungen zur beruflichen und sozialen Integration benachteiligter junger Menschen mit erhöhtem Förderbedarf sollen die Realität der Arbeitswelt soweit wie möglich widerspiegeln. Das Instrument der Eignungsfeststellung / Probearbeit vor der Beschäftigungsaufnahme soll, wenn möglich, immer eingesetzt werden. Da in vielen Fällen die ZGB durch die Arbeitsagenturen / Jobcenter und Jugendberufsagenturen zugewiesen werden, ist dies in der Praxis aber nicht immer möglich.

Eine Eignungsfeststellung ist aber für den weiteren Förderverlauf und für die Vermeidung unpassender Maßnahmen unabdingbar, weshalb alle Einrichtungen differenzierte Instrumente für die Feststellung der Eignung und des Förderbedarfs vorhalten müssen.

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

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

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Personelle Zuständigkeit	1.21 dritter Spiegelstrich	In der Einrichtung ist die jeweilige personelle Zuständigkeit zur Begleitung der wichtigsten Eckpunkte im Tagesablauf mit den Bewerbern geklärt. Die Entscheidungskompetenzen im Rahmen der Eignungsfeststellung oder über das Bestehen der Probearbeit des Bewerbers	Der Bewerber wird während der Eignungsfeststellung oder der Probearbeit kontinuierlich durch eine geeignete Person begleitet (Azubi, Geselle etc.). Die Entscheidungskompetenzen im Rahmen der Eignungsfeststellung oder über das Bestehen der	Die Arbeitseinweisung, Mitarbeit und Betreuung des Bewerbers ist klar geregelt, sie wird ergänzt durch die kontinuierliche Beobachtung durch den HW. Die Entscheidung über die Eignung oder das	Der gesamte Prozess der Vorbereitung, Auswertung der Eignungsfeststellung oder der Probearbeit wird von SP und HW gemeinsam geleistet Die ZGB werden nach einem strukturierten Plan beteiligt. Der Gedanke der

		sind zu Beginn der Probearbeit innerhalb der Einrichtung geklärt.	Probearbeit sind strukturell im Vorfeld festgelegt und dem Bewerber bekannt. Es erfolgt eine gemeinsame Einschätzung durch den SP und HW über die Eignung des Bewerbers.	Bestehen der Probearbeit wird im gemeinsamen Gespräch zwischen HW (Hauptverantwortung) und SP getroffen.	Peer Group- Education wird berücksichtigt.
Methodik		Während der Probearbeit wird der Bewerber im Rahmen der Alltagsarbeiten beschäftigt und bekommt die Entscheidung über die Einstellung nach spätestens einer Woche mitgeteilt.	Der Bewerber wird gezielt bei Tätigkeiten eingesetzt, über die die Eignung und Motivation abprüfbar sind. Der Bewerber erfährt zeitnah von der Entscheidung über die Einstellung.	Der Bewerber absolviert standardisierte Übungsarbeiten zur Prüfung von Eignung und Motivation. Der Bewerber erfährt zeitnah die Entscheidung über die Einstellung im gemeinsamen Gespräch mit Begründung.	Der Bewerber absolviert auf betriebsspezifische Belange zugeschnittene standardisierte Übungsarbeiten zur Prüfung von Eignung und Motivation. Für Ausbildungsplatzbewerber sind darauf zugeschnittene Theorietests entwickelt. Der Bewerber bekommt die Erkenntnisse der Probearbeit im gemeinsamen Gespräch mitgeteilt.
Auswertung, Dokumentation		Der Zeitpunkt und die Dauer der Probearbeit sind geregelt und festgehalten.	Es findet eine standardisierte Auswertung und Dokumentation der Probearbeit statt.	Es findet eine standardisierte Auswertung der einzelnen Übungsarbeiten und der gesamten Probearbeit durch HW und SP statt, standardisierte Dokumentation ist sichergestellt.	Die Ergebnisse der Probearbeit fließen in die ersten Zielvereinbarungen der Förderplanung ein. Bei Nichtbestehen der Probearbeit erhalten die Bewerber

					<p>ber eine schriftliche Mitteilung, die Alternativen benennt.</p> <p>Die Standards der Probearbeit werden mindestens in jährlichen Zeitabständen überprüft und ggf. angepasst.</p>
--	--	--	--	--	---

2.5 Einarbeitung ZGB

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Struktur und Methodik		<p>Die Einarbeitung eines neuen ZGB erfolgt in einem beschriebenen Einarbeitungsprozess.</p> <p>Ein fester Ansprechpartner für die Einarbeitungsphase ist benannt.</p>	<p>Die Einrichtung verfügt über einen, auf das jeweilige Tätigkeitsfeld abgestimmten Einarbeitungsplan.</p> <p>Den gesamten Einarbeitungsprozess begleitet eine nach Aufgaben und Phasen gegliederte Einarbeitungsmappe.</p> <p>Inhalte und Dauer der Einarbeitung sind den Beteiligten bekannt.</p>	<p>Die Modalitäten der Einarbeitung werden in einem regelmäßigen Abstand überprüft.</p> <p>Veränderungen der ZG führen zu einem Anpassungsprozess der Einarbeitungsmodalitäten. Ein Tutor aus der ZG ist benannt, den Einarbeitungsprozess bei Bedarf zu unterstützen.</p>	<p>Für jede Einarbeitung wird der vorhandene Einarbeitungsplan individuell an den Leistungsstand des jeweiligen ZGB angepasst.</p> <p>Ein EDV-gestütztes Dokumentations- und Auswertungssystem unterstützt die Einarbeitung.</p>
Inhalte		<p>Alle ZGB erhalten zu Beginn der Einarbeitung schriftliche Grundinformationen über die geltenden Regelungen in der Einrichtung.</p>	<p>Die im Einarbeitungsplan festgelegten Themen und Inhalte werden während des Einstellungsgesprächs / Einstiegsgesprächs strukturiert abgearbeitet.</p> <p>Zu Beginn der Einarbeitung erfolgt die Einwertung T0 im Rahmen der Effektevaluierung.</p>	<p>Am Ende der Einarbeitung erfolgt eine beiderseitige Rückmeldung über das Ergebnis der Einarbeitungsphase. Es wird (=Schnittstelle zum Förderplan) eine erste Zielvereinbarung geschlossen. Diese umfasst betriebliche Erfordernisse ebenso wie persönliche Wünsche und Ziele des ZGB.</p>	<p>Der für die Einarbeitung zuständige Mitarbeiter kann auf einen jeweils aktualisierten, evaluierten und weiterentwickelten Einarbeitungsplan zurückgreifen, in dem unterschiedliche Stufen des Kompetenzerwerbs beschrieben sind.</p>

2.6 Zeugnis und Abschlussbeurteilung

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

2.7 Vermittlungsaktivitäten

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Vorbereitung auf die Bewerbungsphase		Mit jedem ZGB wird die bevorstehende Bewerbungsphase in einem gemeinsamen Gespräch eingeleitet und wichtige Anforderungen vermittelt.	Durch einen verantwortlichen Mitarbeiter wird sichergestellt, dass jeder ZGB seine vollständigen Bewerbungsunterlagen innerhalb der ersten 8 Wochen erstellt hat. Es findet ein allgemeines Bewerbungstraining für alle ZGB statt.	Es findet mit allen ZGB in der letzten Phase ihrer Beschäftigung ein individualisiertes Bewerbungstraining statt. Für alle Schritte des Bewerbungsprozesses wird mit den ZGB die erforderliche Handlungsfähigkeit trainiert.	Das für Vermittlungsaktivitäten notwendige Handwerkszeug wird bereits während der Beschäftigung der ZGB gezielt gefördert.
Aktivierung der ZGB (Berufswegeplanung)		Alle ZGB werden über grundsätzliche Möglichkeiten des Arbeits- und Bildungsmarktes informiert. Auf aktuelle Stellenangebote und bestehende Meldepflichten ist rechtzeitig hingewiesen.	Individuelle Berufsziele werden mit jedem einzelnen ZGB regelmäßig konkretisiert und mit den Möglichkeiten und Erfordernissen des Arbeitsmarkts abgeglichen. Die Vermittlungsphase wird durch gezielte Aktivitäten zur Realisierung des angestrebten Berufsziels (Vermittlung von Praktika, gemeinsame Einrichtungsbesuche, Kurse, etc.) unterstützt.	Für jeden ZGB wird ein Stärkenprofil auf der Basis der Förderplangespräche erstellt. Nach differenzierter Anleitung knüpfen die ZGB entsprechende Kontakte selbst und werden aufgabenorientiert unterstützt.	Durch die Maßnahme werden die ZGB nachhaltig befähigt, selbst Stellen zu suchen und sich selbständig zu bewerben. Sie nutzen dabei ihre im Lauf der Maßnahme weiterentwickelten Ressourcen.

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

3. Bildungsangebot

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

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

			<p>Bei der Planung werden interkulturelle Aspekte und Gender-Aspekte besonders berücksichtigt.</p> <p>Es findet regelmäßig jährlich eine Evaluierung des Unterrichts und weiterer pädagogischer Angebote statt.</p>	<p>ßig an die ZGB rückgemeldet. Die Einrichtung ermöglicht das externe Nachholen von Schulabschlüssen.</p> <p>Die Evaluierung des Unterrichts findet zweimal jährlich statt, die Ergebnisse fließen kontinuierlich in die Unterrichtsgestaltung mit ein.</p> <p>Neue modifizierte Unterrichtseinheiten werden zusätzlich evaluiert.</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>
Inhalte		<p>Vermittelt werden Grundkenntnisse, -fähigkeiten und -fertigkeiten beispielsweise in den Bereichen: 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</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. In die Planung von Bildungsangeboten werden die ZGB geplant und konsequent einbezogen.</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</p>

			<p>(effektive Online-Themenrecherche)</p> <p>Für den Unterricht von Geflüchteten gibt es Sprachförderung und spezielle interkulturelle Angebote.</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 im Bereich Resilienz und Gesundheitsförderung, angeboten. Außerdem wird die entsprechende Methodenkompetenz vermittelt.</p> <p>Es gibt ein differenziertes Konzept für die Schulung des Umgangs mit digitalen Medien* und social media.</p>	<p>und stellen ein wichtiges Steuerungsinstrument für nötige Anpassungsprozesse dar.</p>
Ausstattung		<p>Die nötigen Unterlagen zur Vorbereitung und Durchführung von Bildungsangeboten sind jeweils vorhanden (Hefte, Bücher, Internet, Zeitung etc.).</p> <p>Ein geeigneter Raum und evtl. notwendige Technik stehen rechtzeitig zur Verfügung.</p>	<p>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</p>	<p>Es stehen ergänzende Medien zur Verfügung, um eine zielgruppenorientierte Gestaltung von Bildungsangeboten sicherstellen zu können.</p> <p>Für die Raumausstattung und –nutzung liegt ein ausgearbeitetes Konzept vor.</p>	<p>Gruppenarbeit in verschiedenen Räumen bzw. mit flexibler Raumaufteilung ist möglich.</p> <p>Es steht eine für verschiedene Lernfelder und Handlungsformen geeignete Ausstattung zur Verfügung (z.B. branchenspezifische</p>

		<p>Für thematische Recherchen ist der Zugang ins Internet möglich.</p>	<p>geboten 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>Die Einrichtung verfügt über reibungslos funktionierenden WLAN.</p>	<p>Moderne Lernmaterialien- und Methoden wie beispielsweise FLEMO, DELV, Lernjournal sind vorhanden.</p>	<p>Lernsoftware, erlebnispädagogische Ausrüstung und Zugang zu Sportstätten oder einer entsprechend ausgestatteten Küche).</p> <p>Moderne Lernmaterialien- und Methoden wie beispielsweise FLEMO, DELV, Lernjournal et cetera werden regelmäßig genutzt.</p>
--	--	--	--	--	--

*Mögliche digitale Medien sind beispielsweise: branchenspezifische Lernprogramme, Fachsoftware, CNC -, Steuerung, Auto CAD.

4. Kooperation mit wichtigen Partnern

4.1. Abstimmung mit Auftraggebern (Agentur für Arbeit, Jobcenter, Träger der öffentlichen Jugendhilfe, Jugendberufsagenturen, andere)

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

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

4.2. Einzelfallbezogene Kooperation mit Fachdiensten

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

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

Standards der Dokumentation und Auswertung		Über die stattgefundenen Kooperationskontakte liegen Notizen vor, aus denen Anlass und Ergebnis ersichtlich sind. Die ZGB sind umfangreich über die Schweigepflicht aufgeklärt und über Art und Umfang der zusammenarbeitenden Fachdienste informiert. Eine differenzierte Dokumentation liegt vor.	Über stattgefundene 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. Die Erkenntnisse/ Dokumentation der externen Fachdienste werden (bei Einverständnis der Betroffenen) im Förderplan aufgegriffen und berücksichtigt. Gemeinsam mit dem Kooperationspartner und dem ZGB findet eine regelmäßige Reflexion der Wirksamkeit von vereinbarten Maßnahmeschritten statt.	Es erfolgt im Gegenzug eine Rückmeldung über den weiteren Verlauf an den jeweils beteiligten Fachdienst, falls dies vom ZGB erwünscht ist.
Methodische Qualitätsstandards		Informationen über entsprechende Fachdienste für die ZGB in der Region sind vorhanden.	Die ZGB werden über die Leistungen der entsprechenden Fachdienste aktiv durch die Einrichtung informiert. Außerdem werden die Angebote re-	In der Einrichtung / dem Betrieb wird ein individuell zugeschnittenes Angebot für die ZGB entwickelt, das die Kooperation mit anderen Fachdiensten grund-	In der Kooperation mit externen Fachdiensten findet ein zielgerichteter, systematischer, fachlicher Austausch statt:

			<p>gelmufig in die pädagogische Arbeit eingebunden und im Sinne der Handlungsbefahigung genutzt.</p>	<p>sätzlich als Option einbezogen. 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Teilnahme an und Nutzung von Fachveranstaltungen und Fortbildungen - Rückmeldung von anderen Fachdiensten fließt in die Arbeit ein - Es findet eine situationsangemessene Vertiefung der Kooperation statt
--	--	--	---	---	---

4.3. Institutionelle Kooperation im lokalen und überregionalen Raum

Mit institutioneller Kooperation ist die Einbettung der Einrichtung in lokale und überregionale Strukturen gemeint. Bewertet wird, wie eine Einrichtung sich durch ihr Engagement in unterschiedlichen Gremien, Gruppen, Initiativen für die Belange der ZG einsetzt. Zu denken ist hier auch an die Jugendberufsagentur als der idealerweise zentrale Ort der örtlichen Bedarfsfeststellung und Manahmeplanung für die Zielgruppe.

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Ablauf und Struktur	1.22	<p>Die Einrichtung kennt die lokalen Gremien, Jugendberufsagenturen und Ansprechpartner, in denen Belange der ZG in ihrer Region verhandelt werden. Sie kann auf eine lose Vernetzung mit diesen Strukturen verweisen.</p>	<p>Die Einrichtung ist an mindestens einem Gremium (einer Arbeitsgruppe) beteiligt, in dem Interessen der ZG verhandelt werden. Sie steht mit der örtlichen Jugendberufsagentur (so weit aktiv vorhanden) im Austausch.</p>	<p>Die Einrichtung hat in mindestens einem dieser Gremien/ Arbeitsgruppen eine aktive Rolle (Sprecher/ Vorsitzendenfunktion/AG-Moderation). Sie ist mit vielen wichtigen lokalen Partnern eng vernetzt.</p>	<p>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</p>

				Sie steht mit der örtlichen Jugendberufsagentur (so weit aktiv vorhanden) in engem Austausch.	der konzeptionellen Entwicklung der BBJH/AJS wesentlich beteiligt. Sie steht mit der örtlichen Jugendberufsagentur (so weit aktiv vorhanden) in engem Austausch und stimmt sich in der Maßnahmenplanung mit ihr ab.
Inhalte und Dokumentation		Notizen über stattgefundene Kooperationskontakte liegen vor.	Ergebnisse der Arbeit in diesen Gremien/ Arbeitsgruppen sind dokumentiert.	Die Lobbyarbeit geht über den Status Quo hinaus: In der Arbeit der Gremien/ Arbeitsgruppen, an denen die Einrichtung der BBJH maßgeblich beteiligt ist, lässt sich das Ziel einer zukunftsorientierten Verbesserung der Situation der ZG erkennen, außerdem zielen sie auf eine Verbesserung des Stellenwertes der BBJH/AJS ab.	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 und Marketing Standards beschrieben.

5.1. Materialien zur Öffentlichkeitsarbeit

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Verteiler	1.9	Die öffentlichen Geldgeber erhalten regelmäßige Informationen über die Arbeit der Einrichtung.	Alle Kooperationspartner sind in einen festen Verteiler für regelmäßige Informationen einbezogen.	Es existieren Infomaterialien, die nach einem Modulsystem aufgebaut sind. Dieses ermöglicht eine differenzierte Nutzung und Verteilung an öffentliche Geldgeber, Geschäftspartner, Kooperationspartner und ZG.	Die modular strukturierten Infomaterialien werden im Rahmen eines entwickelten Marketingkonzeptes vielfältig genutzt.
Inhalt/ Form	1.9	Die Infomaterialien enthalten eine einfache Darstellung der Einrichtung, des Trägers und der Angebote und dazugehöriger 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 ZG.

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

5.2. Internetpräsenz

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Ausführung	1.9	Die Einrichtung verfügt über eine eigene Seite mit Kontaktdaten, die über die Eingabe des Einrichtungsnamens direkt auffindbar ist. Eine eigene Domain ist gesichert und damit zusammenhängende Rechtsfragen geklärt.	Die Homepage der Einrichtung orientiert sich an professionellen Standards. Alle wichtigen Informationen über die Einrichtung und das Angebot sind auf der Homepage zu finden und sie ist für interessierte Jugendliche leicht zugänglich.	Die Homepage enthält Links zu den Partnern. Die wichtigsten Kooperationspartner haben einen Link auf ihre Homepage gesetzt. Der Internetauftritt wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf aktualisiert. Aktuelle Informationen werden regelmäßig eingepflegt. Dies wird anhand einer Auflistung der Änderungen überprüft. Alle Produkte und Dienstleistungen sind für die	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>Kunden übersichtlich und gut verständlich dargestellt und die Ansprechpartner benannt.</p> <p>Die Homepage ist auf allen Geräten (Desktop, Laptop, Tablet, Smartphone) gleichermaßen gut möglich (Lesbarkeit, Bedienbarkeit, etc.)</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> <p>Der Internetauftritt wird durch social media Auftritte ergänzt (facebook, Instagram etc.)</p>
Entwicklung und Betreuung		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 werden 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
Ausführung Entwicklung	1.9	Die Pressearbeit der Einrichtung erfolgt anlassbezogen (Jubiläen). Pressemitteilungen über die Einrichtung werden gesammelt.	Es gibt eine geregelte Zuständigkeit für Pressearbeit. Es findet eine gezielte Nutzung besonderer Anlässe zur Pressearbeit statt. Eine Adressliste über die wichtigsten regionalen Ansprechpartner der Presse liegt vor.	Eine aktuelle Pressemappe, geeignete Fotos und Flyer sind sofort verfügbar. Die Pressearbeit wird systematisch dokumentiert und ausgewertet. Eine Selbstpräsentation der ZG ist möglich und vorgesehen.	Die Pressearbeit wird durch einen dafür geschulten Mitarbeiter geleistet. Ein entwickeltes Konzept für Öffentlichkeitsarbeit liegt vor und wird regelmäßig aktualisiert.

5.4 Marketing

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

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Allgemeines Marketingkonzept		Das pädagogische und betriebliche Angebot der Einrichtung ist von außen wahrnehmbar.	Die Bedürfnisse der Kundengruppen sind bekannt bzw. werden erhoben. Das pädagogische und betriebliche Angebot wird von außen wahrnehmbar bedarfsorientiert weiterentwickelt.	Es liegt ein Marketingkonzept für die verschiedenen Kundengruppen vor.	Ein abgestimmtes Marketingkonzept wird unter Nutzung spezialisierter Fachkräfte entwickelt und fortlaufend umgesetzt.

<p>Innenwirkung</p>		<p>Alle Fachkräfte sind in der Lage, das pädagogische und betriebliche Angebot der Einrichtung in einfacher Art darzustellen.</p>	<p>Bedürfnisse der Kundengruppen werden an die Fachkräfte kommuniziert. Das besondere Profil der Einrichtung wird in der Darstellung der Bereiche Pädagogik, Handwerk, Dienstleistungen deutlich.</p>	<p>Die Fachkräfte sind an der Erstellung des Marketingkonzepts beteiligt. Die Bedürfnisse der Kundengruppen werden regelmäßig erhoben und überprüft. Die Wirksamkeit des Marketingkonzepts wird anhand der Kundenrückmeldungen überprüft.</p>	<p>Das Marketingkonzept ist den Fachkräften bekannt. Das Auftreten gegenüber den verschiedenen Kundengruppen richtet sich in abgestimmter Form daran aus. Es erfolgt eine regelmäßige Fortschreibung. Die Fachkräfte werden für die Umsetzung des Marketingkonzepts qualifiziert.</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, gekennzeichnet. Die Formen und Notwendigkeiten der Zusammenarbeit werden bereits an verschiedenen Stellen dieses Papiers im Rahmen der Einzelpunkte beschrieben.

6.1 Gewinnung von fest angestellten hauptamtlichen Mitarbeitern

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

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

			Der Einarbeitungsplan ist auf den zukünftigen Arbeitsplatz hin konkretisiert.		
--	--	--	---	--	--

6.2 Personalentwicklung (Mitarbeitergespräch und Fortbildung)

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Mitarbeiterbene	1.12	<p>Mitarbeitergespräche als Führungsinstrument kommen bezogen auf alle Mitarbeiter zur Anwendung. Der jeweilige Bedarf an Qualifizierungsmaßnahmen wird ermittelt.</p> <p>Spätestens alle 2 Jahre werden Mitarbeitergespräche geführt.</p>	<p>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.</p>	<p>Es existieren Methoden, die geeignet sind, den Erfolg der Personalentwicklungsmaßnahmen zu überprüfen. Erreichte Effekte der Personalentwicklung sind darüber nachweisbar.</p> <p>Die Dokumentation findet zeitnah statt.</p> <p>In der Einrichtung gibt es ein Konzept zur Mitarbeiter*innenbindung. In diesem sind verschiedene Methoden und Ansätze (Karrieremöglichkeiten, Gesundheitsgutscheine, Home Office, ÖPVN Zuschuss, ...) auf die Einrichtung zugeschnitten.</p>	<p>Neue Formen der Personalentwicklung (u.a. über einen gezielten Einsatz von Mitarbeitern in neuen Projekt- und Lernformen, Hospitation in anderen Betrieben und Bereichen,...) werden genutzt.</p> <p>Die Einrichtung hat weite Teile des Konzepts zur Mitarbeiter*innenbindung individualisiert umgesetzt.</p>

<p>Organisationsebene</p>		<p>Personalentwicklung als systematisch und institutionell verankertes Element findet statt.</p>	<p>Personalentwicklung als systematisches Element ist eingeführt und der einrichtungsbezogene Bedarf wird mit den Zielen der Mitarbeitenden und den Anforderungen des Arbeitgebers abgeglichen.</p> <p>Es gibt immer wieder Maßnahmen zum Teambuilding.</p>	<p>Über Personalentwicklung werden Reibungseffekte und Unzufriedenheiten reduziert, Synergien genutzt und die Motivation der Mitarbeiter gefördert.</p> <p>In der Einrichtung gibt es jährlich mindestens einmal eine Teambuildingmaßnahme.</p>	<p>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> <p>In der Einrichtung gibt es wechselnde Formen des Teambuildings, die von den Mitarbeitenden als besonders effektiv gelobt werden.</p>
----------------------------------	--	--	---	---	---

<p>Häufigkeit und Planung von Fortbildungen</p>	<p>1.12</p>	<p>Die Mitarbeiter regeln ihren Fortbildungsbedarf individuell, wobei jede/r Mitarbeiter im Schnitt alle 3 Jahre an einer mindestens 3-tägigen Fortbildung (alternativ mehrere kürzere Einzelveranstaltungen) teilnimmt.</p> <p>Die Mitarbeiter werden motiviert, ihren Anspruch auf Fortbildungsurlaub wahrzunehmen.</p>	<p>Befristet angestellte Fachkräfte werden 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 dienstliche 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. Der Transfer in die Praxis der Einrichtung wird mit positivem oder negativem Ergebnis beschlossen.</p>
--	--------------------	---	--	---	---

6.3 Pädagogische Steuerung (Leitung und Controlling)

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

				<p>Eine Auswertung durch die fachlich verantwortlichen Mitarbeiter findet mindestens zwei Mal jährlich statt.</p> <p>Die Erkenntnisse der jährlichen Teilnehmerbefragungen werden für die Weiterentwicklung der pädagogischen Konzepte genutzt (siehe 2.1).</p>	
--	--	--	--	---	--

6.4 Wirtschaftliche Steuerung (Leitung und Controlling)

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Kommunikation / Koordination		<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 die 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 aktiveinbezogen.</p> <p>Für die Tagesordnung sind jeweils im Vorfeld Besprechungsbedarf und</p>	<p>Die Mitarbeitenden sind in die Lage versetzt, die Ergebnisse ihrer jeweiligen Arbeitsbereiche selbst zu evaluieren, darzustellen und zu bewerten und setzt dies in der Praxis auch um.</p>

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

6.5 Verantwortungsstrukturen

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Zuständigkeiten	1.13	<p>Dienst- und Fachaufsicht sind geregelt und allen Mitarbeiter, einschließlich befristet angestellten Fachkräften, die länger als ein halbes Jahr in der Einrichtung arbeiten, bekannt.</p> <p>Ein allen Mitarbeitern bekanntes und regelmäßig aktualisiertes Organigramm liegt vor.</p>	<p>Für alle Mitarbeiter gibt es abgestimmte Stellen- und Aufgabenbeschreibungen. Es existieren schriftliche Vertretungsregelungen.</p> <p>Die Vertretungsregelungen sind bekannt.</p> <p>Es werden bei Bedarf neue Geschäftsideen entwickelt, um auf wirtschaftliche und pädagogische Anforderungen reagieren zu können.</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.</p> <p>Es gibt differenzierte Vertretungsregelungen, in denen geklärt ist, ob es sich ausschließlich um eine Abwesenheitsvertretung handelt, oder ob weitere Befugnisse damit verbunden sind.</p>	<p>Die Möglichkeiten der externen Organisationsberatung werden für die Fortschreibung der Aufgabenstruktur genutzt. Spätestens nach einem halben Jahr wird mit den betreffenden Mitarbeitern eine aktualisierte Aufgabenbeschreibung erarbeitet, die die Grundlage für die weitere Beschäftigung bildet.</p>
Inhalte / Konzepte		<p>Die Einrichtung verfügt über Verfahrensanleitungen zur internen Besprechungsstruktur und zur Zusammenarbeit von Anleitern und SPn.</p>	<p>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>Ein entwickeltes Anforderungsprofil für alle Leitungspositionen liegt vor</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>

		Die qualifikatorischen Voraussetzungen für Leitung sind geklärt.		<p>Es gibt ein geregeltes Beschwerdemanagement für Mitarbeiter</p> <p>Die Einrichtung hat schlüssige Strategien entwickelt, um auf politische/finanzielle Veränderungen zu reagieren.</p>	<p>Es wird versucht, durch wirtschaftliche Spielräume die Handlung Flexibilität zu erhöhen.</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
Struktur der Verwaltung	1.29	Einzelne Verwaltungsaufgaben werden in der Einrichtung fachgerecht ausgeführt.	Ein Bereich der Einrichtung ist mit den wesentlichen Verwaltungsaufgaben betraut.	Die Verwaltung ist eng mit den übrigen Geschäftsbereichen verknüpft und verfügt über eine Fachkraft, die die Verwaltung führt und alle Geschäftsbereiche wesentlich unterstützt.	Die Einrichtung verfügt über eine eigene Verwaltung, die in der Lage ist, sämtliche Verwaltungsaufgaben autonom durchzuführen. Dadurch werden Pädagogik und Handwerk von allen wesentlichen Verwaltungsaufgaben entlastet und mit Planungsdaten versorgt.
Schnittstellenregelung bezüglich der Verwaltung		Die Aufgaben und Zuständigkeiten der Verwaltung sind geregelt	Die wesentlichen Aufgaben der Verwaltung (zum Beispiel Rechnungseingang und Posteingang) sind detailliert beschrieben.	Die Aufgaben der Verwaltung sind detailliert beschrieben und für alle Verwaltungsvorgänge stehen Verfahrensanweisungen zur Verfügung.	Die Verwaltung hat einen genauen Überblick über alle Schnittstellen und organisiert die hierfür notwendigen Verwaltungsabläufe. Zudem ermittelt und dokumentiert sie kontinuierlich die Zufriedenheit ihrer internen und externen Kunden. Verfahrensanweisungen bezüglich der Verwaltung werden dem Bedarf entsprechend entwickelt und angepasst.

7. Qualitätsmanagement

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Personal, Kompetenz	1.13 1.14 1.15 1.16 1.18 1.17 1.23	Grundkenntnisse zu Qualitätsmanagement sind in der Einrichtung vorhanden und durch entsprechende Fortbildungen nachweisbar.	Es gibt in der Einrichtung mindestens eine als Qualitätskoordinator eingesetzte Person. Sie verfügt über eine Ausbildung in Qualitätsmanagement.	Es findet ein kontinuierlicher Wissens- und Kompetenztransfer von der als Qualitätskoordinator geschulten Person an die Mitarbeiter statt. Die Einrichtung nimmt regelmäßig an intern oder extern stattfindenden Qualitätstagen -konferenzen teil.	Der Qualitätskoordinator bildet sich kontinuierlich fort und neue Mitarbeiter werden frühzeitig zu Qualitätskoordinatoren ausgebildet. Mindestens 1 Quako ist Auditor*in. Zu speziellen internen QM-Prozessen werden externe Fachleute mit fundierten QM-Kompetenzen engagiert.
Struktur		Leitung nimmt Qualitätsmanagement als Aufgabe wahr und verpflichtet sich zu einer ständigen Verbesserung seiner Wirksamkeit Mitarbeiter sind als Qualitätskoordinator / Qualitätsbeauftragter eingesetzt. Dieser hat für QM ein eigenes Stundendeputat.	Alle Mitarbeiter der Einrichtung werden in QM-Prozesse mit einbezogen Die zur Durchführung von QM notwendigen Ressourcen werden von der obersten Leitung bereitgestellt In der Einrichtung ist ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem etabliert und über eine externe Überprüfung bestätigt	Das etablierte Qualitätsmanagement-System ist extern überprüft, das Ergebnis hat mindestens 75% der Wertung ergeben.	Die Einrichtung hat im letzten Audit ein exzellentes Ergebnis erreicht (mind. 85% des Maximalwerts). Die Einrichtung verfügt über weitere Zertifizierungen und Branchensiegel, die auf dem aktuellen Stand sind.

<p>Elemente wie Qualitätszirkel, interne Audits</p> <p>Management Bewertung</p>	<p>1.15</p> <p>1.24</p> <p>1.14 dritter Spiegelstrich</p>	<p>Einzelelemente eines Qualitätsmanagementsystems sind in der Einrichtung vorhanden.</p> <p>Qualitätszirkel sind als Arbeitsform in der Einrichtung üblich.</p> <p>Die Qualitätspolitik ist den Mitarbeitern bekannt und wird verstanden.</p>	<p>Ist-Analysen und Selbstevaluation sind Teil des QM-Verständnisses. 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, <u>angemessene</u> Qualitätspolitik und Qualitätsziele sind verbindlich durch die oberste Leitung festgelegt, dokumentiert und in bewertbare Q-ziele übersetzt.</p>	<p>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 überprüft werden.</p> <p>Es liegt ein von der Leitung verantworteter Zeitplan vor, wann an welchen QM-Prozessen weitergearbeitet wird.</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>Die Umsetzung der MMR ist nachgewiesen.</p> <p>(Nur bei AZAV) Die Leitung stellt sicher, dass der dabei festgestellte Verbesserungsbedarf zeitnah umgesetzt und in seiner Korrekturwirkung überprüft wird.</p>
---	--	--	--	---	--

Dokumentation		Es liegt ein Handbuch mit Teilelementen vor, wobei einzelne Schlüsselprozesse in den Bereichen Pädagogik/Einrichtung Ablauf, interne Organisation und Kooperation bearbeitet sind	<p>Ein differenziertes Handbuch mit fortgeschriebenen, aktuellen Verfahrensregelungen in den Bereichen Pädagogik/betrieblicher Ablauf, interne Organisation und Kooperation ist erstellt.</p> <p>Das Handbuch ist übersichtlich gegliedert und alle Gütesiegelprozesse sind einfach auffindbar.</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>Der alltägliche Umgang mit dem Handbuch kann nachgewiesen werden.</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.

8. Niedrigschwellige Angebote

Die inhaltlichen Kriterien für niedrigschwellige Angebote wurden für das Gütesiegel berufliche und soziale Integration der Landesarbeitsgemeinschaft Jugendsozialarbeit Bayern (LAG JSA) im Herbst 2018 neu entwickelt. Als Grundlage dienten die Ergebnisse des fachlichen Austauschs mehrerer Auditoren und Fachkräfte der arbeitsweltbezogenen Jugendsozialarbeit (AJS) in Bayern und der Input des Forschungsberichts „Niedrigschwellige Angebote in der AJS Bayern“ des Instituts für Praxisforschung und Projektentwicklung (IPP, München).

Die Einrichtungen der AJS wenden sich an benachteiligte und individuell beeinträchtigte jungen Menschen. Bei besonders schwerwiegenden Problemlagen (z.B. Sucht, schwere psychische Erkrankungen) geraten viele Jugendwerkstätten jedoch selbst an ihre Grenzen. Durch den Ausbau niedrigschwelliger Angebote soll die Aufnahmefähigkeit der Einrichtungen auch für diese Zielgruppe verbessert werden.

So vielfältig niedrigschwellige Angebote in der Landschaft der AJS auch gestaltet sind, gemeinsam ist ihnen stets die dahinterstehende Haltung, den jungen Menschen ein Beschäftigungs- und Begleitungsangebot zu machen, für das sie möglichst wenig Hürden überwinden müssen .

Dafür ist es erstens notwendig, dass das Angebot **ohne Produktionsdruck** auskommt, eine Arbeitsleistung also nicht sofort gefordert wird. Zweitens erleben die häufig schwerstbelasteten jungen Menschen ein stabiles und belastbares **Beziehungsangebot** durch die Fachkräfte. Hierfür sind erfahrene Mitarbeiter in den Einrichtungen notwendig, die bereit sind, sich auf die oft emotional äußerst fordernde Arbeit mit den jungen Menschen einzulassen. Durch Präventionsangebote zum Mitarbeiterschutz (Burn-Out-Prophylaxe) sorgt die Einrichtung dafür, dass diese Fachkräfte auch bleiben wollen und können.

Und schließlich drittens gilt es, im **Spannungsfeld** zwischen den Grundsätzen „Jeder! ist willkommen“ und „Schutzraum ohne Gewalt und Ausgrenzung“ eine tragfähige Kultur zu entwickeln, in der die jungen Menschen deutlich (und vielleicht zum ersten Mal) unvoreingenommene Wertschätzung erleben können, in der jedoch auch eine Konfrontation auf Grund problematischer Verhaltensweisen möglich bleibt.

Gütesiegel	Querverweis zu AZAV / Dekra	1	3	5	7
Personal-schlüssel, Personelle Ausstattung		1:8 Es gibt pädagogisches Fachpersonal & handwerklich geschultes Beschäftigungspersonal, das mit	1:6 Die MA verfügen über einschlägige Berufserfahrung und/oder	1:4 Belastbare Vernetzung zu allen erforderlichen Arten von Behörden und Fachdiensten, Rechts-	1:2 Es gibt ein durch längere, vertrauensvolle Zusammenarbeit bewährtes Netzwerk an RA/Ärzten, Psychologen, mit denen

		den relevanten Fachstellen gut vernetzt ist	längere Betriebszugehörigkeit. Rechtsanwält*innen, Psycholog*innen. / Ärzt*innen sind für die MA der Einrichtung „in Rufweite“. Gute Vernetzung mit Streetwork.	anwält*innen, Psycholog*innen, / Ärzt*innen Bezirkssozialarbeit, Familienhilfe, Bezirk)	die Einrichtung regelmäßig und über den Einzelfall hinaus zusammenarbeitet. Langjährige Zusammenarbeit mit allen erforderlichen Spezialisten die sich ihrerseits (auch politisch) für die Zielgruppe engagieren oder in Arbeitsgruppen kooperieren.
Personalpflege		In gelegentlichen Gesprächen mit Leitung oder erfahrenen Kolleg*innen können die Pädagog*innen und das Beschäftigungspersonal ihre Arbeitssituation reflektieren. Teambesprechungen der zusammenarbeitenden Berufsgruppen sind Standard.	Supervision wird im Bedarfsfall ermöglicht. Es gibt mehrere Anregungen zur Burn-Out Prophylaxe wie zum Beispiel Infos zu Kursangeboten oder einschlägige Kontaktadressen.	Regelmäßige kollegiale Beratung der zusammenarbeitenden Berufsgruppen und Supervision sind selbstverständlicher Bestandteil der Reflexionsarbeit. Aufgrund eines Konzepts zur Burn-Out Prophylaxe gibt es eine Vernetzung mit individuellen Angeboten.	Es gibt ein detailliertes und differenziertes Konzept zur Burn-Out Prophylaxe mit einem breiten Angebot an Vorbeugungsmaßnahmen. Die Wirksamkeit dieser Maßnahmen wird jährlich evaluiert.
Ausstattungsmerkmale		Es steht ein Raum zur Mitbenutzung für die Kontaktaufnahme zur Verfügung. Eine Grundausstat-	Es stehen eigene Räumlichkeiten mit Umkleiden, Spinden, Schließfächern und	Die Räumlichkeiten sind mit Küche, Dusche, Waschmaschine, Trockner und einem Freizeitraum ausgestattet.	Die Einrichtung kann durch Ihre Vernetzung kurzfristig Schlafmöglichkeiten vermitteln“ und

		<p>tung an Lebensmitteln und Hygieneartikeln ist den Teilnehmern jederzeit zugänglich.</p>	<p>Reservekleidung zur Verfügung.</p> <p>Die Teilnehmenden können mit Passwort WLAN nutzen.</p> <p>Es gibt ein einfaches tagesstrukturierendes Angebot, das zum Verweilen und Wiederkommen einlädt; es kann miteinander gekocht werden, Grundlage ist aber das Beziehungsangebot.)</p>	<p>Es gibt eine Dusche, Handtücher und Arbeitskleidung.</p> <p>Es wird miteinander gekocht und gegessen.</p>	<p>existenzielle Krisen bearbeiten.</p>
<p>Betätigungsangebot</p>		<p>Es gibt mindestens ein Betätigungsangebot, in das jeder ohne Vorkenntnisse einsteigen kann.</p> <p>Das Arbeitsangebot wird an den emotionalen und physischen Zustand des Teilnehmers angepasst.</p> <p>Das Betätigungsangebot ist für alle Geschlechter attraktiv.</p>	<p>Der tatsächliche Arbeitseinsatz wird individuell mit jedem/r Teilnehmenden vereinbart.</p> <p>Es gibt Möglichkeiten der individuellen Zeitplanung, bezüglich des morgendlichen Beginns, der Stundenzahl und der Arbeitstage</p>	<p>Es gibt mehrere hoch attraktive Angebote, die für die TN einen hohen Eigennutz darstellen. Es gibt dynamische Möglichkeiten der Zeitplanung unter Beteiligung der Jugendlichen.*</p>	<p>Es verschiedene Betätigungsfelder mit individualisierten Schwierigkeitsgraden, die ein breites Interessensfeld abdecken.</p> <p>Bei besonderen Problemlagen (z.B. körperliche, oder emotionale Behinderung, kognitive Einschränkungen) werden zusätzliche, individuelle Betätigungsangebote geschaffen.</p>

<p>Zugangswege, Flyer, Homepage</p>		<p>Der Zugang zu Maßnahmen erfolgt ausschließlich über eine Zuweisung des Jobcenters.</p>	<p>Es besteht eine enge Kooperation mit der aufsuchenden Arbeit. Über die von Jugendlichen typischerweise genutzten Kanäle (z.B. WhatsApp) sind die MA ansprechbar, bauen den Kontakt auf und halten diesen.</p>	<p>Es findet nachgehende, aufsuchende Akquise statt. Hierfür wurden speziell für die Zielgruppe Flyer, Karten etc. entwickelt. Die Website stellt das Projekt vor und bietet Möglichkeiten für einfache Kontaktaufnahme auch für Verwandte, Freunde, etc Der/die Pädagog*in ist in der Szene als Vertrauensperson akzeptiert. Es existieren flexible offene Angebote (Z. B. Praktikum ist auch ohne Zuweisung möglich).</p>	<p>Es wurden eigene Formen aufsuchender Akquise entwickelt und umgesetzt.</p>
<p>Zugangszeiten</p>		<p>Die Einrichtung hat für die Zielgruppe mindestens drei Tage pro Woche halbtags geöffnet, bzw. ist erreichbar</p>	<p>Die Einrichtung hat für die Zielgruppe mindestens fünf Tage pro Woche halbtags geöffnet.</p>	<p>Die Einrichtung hat für die Zielgruppe mindestens fünf Tage vor- und nachmittags geöffnet.</p>	<p>Für die direkte Erreichbarkeit während der Abendstunden und am Wochenende wurden eigene Formen entwickelt Besondere Bedarfe einzelner TN werden bei der Gestaltung der Zugangszeiten indivi-</p>

					duell berücksichtigt (Beispiele: TN mit Sozialphobie, die nicht zu den Stoßzeiten ÖPNV fahren können; Alleinerziehende, die nur zu bestimmten Zeiten Kinderbetreuung haben; TN die nachts wach sind (Ängste, Schlafstörungen...) und tagsüber viel schlafen müssen)
Aktionen, erlebnispädagogische Zusatzangebote		Es gibt hin und wieder Angebote, die dem Beziehungsaufbau, der Gruppenfindung und dem Erlernen von Elementen sinnvoller / gesunder Gestaltung der eigenen Freizeit dienen. Beispiele: Kochen, gemeinsames Essen, Sport, Spiele spielen, Ausflüge, Radtouren	Zusätzlich gibt es erlebnispädagogische Angebote.	Es werden gezielte regelmäßige und individuelle Angebote von Fachleuten für Erlebnispädagogik durchgeführt.	Die Aktionen und erlebnispädagogischen Angebote finden geplant und regelmäßig statt. Die TN sind darüber im Vorfeld informiert. Die Aktionen und erlebnispädagogischen Angebote werden im Sinne der persönlichen Weiterentwicklung mit den TN reflektiert.
Begleitung nach Beendigung der Teilnahme		Nach dem Ausscheiden kann der/die TN in geringem Umfang weiterbegleitet werden. Die Einrichtung bietet ihm/ihr diese Begleitung an.	Eine Sprechstunde und Telefonnummer für ehemalige TN ist eingerichtet. Hier werden	Diese Begleitung wird während des ersten Jahres nach dem Ausscheiden angeboten.	Enge Begleitung findet so lange wie notwendig statt. Der zeitliche Rahmen ist individuell planbar.

			den die jungen Menschen individuell unterstützt.		
Langfristige Vorbereitung des Übergangs		Der Übergang (beispielsweise auch in Therapie) wird vorbereitet. Es gibt die Möglichkeit der internen Probearbeit.	Es gibt die Möglichkeit der begleiteten externen Probearbeit.	Der Übergang (in feste Beschäftigung, Ausbildung, Therapie) wird zusammen mit dem TN strukturiert geplant und organisiert.	Der Einstieg in eine feste Beschäftigung, Ausbildung, Therapie wird über einen längeren Zeitraum begleitet und mit dem TN strukturiert reflektiert

Anmerkungen und offene Fragen der Auditor*in:

Hier können die Eindrücke hinsichtlich der Gestaltung von Niedrigschwelligkeit, besondere Beispiele der Betreuung und Beschäftigung sowie die kreative Umsetzung und Bedingungen, die die Atmosphäre prägen, festgehalten werden.

*Erläuterung dynamische Möglichkeiten: es handelt sich hier nicht um ein Stufenmodell, vielmehr ist der Arbeitseinsatz in alle Richtungen aushandelbar.

Abkürzungsverzeichnis / Bedeutungsverzeichnis

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