

*Vielfalt e.V.*



Sozialpädagogischer  
Familienverein

Qualitätsbericht  
2015



## Vorwort

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

mit dem vorliegenden Qualitätsbericht möchten wir Ihnen einen Überblick über unseren Träger Vielfalt e.V. und seine Tätigkeiten im Geschäftsjahr 2015 geben.

Als öffentlich anerkannter, gemeinnütziger Träger der freien Jugendhilfe bieten wir seit mehr als 15 Jahren professionelle Dienstleistungen für Familien mit unterschiedlichen Wurzeln an, insbesondere in den Berliner Bezirken Friedrichshain/Kreuzberg und Neukölln.

Der Tätigkeitsschwerpunkt unseres interkulturellen Trägers liegt in den ambulanten Hilfen zur Erziehung nach §§ 27ff Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII). Ergänzend bieten wir in benachteiligten Stadtteilen auch Schulsozialarbeit, Familien-/Bürgerzentren und nachbarschaftliche Projekte an.

In 2015 lag unser Augenmerk im HzE-Bereich auf der Weiterentwicklung unserer Qualitätsstandards und der Weiterentwicklung interkultureller Leitfäden. Im kommenden Jahr werden wir diese Entwicklung fortsetzen und einen Schwerpunkt auf den Mitarbeiterschutz legen. Diesbezüglich möchten wir im Dialog mit den Jugendämtern unseren Leitfaden zum Mitarbeiterschutz erörtern, um in Fällen von Gefährdung oder ansteckenden Krankheiten ein gemeinsames Vorgehen abzustimmen.

Im Dezember 2015 hat Vielfalt e.V. zum Zweck der Förderung der Hilfe für Flüchtlinge den Betrieb einer Erstaufnahmeeinrichtung, der Notunterkunft im Stadtteil Kreuzberg in der Lobeckstraße, übernommen. Der Bereich der Flüchtlingsarbeit wurde im Januar 2016 aus dem Träger Vielfalt e.V. ausgegliedert und in eine 100 % Tochter von Vielfalt e.V., der Mavi gGmbH Leben und Integrieren überführt.

Vielfalt e.V. steht für eine verantwortungsvolle, transparente Verwendung öffentlicher Mittel zum Wohle von Kindern, Jugendlichen und ihren Familien. Wir sind daher der freiwilligen 'Initiative Transparente Zivilgesellschaft' beigetreten und verfügen über das Transparenzlogo des Berliner Senats. Wir pflegen eine diversitätsfreundliche Organisationskultur und entwickeln sie kontinuierlich fort. 2014 hat unser Träger dies auch mit seiner Unterzeichnung der 'Charta für Vielfalt' dokumentiert.

Für die sehr gute Zusammenarbeit bedanken wir uns herzlich bei allen MitarbeiterInnen und KooperationspartnerInnen. Ein besonderer Dank gilt unseren KooperationspartnerInnen in den Jugendämtern Friedrichshain-Kreuzberg und Neukölln.

Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre.

Aynur Toraman  
Geschäftsführung  
Vielfalt e.V.

Dieter Schürmann  
Fachliche Leitung HzE  
Vielfalt e.V.



## Inhaltsverzeichnis

Vorwort

Inhaltsverzeichnis	3
1 Der Träger Vielfalt e. V.	5
2 Standorte und Erreichbarkeit von Vielfalt e. V.	5
3 Organisation und Leitung des Trägers	7
4 Leitbild, Zielgruppen und Ziele	9
5 Leistungsangebot: Schwerpunkte und Methoden	12
6 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	15
7 Qualitätsentwicklung, Evaluation und Berichterstattung	20
8 Sozialräumliche Vernetzung, Kooperation und Ressourcen	23
9 Öffentlichkeitsarbeit	25
10 Ergebnisse und Wirkungen der Hilfen bezogen auf die KlientInnen	25
11 Ergebnisse bezogen auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	27
12 Ergebnisse hinsichtlich sozialräumlicher Vernetzung und Kooperation	27
13 Ergebnisse und Wirkungen insgesamt, Tendenzen und Perspektiven	28



---

## Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

### Tabellenverzeichnis

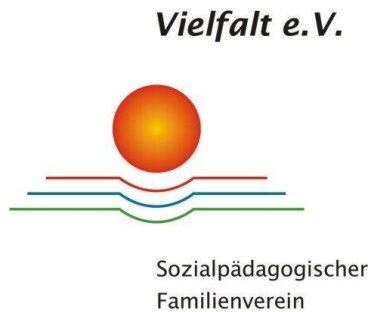
Tabelle 1:	Qualifikationen und Beschäftigungsverhältnisse der Fachkräfte im HzE-Bereich (Stichtag: 31.12.2015) .....	17
Tabelle 2:	Vernetzung und Kooperation in Gremien auf Bezirks-, Quartiers- und Landesebene.....	24
Tabelle 3:	Anzahl der erbrachten Hilfen zur Erziehung nach Hilfeart (§ SGB VIII) und Bezirk (01.01.2015 - 31.12.2015).....	26

### Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Standorte und Erreichbarkeit von Vielfalt e. V. ....	6
Abbildung 2:	Organigramm (Stand: 01.12.2015) .....	7



## 1 Der Träger Vielfalt e. V.



Vielfalt e. V. ist seit dem 28.07.2000 ein öffentlich anerkannter Träger der freien Jugendhilfe in Berlin. Unser interkultureller Träger bietet ambulante Hilfen zur Erziehung an, insbesondere in den Bezirken Friedrichshain-Kreuzberg (Regionen I, III und IV) und Neukölln in der Region Nord-West. Zudem sind unsere Fachkräfte in der Schulsozialarbeit, in Familien- und Bürgerzentren sowie in Nachbarschaftsprojekten in sozial benachteiligten Gebieten tätig. Vertretungsberechtigt ist die Geschäftsführerin Frau Aynur Toraman.

Vielfalt e. V. ist gemeinnützig tätig und Mitglied im Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverband, Landesverband Berlin.

Vielfalt e. V. informiert auf der Internet-Homepage <http://www.vielfaltev.de> über seine Strukturen, Leistungen und aktuellen Programmangebote.

## 2 Standorte und Erreichbarkeit von Vielfalt e. V.

Entsprechend unseren Tätigkeitsschwerpunkten liegen die Standorte von Vielfalt e. V. in sozial benachteiligten Sozialräumen der Berliner Bezirke Friedrichshain-Kreuzberg und Neukölln. Abbildung 1 zeigt die Kontaktdaten und Öffnungszeiten der Geschäftsstelle, und der übrigen Standorte des Trägers. Dazu zählen zwei Familienzentren in Neukölln und Projekträume für Schulsozialarbeit an zwei Neuköllner Schulen.

Die pädagogischen Räume in Kreuzberg und Neukölln dienen einerseits der Beratung von Familien und andererseits als Büro- und Kommunikationsräume für unsere Fachkräfte. Außerdem gibt es am Standort Mehringplatz Räume für nachbarschaftliche Projekte im Quartier Mehringplatz.

Alle Standorte von Vielfalt e. V. ermöglichen vertrauliche Gespräche mit KlientInnen, sind kindersicher eingerichtet und bieten Spielgelegenheiten für Kinder. Außerdem sind sie für Teambesprechungen und Bürotätigkeiten am Computer ausgerüstet. Datenschutz relevante und vertrauliche Daten kommunizieren wir ausschließlich über eine interne Datenbank. Extern nur per Post oder Fax.

Alle Leitungspersonen und Fachkräfte sind außerdem über ein Diensthandy und per e-mail zu erreichen.

**Abbildung 1: Standorte und Erreichbarkeit von Vielfalt e. V.**

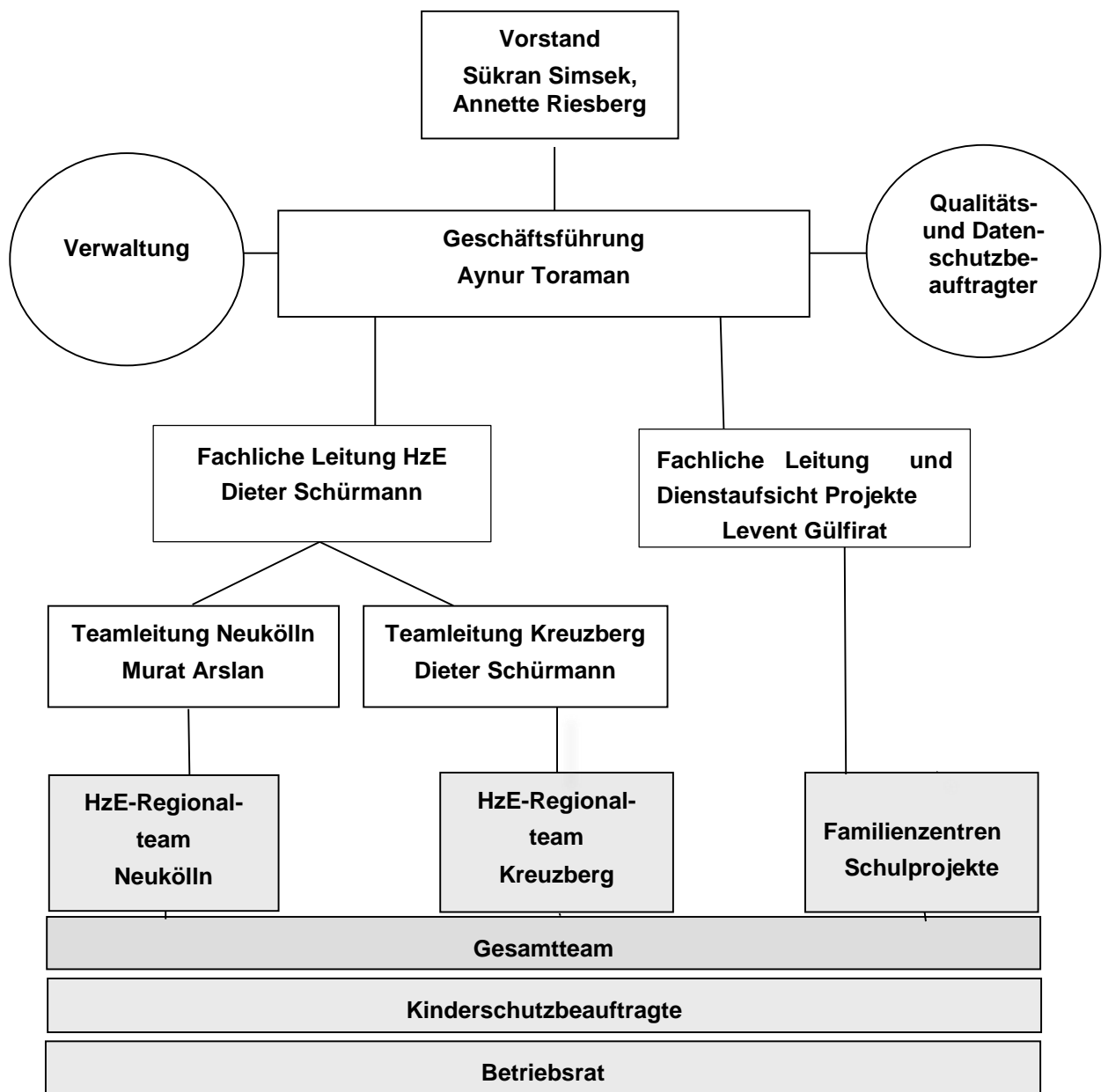
<p><b>Geschäftsstelle und Pädagogische Räume Kreuzberg</b></p> 	<p>Mehringplatz 9 10969 Berlin - Kreuzberg Tel.: 030-62 72 13 37 Fax: 030-61209400 E-mail: <a href="mailto:vielfaltev@t-online.de">vielfaltev@t-online.de</a> <a href="http://www.vielfaltev.de">http://www.vielfaltev.de</a></p> <p>Öffnungszeiten: Mo-Mi, Fr: 09.00-15.00 Uhr Do: 09.00-18.00 Uhr</p>
<p><b>Pädagogische Räume Neukölln</b></p>	<p>Mariendorfer Weg 7 12051 Berlin Tel. 030-762 179 71 Öffnungszeiten: nach Vereinbarung</p>
<p><b>Familienzentrum Vielfalt</b></p>	<p>Silbersteinstraße 137-139 12051 Berlin Tel.: 030-679 458 77 Fax: 030-915 213 44 Mobil: 0159-041 588 50 E-mail: <a href="mailto:familienzentrum-vielfalt@vielfaltev.de">familienzentrum-vielfalt@vielfaltev.de</a> Öffnungszeiten: Mo-Fr: 09.00-17.00 Uhr</p>
<p><b>Familienzentrum Schillerkiez</b></p>	<p>Karlgartenstr. 6 12049 Berlin Tel.: 030-315 677 79 Mobil: 0159-041 588 50 E-mail: <a href="mailto:qm-projekt-karlgartenstr@vielfaltev.de">qm-projekt-karlgartenstr@vielfaltev.de</a> Öffnungszeiten: Mo-Fr: 09.00-15.00 Uhr (längere Öffnungszeiten für Projekte mit der Zuckmayer-Schule und freien Trägern)</p>
<p><b>Schulprojekte Zuckmayer-Schule</b></p>	<p>Kopfstr. 55 12053 Berlin Tel./Fax: 030-688 747 64 E-mail: <a href="mailto:zweite-chance@vielfaltev.de">zweite-chance@vielfaltev.de</a></p>
<p><b>Schulstation ‚Vielfalt‘ Silberstein-Grundschule</b></p>	<p>Silbersteinstr. 42 12051 Berlin Tel.: 030-715 304 84 Mobil: 0159-041 588 52 E-mail: <a href="mailto:schulstation-silberstein@vielfaltev.de">schulstation-silberstein@vielfaltev.de</a> Öffnungszeiten: Mo-Fr: 07.30-15.30</p>

### 3 Organisation und Leitung des Trägers

#### 3.1 Organigramm

Abbildung 2 zeigt das Organigramm von Vielfalt e. V. Der folgende Text erläutert die Leitungsfunktionen und Gremien unseres Trägers sowie die Rolle der Kinderschutzbeauftragten.

**Organigramm** (Stand: 01.12.2015)





### 3.2 Leitungsstruktur und Qualifikationen

**Vorstand:** Der Vorstand des Vereins Vielfalt e. V. besteht aus der ersten Vorsitzenden Sükran Simsek (Erzieherin) sowie der zweiten Vorsitzenden Annette Riesberg (Ärztin, Zusatzqualifikationen in Public Health und Qualitätsmanagement). Der Vorstand vertritt den Verein in allen gerichtlichen und außergerichtlichen Angelegenheiten.

2015 begleiteten die Vorstandsmitglieder insbesondere folgende Aufgabenbereiche des Trägers: Organisations- und Qualitätsentwicklung, Personal- und Finanzplanung sowie Öffentlichkeitsarbeit .

**Geschäftsführung:** Die Geschäftsführerin, Aynur Toraman, ist seit der Gründung des Trägers in 2000 besondere Vertreterin von Vielfalt e.V. im Sinne des § 30 BGB. Sie ist für das strategische und operative Management und die Gesamtsteuerung des Trägers sowie die Dienstaufsicht der Mitarbeiter verantwortlich. Fachliche Qualifikationen: Erzieherin, Dipl.-Sozialpädagogin/ Sozialarbeiterin, Systemische Familientherapeutin.

**Fachliche Leitung HzE:** Der Fachliche Leiter HzE, Dieter Schürmann, übt die Fachaufsicht über den HzE-Bereich und die HzE-Teamleitung aus. Qualifikationen: Dipl.-Psychologe, Systemischer Familientherapeut, Supervisor.

**HzE-Teamleitung:** Kreuzberg: Dieter Schürman, Neukölln: Murat Arslan. Die Teamleitung ist für die inhaltliche Begleitung der Hilfen zur Erziehung in der jeweiligen Region verantwortlich (Qualifikationen s. MitarbeiterInnenprofile).

**Fachliche Leitung Projekte:** Der Fachliche Leiter Projekte, Levent Gülfirat, ist für die Fachaufsicht sämtlicher Projekte des Trägers, sowie für die inhaltliche Begleitung der sozialräumlichen Projektarbeit verantwortlich.

**Kinderschutzbeauftragte:** Zur Beratung im Bereich Kindeswohlgefährdung stehen den Fachkräften unseres Trägers zwei als 'insofern erfahrene Fachkräfte' mit abgeschlossener Weiterbildung zur Verfügung. Seit dem 01.12.2015 hat die 'insofern erfahrene Fachkraft', Herr Gülfirat, diese Funktion übernommen. Er wird von der Leiterin des Berliner Familienzentrums 'Vielfalt', Frau Weiß, vertreten. (s. Kapitel 5.2, MitarbeiterInnenprofile).

**Qualitäts- und Datenschutzbeauftragter:** Der Qualitäts- und Datenschutzbeauftragte ist für die Umsetzung der Trägerstandards und die Einhaltung des Datenschutzes verantwortlich.

**Verwaltung:** Die Verwaltung unterstützt insbesondere die Arbeit der Geschäftsführung.

**HzE-Teams:** Die HzE-Fachkräfte des Trägers sind jeweils auf ein Team in Kreuzberg und in Neukölln aufgeteilt. Bei Bedarf werden sie auch in anderen Bezirken tätig (Qualifikationen s. MitarbeiterInnenprofile).

**Projektteams:** Die übrigen Fachkräfte bilden pro Projekt ein Team; sie koordinieren ihre Arbeit mit anderen Teams am jeweiligen Standort und innerhalb der Region.

**Gesamtteam:** Das Gesamtteam umfasst alle Fach- und Leitungskräfte des Trägers.





**Betriebsrat:** Der Betriebsrat setzt sich aus gewählten VertreterInnen des Gesamtteams zusammen. Er vertritt die Belange der Mitarbeiterschaft gegenüber der Geschäftsführung.

Für alle Funktionen sind ausführliche Stellenbeschreibungen im Qualitätshandbuch niedergelegt. Nähere Informationen zur Zusammensetzung der Mitarbeiterschaft und den Qualifikationen der Fachkräfte sind im Kapitel 6 aufgeführt.

## 4 Leitbild, Zielgruppen und Ziele

### 4.1 Leitbild

Unser Leitbild wurde mit dem gesamten Team bereits im Jahr 2002 entwickelt und – nach erneuter Prüfung – auch für 2015 bestätigt. Es stellt die Grundlage für unsere Angebotsentwicklung und die Gestaltung unserer internen Prozesse dar.

**Unser Leitziel** Unser Leitziel ist eine Gesellschaft, die die Entfaltung von Kindern, Jugendlichen und deren Familien nach allen ihr zur Verfügung stehenden Ressourcen fördert.

**Unser Leitbild** Wir stehen für Dialogbereitschaft und Begegnung auf der Basis gegenseitiger Wertschätzung und Anerkennung der jeweiligen kulturellen Ressourcen als Grundlage für die gemeinsame Entwicklung des gesellschaftlichen Zusammenlebens mit unterschiedlichen Wurzeln.

**Unsere Arbeitshaltung** Unsere familienaktivierenden Leistungen richten wir an den mit den Familien und dem Jugendamt vereinbarten Hilfeplänen aus. Wir legen soweit möglich besonderen Wert auf Partizipation, die Stärkung von Selbsthilfe und gegenseitiger Hilfe entlang der vorhandenen Ressourcen innerhalb und außerhalb der Familien.

### 4.2 Zielgruppen

Zielgruppen unserer Arbeit sind Kinder, Jugendliche und Familien, insbesondere in den Berliner Bezirken Kreuzberg und Neukölln. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf Familien mit Migrationshintergrund und Wohnort in sozial benachteiligten Bezirksregionen/Sozialräumen.



## 4.3 Ziele

### Allgemeine sozialpädagogische Ziele unserer Arbeit

- Schutz und Stärkung der Rechte von Kindern, Jugendlichen und ihren Familien;
- Lösungsorientierte Unterstützung von Eltern in ihren Erziehungsaufgaben und Stärkung und Erweiterung der erzieherischen Kompetenzen der Eltern;
- Ressourcenorientierte Begleitung von Familien in ihrer eigenverantwortlichen und selbständigen Lebensführung; Hilfestellung für die soziale Integration von Familien in ihre Lebensumwelt;
- Unterstützung beim Zugang zu Bildung und unterstützenden Strukturen.

### Besondere Ziele in der Zusammenarbeit mit MigrantInnen

- Förderung der Anteilnahme am gesellschaftlichen Leben und Unterstützung bei der Realisierung ihrer Rechte;
- Förderung der Auseinandersetzungsfähigkeit mit unterschiedlichen Wertesystemen;
- Unterstützung bei Orientierungs- und Identifikationsschwierigkeiten und Bewältigung von Fremdheitserfahrungen;
- Überwindung von Sprach- und Kommunikationsschwierigkeiten;
- Überwindung/ Umgang mit Berührungängsten und Vorurteilen.

### Ziele für ambulante Hilfen zur Erziehung

Die Ziele der ambulanten Hilfen zur Erziehung richten sich grundsätzlich nach den gesetzlichen Grundlagen und dem Berliner Rahmenvertrag für Hilfen in Einrichtungen und durch Dienste der Kinder- und Jugendhilfe (BRV Jug). Handlungsleitend orientieren sich unsere Fachkräfte bei jeder einzelnen Hilfe an folgenden Zielen:

- Erschließung und Aktivierung der Ressourcen der Familienmitglieder;
- Förderung der Kommunikation innerhalb der Familie;
- Stärkung des Willens der Familienmitglieder als aktivierender Ansatz zum selbstbestimmten und selbständigen Handeln;
- Unterstützende Beratung bei individuellen Lösungswegen;
- Entwicklung von neuen Strategien, um mit belastenden Lebenssituationen besser umgehen zu können;
- Mütter und Väter werden darin gestärkt, ihren Kindern ein Lebensumfeld zu bieten, in dem sie sich den ihrem Alter entsprechenden Entwicklungsaufgaben stellen können;
- Entwicklung von Strategien zu Konfliktlösung;



- Stärkung der Resilienzfaktoren der Familie und ihrer Mitglieder, um sie im Umgang mit Krisen innerhalb und außerhalb der Familie zu unterstützen;
- Unterstützung bei der Erschließung und Anbindung von sozialräumlichen Ressourcen.

Bei der Umsetzung der Ziele nutzen die Fachkräfte zielgerichtete Methoden und Arbeitsweisen (s. Kapitel 5.3).

#### **4.4 Leitungsstil, Personalführung und Partizipation**

Wir führen mit Vorgesetzten, die

- das Leitbild des Trägers, seine Visionen und Ziele vertreten, überprüfen und ggf. partizipativ weiterentwickeln;
- bereit und in der Lage sind, im Sinne des Trägers Entscheidungen zu treffen und die Verantwortung für die Konsequenzen zu übernehmen;
- ihre Vorbildfunktion ernst nehmen und dabei authentisch und glaubwürdig bleiben;
- engagiert und erfolgsorientiert Leistung vorleben und auch erwarten;
- ein partizipatives Grundverständnis in der Zusammenarbeit mit MitarbeiterInnen vertreten;
- einen respektvollen und wertschätzenden Umgang pflegen;
- bereit sind, ihre Arbeit transparent zu machen und Transparenz von anderen MitarbeiterInnen einzufordern.

Die Personalführung ist partizipativ ausgerichtet, d. h. das Engagement und die Ideen von MitarbeiterInnen werden erfragt und wenn möglich berücksichtigt. Die Fähigkeiten der MitarbeiterInnen werden gezielt eingesetzt. Die Kommunikation gegenüber den einzelnen MitarbeiterInnen und Teams ist wertschätzend, motivierend und integrierend. Die Personalführung ist dort, wo Aufgaben delegiert werden müssen, auch direktiv angelegt. Die Umsetzung der Aufgaben wird im Sinne von Vorsorge und Fürsorge gut begleitet. Dazu gehört es, die Grenzen der MitarbeiterInnen wahrzunehmen, aber auch deren Verantwortung einzufordern.

#### **4.5 Kommunikations- und Entscheidungsstrukturen, Qualitätsentwicklung**

Um die fach- und organisationsbezogene interne Kommunikation auf und zwischen allen Ebenen zu gewährleisten, wurden verschiedene regelmäßige Settings installiert. Zu den Settings des Besprechungswesens zählen insbesondere Gesamtleitungsrunden, die HzE-, Projekt- und Verwaltungssteuerung, Teamleitungstreffen, Gesamtteam-Sitzungen und Personalentwicklungsgespräche.

Zur kontinuierlichen Reflexion und Verbesserung der Qualität unserer Arbeit finden zudem regelmäßig Inter- und Supervisionen sowie Fortbildungen und Qualitätszirkel statt (s. Kapitel 7).



Die Ergebnisse der Besprechungen und Reflexionssettings werden dokumentiert, allen Beteiligten zur Verfügung gestellt und in der Folgesitzung kontrolliert.

Namen, Inhalte, Häufigkeit und Dauer der Settings sind in unserem Qualitätshandbuch niedergelegt (s. Kapitel 7).

## **5 Leistungsangebot: Schwerpunkte und Methoden**

Unser Träger verfolgt mit seinen sozialpädagogischen Tätigkeiten einen systemischen, ressourcen- und lebensweltorientierten Ansatz, der sozialräumlich integriert und interkulturell ausgerichtet ist. Unsere Leistungen werden von pädagogischen Fachkräften angeboten, die über ein breites Spektrum an Zusatzqualifikationen und Methoden verfügen (s. Kapitel 5.3).

Als interkultureller Träger legen wir bei unserem Personal besonderen Wert auf Erfahrungen und/oder Qualifikationen im Umgang mit Migration und Integration. Unsere Fachkräfte erbringen die Leistungen nicht nur in der Arbeitssprache Deutsch, sondern können sich mit den KlientInnen bei Bedarf auch in deren jeweiliger Herkunftssprache verständigen (s. Kapitel 6).

### **5.1 Tätigkeitsschwerpunkt: Ambulante Hilfen zur Erziehung**

Schwerpunkt der Tätigkeit unseres Trägers waren auch in 2015 ambulante Hilfen zur Erziehung nach § 18.3 und §§ 27-35 Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII). Gemäß Vertrag mit dem Berliner Senat und den Bezirken Friedrichshain-Kreuzberg und Neukölln umfasst unser Leistungsspektrum konkret die folgenden Hilfeformen:

- § 18.3 Begleiteter Umgang
- § 27.2 Ambulantes Krisenclearing (hier bezirkliche Vereinbarungen/Verträge)
- § 27.2 Familienrat (hier bezirkliche Vereinbarungen/Verträge)
- § 27.3 Familientherapie
- § 29 Soziale Gruppenarbeit
- § 30 Erziehungsbeistandschaft
- § 31 Sozialpädagogische Familienhilfe
- § 35 Intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung

Vielfalt e.V. ist einer der Schwerpunktträger für ambulante Hilfen zur Erziehung in Berlin-Kreuzberg (Regionen I, III, und IV) und in Neukölln-Nordwest. Wir kooperieren dort mit mehreren Jugendhilfe-Trägern (s. Kapitel 8.1).



## 5.2 Kinderschutz

Vielfalt e.V. richtet sich bei der Erbringung von Leistungen im Kinderschutz- oder Graubereich nach dem Bundeskinderschutzgesetz, speziell § 8a SGB VIII, und am Berliner Rahmenvertrag (BRVJug).

Entsprechend den Qualitätsentwicklungsvereinbarungen hat Vielfalt e.V. sein Verfahren zum Schutz von Kindeswohlgefährdung 2002 an Hand eines Schlüsselprozesses schriftlich fixiert und auch mittels der Qualitätssettings im Träger implementiert. Der bei Vielfalt e.V. im Qualitätshandbuch hinterlegte Schlüsselprozess zum „Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung“ wird in internen Fachgremien zyklisch überprüft und aktualisiert. Die letzte Überprüfung ergab in 2015, dass der bestehende Schlüsselprozess zur Sicherstellung des Schutzauftrages gemäß § 8a SGB VIII entsprechend solide ist und den allgemeinen fachlichen Standards entspricht. Die bestehenden Verfahrensanweisungen für Vertretungsregelungen wurden detaillierter untersetzt. In jedem Fall ist eine Vertretung innerhalb von 24 Stunden gewährleistet.

Entsprechend des Schlüsselprozesses Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung wird auf unterschiedlichen Ebenen eine fachliche Reflexion und Bearbeitung des Schutzauftrages bei Kindeswohlgefährdung garantiert. Werden von einer Fachkraft Anzeichen, die auf eine konkrete, akute Kindeswohlgefährdung hinweisen, festgestellt, werden die Ebenen Beratung im Team, Beratung mit dem Kinderschutzbeauftragten im Verfahrensablauf übersprungen. Die Fachkraft informiert unmittelbar telefonisch die Teamleitung, mit der sie gemeinsam weitere Schritte berät. Umgehend wird die zuständige Fachkraft beim Jugendamt benachrichtigt. Ist dies nicht möglich, wird der akute Verdacht einer Kindeswohlgefährdung dem Jugendamt sofort mitgeteilt - entweder über den Tagesdienst oder über das bezirkliche Krisentelefon Kinderschutz bzw. über die Berliner Hotline-Kinderschutz. Intern werden die pädagogische Leitung und die Geschäftsführung informiert.

Der Schlüsselprozess zum Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung wird als Regelungsvorgabe aktiv verwendet (z.B. in Teamsitzungen, Einarbeitung neuer Kollegen). Der Gefährdungsbereich ist fester Bestandteil der wöchentlich stattfindenden Teamberatung. Jeder Kinderschutzfall wird zudem regelmäßig (mindestens alle 4 Wochen) supervidiert. Fallsupervisionen finden 14-tägig durch einen externen Supervisor statt.

Zur Beratung im Bereich Kindeswohlgefährdung stehen den Fachkräften unseres Trägers zwei als 'insofern erfahrene Fachkräfte' mit abgeschlossener Weiterbildung zur Verfügung.

Die Dokumentation der Fallarbeit erfolgt für Kinderschutzfälle innerhalb von 24 Stunden. Alle fallbezogenen Prozesse werden in einer Datenbank dokumentiert, die für unsere HzE-Fachkräfte mobil zugänglich und speziell datengeschützt ist. Die jeweilige Falldokumentation ist für die je zuständigen HzE-Fach- und Leitungskräfte zugänglich.

Alle Mitarbeiter von Vielfalt e.V. verfügen über ein erweitertes Führungszeugnis. Für neue Kollegen ist es u.a. eine Einstellungsvoraussetzung. Alle zwei bis drei Jahre müssen die pädagogischen Mitarbeiter ein aktuelles erweitertes Führungszeugnis vorlegen (s. Kapitel 6.1.1).



### 5.3 Arbeitsansätze und Methoden

Unsere Fachkräfte nutzen ein breites Spektrum unterschiedlicher Arbeitsmethoden und Interventionsformen. Hauptwirkfaktoren sind dabei eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen den Fachkräften und den KlientInnen. Für unsere Fachkräfte sind die KlientInnen Experten der eigenen Familie, die von ihnen begleitet werden. Dadurch werden die Ansätze zur Partizipation und Aktivierung der Familien gestärkt.

Methodische Orientierung erhalten unsere HzE-Fachkräfte über den „Methodenkoffer“, der als Anlage dem HzE-Handbuch beigelegt ist, das alle Kollegen bei ihrer Einstellung erhalten und u.a. in der Einarbeitungsphase besprochen wird. Darin werden in Untergruppen, z. B. sozialpädagogische, sozialräumliche, systemisch-therapeutische und lebenspraktische Ansätze zusammengetragen.

Die methodischen Hilfestellungen zielen u. a. darauf ab, Unterschiede in Familien erlebbar und damit verhandelbar zu machen, Beratung in lebenspraktischen Fragen und Erziehungsberatung gegebenenfalls auch mittels nonverbaler Methoden durchzuführen und eine Vernetzung im Sozialraum zu fördern.

### 5.4 Schulsozialarbeit, Familienzentren und sozialräumliche Projekte

Neben den ambulanten Einzelfallhilfen zur Erziehung setzen wir mit innovativen Projekten Impulse in der Berliner Jugendhilfelandchaft. Vielfalt e. V. konzentriert sich dabei auf die Schulsozialarbeit, auf Frühe Hilfen und die sozialräumliche Bildung für Eltern und Kind. Alle Projekte sind partizipativ angelegt und kooperieren mit einer Vielzahl lokaler Organisationen. Wesentliche Merkmale und Neuerungen der Projekte werden im folgenden Text skizziert.

Am Trägerstandort Mehringplatz wurde für Kinder von 6 bis 14 Jahren in Kooperation mit dem Verein yekdane e.V. ein FUA- Tanzprojekt umgesetzt. Im Rahmen der Projektarbeit wurden aus dem Sozialraum Mehringplatz zwei Tanzgruppen aufgebaut. Die Tanzgruppe präsentierte eine Vorstellung auf dem Sommerfest 2015 am Mehringplatz.

- Darüber hinaus beteiligt sich Vielfalt e.V. regelmäßig auch an weiteren nachbarschaftlichen Kooperationsprojekten in den Sozialräumen seiner Standorte in den Quartieren Mehringplatz, Schillerpromenade und Rollberg-Kiez, z. B. Feste, Veranstaltungen.
- An der Silbersteingrundschule in Neukölln wurde die Schulsozialarbeit auch 2015 im Rahmen der Schulstation/Jugendsozialarbeit fortgesetzt und die sozialräumlichen Kooperationen insbesondere mit Kita-Trägern und Vorschulen ausgebaut. An der Schulstation arbeiten drei pädagogische Fachkräfte. Die Schulstation wird von der Senatsverwaltung über das Berliner Programm für Schulsozialarbeit und der Stiftung SPI (BUT) finanziell gefördert.
- An der Zuckmayer-Schule in Neukölln setzten wir die Projekte der Schulsozialarbeit im Rahmen der Betreuung während der Mittagspause (Mittagsband), dem Projekt Anschluß, dass die Inklusion von SchülerInnen mit sozialem und emotionalem Förderbedarf unterstützt, sowie



Hausaufgabenbetreuung, Einzel- und Gruppenangebote im Rahmen der Ganztagsbetreuung fort. Durch das Auslaufen des Modellprogramms JUGEND STÄRKEN wird das Angebot „2.Chance an der Zuckmayer Schule“ seit 2015 im Rahmen einer ambulanten Hilfe zur Erziehung gemäß § 27,2 SGB VIII durchgeführt.

- Das 2012 eröffnete Familienzentrum Vielfalt in der Silbersteinstraße in Nordwest-Neukölln bietet jungen Kindern und ihren Eltern niedrigschwelligen Zugang zu Beratung und präventiven Angeboten in den Bereichen Bildung, Erziehung, Gesundheit und Jugendhilfe. Das Familienzentrum ist Teil des Programms Berliner Familienzentren und kooperiert mit der nahe gelegenen Kita Silbersteiner Rappelkiste. Es richtet sich primär an Kinder im Alter von 0 bis zum Grundschulalter und ihre Eltern. Für ältere Kinder aus der Nachbarschaft wurden Kooperationen mit nahe gelegenen Freizeiteinrichtungen gebildet.
- 2015 bauten wir das Programmangebot des Familienzentrums an (kostenlosen) Frühen Hilfen aus. Dazu zählten u.a. die Kurse, die der Bezirk Neukölln allen Familien mit neugeborenen Kindern seit 2013 im Rahmen seines Familiengutscheinprogramms anbietet, z. B. Erste-Hilfe-Kurse und Babymassagen.
- Das 2013 eröffnete Bürger- und Familienzentrum Karlsruhartenstraße wird seit 2014 mit Akteuren vor Ort weiterentwickelt, um die Fortsetzung des Projekts auch für die Folgejahre zu gewährleisten. Seit 2015 operiert das Zentrum unter dem Namen ‚Familienzentrum (FZ) Schillerkiez‘.

## 5.5 Weiterentwicklung des Leistungsangebots

Die Entwicklungen der Bedarfe im Sozialraum, in der Kinder- und Jugendhilfe und in angrenzenden Bereichen werden fortlaufend beobachtet. Darauf aufbauend entwickeln wir die Konzeption unserer bestehenden Angebote sowie unser Leistungsspektrum kontinuierlich fort. Dabei ist uns wichtig, die Familien darin zu unterstützen, ihre je unterschiedlichen Lebenskonzepte unter einem gemeinsamen Nenner zu entwickeln, nämlich der Gewährleistung eines entwicklungsfördernden Rahmens für Kinder innerhalb und außerhalb der Familie (s. Kapitel 13).

Zur Weiterentwicklung der Qualität bestehender Leistungsangebote führt der Träger ein internes Qualitätsmanagement durch und nimmt regelmäßig an Maßnahmen der dialogischen Evaluation mit seinen Auftraggebern teil (s. Kapitel 7).

## 6 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Neben den organisatorischen Strukturqualitätsmerkmalen (Kapitel 2-4, 7-8) spielt das Personal und dessen Entwicklung eine entscheidende Rolle für die qualitative Umsetzung unserer Dienstleistungen.



Unsere MitarbeiterInnen werden ergänzend zu den fachlichen Kriterien auch im Hinblick auf das interkulturelle Profil unseres Trägers ausgewählt. Die sich daraus ergebende Vielfalt an Qualifikationen und kulturellen Hintergründen ist nicht nur namensgebend für den Träger und unser Angebotsprofil, sondern schlägt sich in gleicher Weise auch in der internen Trägerkultur nieder.

## 6.1 Personalausstattung

Die folgende Übersicht zeigt die Zahl und Struktur der MitarbeiterInnen von Vielfalt e. V. im HzE-Bereich am Stichtag 31.12.2015.

### Anzahl der Mitarbeiter/innen

Gesamt - inkl. Leitung, Verwaltung und Projektbereich:	43 MitarbeiterInnen
- davon Fachkräfte im HzE-Bereich:	23 Fachkräfte
- davon Fachkräfte im Projektbereich	14 Fachkräfte

### Anteil der Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund:

Insgesamt: 72 %

**Verhältnis Frauen zu Männern:** ca. 70 % Frauen zu 30 % Männer

**Altersdurchschnitt:** ca. 40 Jahre

### 6.1.1 Führungszeugnisse

Für alle MitarbeiterInnen des Trägers liegen aktuelle erweiterte Führungszeugnisse vor, die sämtlich keinerlei Beanstandungen aufweisen. Die Führungszeugnisse werden regelmäßig aktualisiert (s. Kapitel 5.2).

### 6.1.2 Beschäftigungsverhältnisse

Nach einem Jahr werden befristet angestellte HzE-MitarbeiterInnen bei Vielfalt e. V. fest angestellt. Bei ProjektmitarbeiterInnen richtet sich die Dauer des Anstellungsverhältnisses nach der Dauer des Projekts und seinen jeweiligen Konditionen.

Im HzE-Bereich waren von den 23 Fachkräften am Stichtag 31.12.2015 insgesamt 20 festangestellt, 2 befristet angestellt und 1 als Honorarkraft tätig. (s. Tabelle 1).





### 6.1.3 Personalwechsel im HzE-Bereich

2015 wurden 2 MitarbeiterInnen für ambulante Hilfen zur Erziehung neu eingestellt. 1 Fachkraft wechselte in den Flüchtlingsbereich und 5 Fachkräfte schieden aus dem Träger aus.

2015 waren zwei Fachkräfte des HzE-Teams wegen Mutterschaft/Elternzeit beruflich inaktiv.

## 6.2 Qualifikation des Personals und MitarbeiterInnenprofile

### 6.2.1 Fachliche Qualifikation

Alle 4 Leitungskräfte von Vielfalt e. V. sind erfahrene pädagogische Fachkräfte, darunter 3 SozialpädagogInnen/SozialarbeiterInnen, 1 Psychologe (s. Kapitel 3.2, MitarbeiterInnenprofile). Alle sind in systemischer Familientherapie weitergebildet und verfügen über weitere fachliche bzw. organisatorische Zusatzqualifikationen.

Alle übrigen Fachkräfte verfügen in der Regel bereits bei Einstellung über Berufserfahrung in der Kinder- und Jugendhilfe und anderen psychosozialen Arbeitsfeldern, viele auch in speziell auf Migranten ausgerichteten Tätigkeitsbereichen.

Die 23 HzE-Fachkräfte verfügen sämtlich über adäquate akademische Abschlüsse. Davon sind 16 Dipl. SozialpädagogInnen/SozialarbeiterInnen; 6 Dipl.-Psychologen und 1 Fachkräfte mit pädagogischem Abschluss (Tabelle 1).

Darüber hinaus verfügen viele Fachkräfte im HzE-Bereich über eine oder mehrere abgeschlossene, pädagogisch relevante Weiterbildungen, darunter 7 Fachkräfte in Systemischer Familientherapie, 2 in psychologischer Psychotherapie, 1 in Lerntherapie und 1 in Heilpädagogik. Zudem befinden sich mehrere HzE-Fachkräfte berufsbegleitend in Weiterbildung in Systemischer Familientherapie (4) und Kinder- und Jugendpsychotherapie (1) und bereichern so die ambulanten Hilfen zur Erziehung für unsere KlientInnen (Tabelle 1).

**Tabelle 1: Qualifikationen und Beschäftigungsverhältnisse der Fachkräfte im HzE-Bereich (Stichtag: 31.12.2015)**

Kürzel	Qualifikation	Relevante Zusatzqualifikationen (Dauer: mindestens ein Jahr*)	Bei Vielfalt beschäftigt seit	Beschäftigungsverhältnis
M. A.	Dipl. Sozialpädagogin	Systemische Familientherapie	2001	f.a.
I. A.	Sozialarbeiter B.A.		2012	f.a.
S. B.	Dipl.-Psychologin	Lerntherapie	2001	h
Y. C.	Dipl.-Sozialpädagogin		2007	f.a.
N. Cl.	Dipl.-Sozialpädagogin		2008	f.a.



Kürzel	Qualifikation	Relevante Zusatzqualifikationen (Dauer: mindestens ein Jahr*)	Bei Vielfalt beschäftigt seit	Beschäftigungsverhältnis
N. Cö.	Dipl.-Sozialpädagogin	Derzeit Weiterbildung in Systemischer Familientherapie	2012	f.a.
T.C.	Dipl.-Sozialpädagogin	Familienmediation, Psychodramatherapie derzeit in Weiterbildung Systemischer Familientherapie	2011	f.a.
E. C.	Dipl.-Psychologin	Lerntherapie, Sonderpädagogische Zusatzausbildung im Arbeitsfeld Rehabilitation	2011	f.a.
Ö. E.	Sozialarbeiter B.A.		2015	b.a.
L. Ga.	Psychologe M.A.		2014	f.a.
L. Gü.	Sozialarbeiterin B.A.	Sozialtherapie, Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern, derzeit Weiterbildung in Systemischer Familientherapie	2011	f.a.
N. H.	Sozialpädagogin B.A.		2012	f.a.
A. K.	Dipl.-Sozialarbeiterin	Soziale Verhaltenswissenschaften M.A.	2011	f.a.
S. K.	Sozialarbeiterin B.A.	Heilpädagogik	2014	f.a.
B. K.	Dipl.-Sozialpädagogin	Systemische Familientherapie, Psychodramatherapie, Projekt- und Sozialmanagement	2004	f.a./ g.b.
M. M.	Dipl.-Sozialpädagogin	Systemische Familientherapie, Kommunikative Kompetenz und interkulturelle Qualitätsentwicklung	2012	f.a./ g.b.
S. M.	Psychologin Msc.		2014	f.a.
J. N.	Dipl.-Sozialpädagogin	Systemische Familientherapie	2014	f.a.
H. P.	Interkulturelle Pädagogin (M.Ed.)	Angewandte Fremdsprachen Deutsch/Englisch, B.A. und M.A. derzeit Weiterbildung in Systemischer Familientherapie	2012	f.a.
V. R.	Dipl.- Psychologe	Verhaltenstherapie, Philosophie/ Magister, derzeit Weiterbildung in Kinder- und Jugendpsychotherapie	2007	f.a.
H.S.	Erzieher	Sozialpädagogische Tätigkeit im Bereich Familienrat	2008	f.a./ g.b.
M. T.	Dipl.- Psychologin	Tiefenpsychologisch fundierte Psychotherapie, therapeutisches Puppenspiel, derzeit Weiterbildung in Kinder- und Jugendpsychotherapie	2007	f.a.
P. Z.	Dipl.-Sozialpädagogin	Systemische Familientherapie	2015	b.a.

Anm.: Abkürzungen: f.a. = festangestellt, b.a. = befristet angestellt, g.b. = geringfügig beschäftigt, h = Honorar.  
\*Fort- und Weiterbildungen von weniger als 12 Monaten Dauer sind hier nicht aufgeführt.

Auch im Projektbereich verfügen die Fachkräfte von Vielfalt e. V. über diese hohen Qualifikationsstandards. Die dort eingesetzten MitarbeiterInnen verfügen großteils über akademische Grundqualifikationen als Diplom-PädagogInnen, Diplom-SozialpädagogInnen oder Diplom-PsychologInnen, einige haben Zusatzqualifikationen u.a. als Systemische FamilientherapeutInnen.



Außerdem sind Erzieher und mehrere Honorarkräfte aus dem pädagogischen, medizinischen künstlerischen und kulturellen Bereich in unseren Projekten tätig.

### **6.2.2 Sprachkompetenz und interkulturelle Kompetenzen unser MitarbeiterInnen**

Neben den genannten fachlichen Qualifikationen und der Arbeitssprache Deutsch schreiben wir Sprach- und Kulturkenntnissen besondere Bedeutung zu. Denn in vielen der von uns durchgeführten Hilfen ist es notwendig bzw. hilfreich, über Erfahrungen oder Kenntnisse des soziokulturellen und aufenthaltsrechtlichen Hintergrunds der Familie zu verfügen bzw. auch in der Herkunftssprache der Familie zu kommunizieren.

Zu den interkulturellen Kompetenzen unserer Mitarbeiter zählen:

- mutter- bzw. fremdsprachliche Kenntnisse in 20 verschiedenen Fremdsprachen: Afghanisch, Arabisch, Bosnisch, Bulgarisch, Englisch, Französisch, Hindi, Italienisch, Koreanisch, Kroatisch, Mazedonisch, Persisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Serbisch, Spanisch, Türkisch, Ungarisch; Zaza,
- berufliche Erfahrungen und Kenntnisse in der Arbeit mit Flüchtlingen und anderen Personen mit Migrationshintergrund;
- besondere kulturspezifische und oft auch persönliche Erfahrungen und Erkenntnisse bzgl. unterschiedlicher Herkunftskulturen, Mentalitäten und Verhaltensweisen, Religionen und Migrationsprozesse;
- Kenntnisse im Aufenthaltsrecht und in der klientenorientierten Vermittlung institutioneller Kenntnisse;
- kultursensible Haltungen wie Neugier, Empathie sowie die Fähigkeit, Unterschiede wahrzunehmen und als kulturelle Ressourcen wertzuschätzen bzw. zu respektieren, Dialogbereitschaft, Reflexionsfähigkeit bzgl. der eigenen kulturellen Position, aber auch die Fähigkeit, 'Nicht-Wissen' einzuräumen.

### **6.2.3 MitarbeiterInnenprofile**

Der Träger stellt seinen Auftraggebern, den Jugendämtern, ausführliche MitarbeiterInnenprofile auf Anfrage zur Verfügung, die über die fachlichen und sprachlichen Qualifikationen der jeweiligen MitarbeiterInnen informieren.

### **6.2.4 Einarbeitung und Personalentwicklung**

Neue MitarbeiterInnen werden in den ersten sechs Monaten von der Teamleitung intern und extern eng begleitet. Die Qualitätsstandards des Trägers werden ihnen in Form einer Einarbeitungsmappe bei Beginn der Tätigkeit übergeben (s. Kapitel 7) und gemeinsam mit der Teamleitung besprochen und erläutert.



Zusätzlich zur alltäglichen Fallbegleitung durch die Teamleitung gibt es individuelle Sitzungen zur Einarbeitung in die Umsetzung der Qualitätsstandards des Trägers bezogen auf sieben Schwerpunktthemen, z. B. Kinderschutz, Berichtswesen u.ä.. Die Teamleitung begleitet die neuen MitarbeiterInnen bei den ersten Hilfefunktionen, bei der Erstellung von Arbeitskonzepten und bei der Abfassung von Berichten.

Mindestens 1 x jährlich finden Personalentwicklungsgespräche statt. Dabei ist uns wichtig, mit den jeweiligen MitarbeiterInnen gemeinsame Ziele zu vereinbaren. Weitere Gespräche mit den MitarbeiterInnen finden bedarfsorientiert statt.

Der Träger führt regelmäßig interne Fortbildungen durch und fördert externe Fort- und Weiterbildungen, z. B. in systemischer Familientherapie (s. Kapitel 7.1).

## **7 Qualitätsentwicklung, Evaluation und Berichterstattung**

Die kontinuierliche Qualitätsentwicklung ist in der Organisationskultur, Kommunikation, Personalführung und -entwicklung unseres Trägers verankert und wird von der Mitarbeiterschaft mitgestaltet. Sie richtet sich nach den mit den Auftraggebern und KlientInnen vereinbarten Zielen.

### **7.1 Supervision, Fort- und Weiterbildung**

Zur kontinuierlichen Verbesserung und Sicherung unserer Qualität nehmen unsere Fachkräfte außerdem regelmäßig an Supervisionen mit externer Begleitung, interkollegialen Fallreflexionen und Fortbildungen sowie Qualitätszirkeln (s. Kap. 7.2) teil. Die folgende Aufstellung gibt eine Übersicht aller qualitätsbezogenen Settings bei Vielfalt e.V.:

#### **Supervision mit externer Begleitung**

2 x 2 Std. / Monat Fallsupervision in den regionalen HzE-Teams

Einzelsupervision: kann nach trägerinternen Kriterien beantragt werden

1,5 Std. alle sechs Wochen Supervision für die Pädagogische Leitung, HzE-Teamleitung und Projektleitung

Geschäftsführungssupervision: je nach Bedarf

#### **Intervision/Teamberatung**

4 x 2 Std. / Monat in den regionalen HzE-Teams

#### **Fortbildungen**

2 Tage /Jahr trägerinterne Fortbildung für alle Fachkräfte



1 externe Fortbildung / Jahr pro Fachkräft

1 externe Fortbildung zur Arbeit in Fallteams pro HzE-Fachkraft nach einem Jahr Trägerzugehörigkeit  
ggf. Unterstützung weiterer Fort- oder Weiterbildungen

### **Qualitätszirkel**

Qualitätssteuerung Leitung 1 x 3 Std/Monat. und nach Bedarf

Qualitätssteuerung der Pädagogischen Leitung, dem Qualitätsbeauftragten, der Team- und Projektleitung 2 Std./Woche

Qualitätszirkel mit dem HzE-Team und dem Projektteam jeweils 4 x 2 Std./Jahr

Qualitätszirkel mit dem Gesamtteam 4 x 1 Std./Jahr

### **Gesamtteamsitzung**

4 x 2 Std. / Jahr

### **Personalentwicklung**

1x / Jahr und nach Bedarf Personalentwicklungsgespräch

6 x 2 Std. themenbezogene, strukturierte Einarbeitung für neue Fachkräfte

2015 führte unser Träger interne Fortbildungen zu dem Thema 'psychisch kranke Eltern' durch. Diese Themen wurden in Fachzirkeln weiter vertieft. Mehrere MitarbeiterInnen nahmen zudem an einer Fortbildung zum Krisenclearing teil.

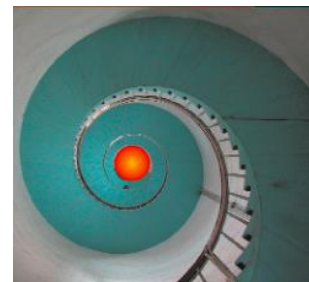
Für 2016 sind interne Fortbildungen zu den folgenden Themen geplant:

- Begleiteter Umgang,
- Arbeitsschutz.

## **7.2 Stand des internen Qualitätsmanagements**

Bei Vielfalt e. V. wurden im Jahr 2000 Standards auf den Ebenen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität entwickelt, die 2002 in eine systematische Qualitätsentwicklung überführt wurden.

Unser Qualitätsmanagementsystem nach der DIN EN ISO 9001:2000 beinhaltet Standards, Schlüsselprozesse und Umsetzungstools für Führung und Organisation, zur klientenorientierten Erbringung unserer Dienstleistungen, zum Personal- und Ressourcenmanagement und zum Bereich der Messung, Analyse und Verbesserung der Qualität. Diese sind in einem Qualitätshandbuch niedergelegt.



Die Qualitätsentwicklungsspirale



Im Sinne einer Qualitätsentwicklungsspirale werden die Standards und Tools zur Umsetzung des Qualitätsmanagements regelmäßig gemeinsam in Qualitätszirkeln und im Gesamtteam mit den MitarbeiterInnen unter Berücksichtigung der Anregungen von Auftraggebern und KlientInnen fortentwickelt (s. Kapitel 7.1).

### 7.3 Schlüsselprozesse und Umsetzung des Qualitätsmanagements

Die konsequente Umsetzung des Qualitätssystems zeigt sich u. a. in der fortlaufenden Entwicklung des Qualitätshandbuchs, dem Einsatz eines/einer Qualitätsbeauftragten, der regelmäßigen Tagung eines Qualitätszirkels und anderer Settings der Qualitätsentwicklung, Qualitätsplanung, der Anwendung von standardisierten Formblättern und Checklisten usw.

Die Prozessqualität zeigt sich v. a. in der Art und Weise, wie wir unsere Dienstleistung erbringen. Um hier sowohl intern als auch extern erwartungsstabile Standards zu gewährleisten, haben wir unsere wichtigsten Arbeitsabläufe als verbindliche 'Schlüsselprozesse' in unserem Qualitätshandbuch beschrieben, die den Leitungskräften und MitarbeiterInnen als Leitfaden für ihre Arbeit dienen.

Dazu zählen die folgenden Schlüsselprozesse:

- Beginn der Hilfe,
- Beendigung der Hilfe,
- Aktive Mitwirkung an der Hilfeplanung,
- Arbeitsphase / Durchführung der Hilfe,
- Umgang in Krisensituationen / Krisenmanagement,
- Co-Arbeit,
- Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung,
- Beschwerdemanagement.

Die Einhaltung dieser Standards für Schlüsselprozesse wird durch Dokumentationsformulare und Checklisten unterstützt. Die Dokumentationsanforderungen dienen so auch als Erinnerungsstütze in der praktischen Arbeit, bei der gemeinsamen Planung und Umsetzung der Hilfen mit unseren KlientInnen, bei der Evaluation und dem Abfassen von Berichten sowie in qualitätsbezogenen Tätigkeiten. Alle fallbezogenen Tätigkeiten ebenso wie Gremiensitzungen werden dokumentiert und den Mitgliedern des jeweiligen Gremiums zugänglich gemacht.



## **7.4 Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements**

2015 legten wir bei der Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements im Bereich ambulante Hilfen zur Erziehung einen Schwerpunkt auf die Überprüfung der o.g. Schlüsselprozesse und Dokumentationformulare. Sie entsprechen den allgemeinen fachlichen Standards. Zur besseren Übersicht wurden sie ausschließlich in ihrer Form verändert.

## **7.5 Evaluation und Berichterstattung**

Über diesen Tätigkeitsbericht hinaus berichtet unser Träger seinen jeweiligen Auftraggebern jährlich über seine Strukturen, Tätigkeiten und Ergebnisse. Zudem finden Gespräche zur gemeinsamen Evaluation statt. Die Ergebnisse der Evaluation werden dokumentiert, kommuniziert und dienen als Grundlage für die zielorientierte Weiterentwicklung der Qualität unserer Arbeit.

Im HzE-Bereich verstehen wir den Qualitätsdialog als ein Instrument der Auswertung der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt, v. a. der Einschätzung des Jugendamts hinsichtlich der Zufriedenheit mit unseren Leistungen im Bereich der ambulanten Hilfen zur Erziehung. Daher gibt es neben der gemeinsamen Evaluation mit den Jugendämtern ein systematisches Beschwerdemanagement bei Vielfalt e. V., das gegebenenfalls formulierte Unzufriedenheiten aufgreift, sie gemeinsam mit der im Jugendamt zuständigen Person bearbeitet, als Ansatz für Verbesserungen nimmt und dokumentiert.

## **8 Sozialräumliche Vernetzung, Kooperation und Ressourcen**

Insgesamt orientieren sich unsere Kooperationen und Vernetzung stark an sozialräumlichen Strukturen, um die Kooperation mit Jugendämtern, Trägern der freien Jugendhilfe und weiteren Akteuren möglichst bedarfsgerecht, effektiv und effizient weiterzuentwickeln. Die sozialräumliche Organisation ist insbesondere auch für unsere Klientel sinnvoll, da viele BewohnerInnen benachteiligter Stadtteile wie Kreuzberg und Neukölln viele Aktivitäten innerhalb ihres engeren Wohnumfelds ausüben, wodurch dem Nahraum als Sozialraum eine große Bedeutung zukommt.

### **8.1 Kooperationen im Bereich Ambulante Hilfen zur Erziehung**

Im Schwerpunktbereich ambulante Hilfen zur Erziehung arbeitet unser Träger eng mit den jeweils Auftrag gebenden Jugendämtern und mit anderen Trägern der freien Jugendhilfe zusammen, insbesondere in Kreuzberg und Neukölln. Zum Zweck der Vernetzung ambulanter Hilfen zur Erziehung ist Vielfalt e. V. regelmäßig in Fallteams und in den Hilfeplanungsgremien der Bezirke Kreuzberg und Neukölln vertreten (s. Tabelle 2).

**Tabelle 2: Vernetzung und Kooperation in Gremien auf Bezirks-, Quartiers- und Landesebene**

<b>Gremien auf Bezirksebene</b>	
Jugendämter u.a. Träger	Fallteam Region I und III / IV (Kreuzberg), Fallteam Neukölln-Nordwest
	Regionale Angebotsplanung in Friedrichshain-Kreuzberg (Regionen I, III / IV) und in Neukölln
	AG 78 in Friedrichshain-Kreuzberg und Neukölln
	Fach-AG 'Familie' in Friedrichshain-Kreuzberg
	Steuerungsgruppe Familienrat, Friedrichshain-Kreuzberg
	Sozialraum-AG I, Regional-AGen I in Friedrichshain-Kreuzberg und Neukölln
Schule/ Bildung	AG 78 Schulsozialarbeit Neukölln
	Werkstatt Kinder Eltern Bildung in Neukölln
	Bildungsnetzwerk Südliche Friedrichstadt
<b>Gremien auf Quartiersebene</b>	
Quartiersmanagement	QM am Mehringplatz: Mitglied im Quartiersrat und anderen Gremien; QM Schillerpromenade, QM Rollberg, Kranold-Weber-Netz: Kiez-AGen
<b>Berlinweite Gremien</b>	
Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband, LV Berlin	Fach-AG Ambulante Hilfen zur Erziehung, Fach-AG Schulsozialarbeit
Familienrat Berlin/ Brandenburg e.V.	Mitglied, Qualitätsgemeinschaft Familienrat
Senat für Bildung, Jugend und Wissenschaft Berlin	AG Steuerung Familienzentren
Senat für Bildung, Jugend und Wissenschaft und Robert Bosch-Stiftung	Projekt School Turnaround – Berliner Schulen starten durch, Projekt an der Silberstein-Grundschule Neukölln

Als Schwerpunkträger kooperieren wir im Verbund mit den folgenden öffentlich anerkannten Trägern der freien Jugendhilfe:

- in der Region Nordwest-Neukölln mit dem Diakoniewerk Jugend- und Familienhilfe Simeon gGmbH, Familie e.V. und JaKus gGmbH;
- in der Region I von Kreuzberg (Südliche Friedrichstadt) mit Evangelisches Johannesstift und Jugendwohnen im Kiez gGmbH;
- in den Regionen III und IV von Kreuzberg (Nördliche und Südliche Luisenstadt) mit Evangelisches Johannesstift, Evin e.V., Familie e.V., Jugendwohnen im Kiez gGmbH und LebensWelt interkulturelle Jugendhilfe gGmbH.

Fallbezogen arbeiten wir zudem mit einer Vielzahl an weiteren Akteuren zusammen, je nach dem jeweils vereinbarten Hilfeplan.





## **8.2 Kooperationen im Projektbereich**

In den Schulprojekten und Familienzentren (s. Kapitel 5.4) arbeiten wir mit einer Vielzahl öffentlicher und zivilgesellschaftlicher Akteure der Jugendhilfe, der Bildung und des jeweiligen Quartiers zusammen. Zudem sind wir projektbezogen auch berlinweit vernetzt (s. Tabelle 2).

## **9 Öffentlichkeitsarbeit**

Vielfalt e. V. ist in der Transparenzdatenbank des Berliner Senats für Finanzen eingetragen und verfügt über dessen Transparenzlogo. Unser Träger ist außerdem der freiwilligen Initiative Transparente Zivilgesellschaft beigetreten und erfüllt deren Anforderungen an die öffentliche Berichterstattung. Dazu zählt auch die Veröffentlichung dieses Tätigkeitsberichts auf unserer Homepage im Internet (<http://www.vielfaltev.de>). Die Initiative Transparente Zivilgesellschaft wurde von Transparency International Deutschland und dem Deutschen Zentralinstitut für Soziale Fragen (DZI) gegründet; sie wird u.a. vom Berliner Senat und von den Berliner Wohlfahrtsverbänden unterstützt.

Außerdem ist Vielfalt e. V. 2014 der Charta für Vielfalt beigetreten, einer freiwilligen Initiative von Firmen und Organisationen, die explizit bekannt geben, dass sie die Inklusion von Personen mit Migrationshintergrund, unterschiedlichen Alters und Geschlechts bzw. mit Behinderung fördern und ihre Organisation entsprechend diversitätsfreundlich weiterentwickeln.

Unsere Leistungen und aktuellen Angebote machen wir über unsere Internetseite publik. Die Projekte bewerben wir zudem mit Programmflyern und Plakaten. Auch werden sie von Auftraggebern, Kooperationspartnern und anderen lokalen Akteuren bekannt gemacht, u. a. von Bezirksämtern, dem Quartiersmanagements, von Schulen, Kitas, von Bildungsverbänden und Kultureinrichtungen.

## **10 Ergebnisse und Wirkungen der Hilfen bezogen auf die KlientInnen**

Wie in den Vorjahren erreichte Vielfalt e. V. 2015 mit seinen ambulanten Hilfen zur Erziehung ein breites Spektrum an Kindern und Familien, insbesondere sozial benachteiligte Familien und Familien mit Migrationsgeschichte. Bei der Mehrheit der Familien war eine Bündelung von sozialen Problemlagen zu verzeichnen, die häufig durch psychische Erkrankungen bzw. Beeinträchtigungen erschwert wurde.

### **10.1 Anzahl der ambulanten Hilfen zur Erziehung nach Bezirk und Hilfeform**

Im Berichtszeitraum 01.01.2015 bis 31.12.2015 leistete unser Träger insgesamt 168 aktive ambulante Hilfen zur Erziehung nach § 18.3 sowie §§ 27ff SGB VIII (Tabelle 3). 2014 wurden 98 % der



ambulanten Hilfen zur Erziehung durch die Jugendämter Friedrichshain-Kreuzberg und Neukölln beauftragt. Die weiteren 2 % der Hilfen ergeben sich aus Umzügen von Familien in andere Bezirke. Der Leistungsschwerpunkt lag wie in den Vorjahren auf Hilfen nach § 31 SGB VIII, gefolgt von Hilfen nach § 30 SGB VIII.

**Tabelle 3: Anzahl der erbrachten Hilfen zur Erziehung nach Hilfeart (§ SGB VIII) und Bezirk\* (01.01.2015 - 31.12.2015)**

Bezirk	§ 18,3	§27.2**	§ 30	§ 31	§ 35	Gesamt
Friedrichshain-Kreuzberg	10	2	38	49	1	100
Neukölln	2	4	20	36	-	62
Pankow/ Prenzlauer Berg/ Weissensee	-	-	-	1	-	1
Charlottenburg-Wilmersdorf	-	-	1	-	-	1
Mitte	-	-	-	3	-	3
Lichtenberg	-	-	-	1	-	1
<b>Gesamt</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>59</b>	<b>90</b>	<b>1</b>	<b>168</b>

Anm.: \* fallzuständiges Jugendamt, in der Regel auch der Wohnbezirk der jeweiligen KlientInnen;

\*\* Krisenclearing nach § 27.2 SGB VIII.

Durchgängig betreute unser Träger im HzE-Bereich ca. 90 Fälle. Zum Stichtag 01.01.2015 wurden 90 Hilfen und zum Stichtag 31.12.2015 insgesamt 92 Hilfen geleistet.

Im Jahresverlauf 2015 wurden insgesamt 86 Hilfen beendet und 78 neue Hilfen begonnen.

Gegenüber dem Vorjahr nahm die Zahl der insgesamt erbrachten Hilfen ab (213 in 2014), ebenso wie die Zahl der beendeten Hilfen (96 in 2014) und die Zahl der begonnenen Hilfen (80 in 2014).

## 10.2 Umfang der ambulanten Hilfen zur Erziehung

Im Jahr 2015 erbrachten unsere Fachkräfte insgesamt 18434 Fachleistungsstunden, was einem Durchschnitt von 1536 abgerechneten Fachleistungsstunden pro Monat entspricht. Im Vergleich zum Vorjahr nahm die Zahl der in 2015 erbrachten Hilfen ab (von 213 in 2014 auf 168 in 2015). Die Gesamtzahl der Fachleistungsstunden sank von 19406 auf die genannten 18434 in 2015.

## 10.3 Dauer der ambulanten Hilfen zur Erziehung

Hinsichtlich der Dauer der erbrachten Hilfen kann festgestellt werden, dass der Großteil (47%) der in 2015 beendeten Hilfen über den Zeitraum von einem Jahr erbracht wurden. Der Anteil der Hilfen, die innerhalb der ersten drei Monate der Hilfe wieder beendet wurden, liegt in 2015 bei 23 %. Das ist



gegenüber dem Vorjahr ein Zuwachs, der sich über die erhöhte Anzahl der Fälle im Krisenclearing beschreiben lässt. Der Anteil längerfristiger Hilfen, die nach zwei oder mehr Jahren beendet wurden, lag bei 30%.

#### **10.4 Weitere Leistungen**

Ergänzend zu den oben genannten Hilfeformen führten wir 2015 drei Familienräte nach § 27.2 SGB VIII in Friedrichshain-Kreuzberg durch. Außerdem erbrachte unser Träger Leistungen im Bereich Schulsozialarbeit (2. Chance), die seit 2015 gemäß § 27.2 SGB VIII mit dem Bezirksamt Neukölln abgerechnet wurden: 2015 betreuten wir insgesamt 18 SchülerInnen mit wiederholtem Schulversäumnis im Projekt Zweite Chance an der Zuckmayerschule (s. Kapitel 5.4). Weitere Ergebnisse der Projekte des Trägers sind in den Projektberichten an die jeweiligen Auftraggeber dokumentiert.

### **11 Ergebnisse bezogen auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Die Tätigkeit als Fachkraft im Bereich der ambulanten Erziehungshilfen mit sozial benachteiligten und häufig psychisch belasteten Familien erfordert ein hohes Maß an Fachkompetenz, Reflexionsvermögen, Strukturiertheit, Kreativität, Flexibilität und psychischer Belastbarkeit. Die Mitarbeiter/innen von Vielfalt e. V. erfüllen diese Anforderungen an Professionalität in hochqualifiziertem Maß und sind zudem für die migrationsbezogenen Erfordernisse im Bereich der interkulturellen Sozialarbeit besonders qualifiziert.

Insbesondere im Bereich systemischer und psychotherapeutischer Zusatzqualifikationen befinden sich zudem derzeit mehrere MitarbeiterInnen in berufsbegleitender Weiterbildung. Dies kommt ihrer Arbeit mit KlientInnen bereits jetzt und in Zukunft zugute.

### **12 Ergebnisse hinsichtlich sozialräumlicher Vernetzung und Kooperation**

Vielfalt e. V. kooperiert seit Beginn seines Bestehens eng mit den Jugendämtern und anderen Trägern der freien Jugendhilfe sowie weiteren Auftraggebern und Akteuren. Nur so ist eine bedarfsgerechte und zielführende Leistungserbringung für Kinder und Familien überhaupt möglich. Vielfalt e. V. ist seither kontinuierlich in gesetzlichen wie freiwilligen Gremien vertreten, um die Kooperation im HzE-Bereich zu erleichtern und die Rahmenbedingungen der Kinder- und Jugendhilfe in den – sozial benachteiligten – Sozialräumen zu verbessern.

Im Rahmen der Kooperationen im HzE-Bereich und in der Projektarbeit finden regelmäßige Auswertungsgespräche statt, die den Projektverlauf bewerten und ggf. als Ausgangspunkte für Umsteuerungen dienen. Neben internen Beratungen zählen dazu auch externe fachlich-orientierte



Auswertungsgespräche mit den Auftraggebern. Darüber hinaus werden jährliche Tätigkeits- und Finanzberichte für die jeweiligen Projekte verfasst, die den Auftraggebern zur Verfügung gestellt werden.

### **13 Ergebnisse und Wirkungen insgesamt, Tendenzen und Perspektiven**

Seit mehr als 15 Jahren liegt der Tätigkeitsschwerpunkt unseres interkulturellen Trägers auf ambulanten Hilfen zur Erziehung gemäß Kinder- und Jugendhilfegesetz (§§27ff SGB VIII). Unsere fachlich hochqualifizierten, mehrsprachigen MitarbeiterInnen erreichen so ein breites Spektrum an Kindern und Familien, insbesondere aber sozial benachteiligte Familien mit und ohne Migrationshintergrund. Bei der Mehrheit der Klienten-Familien ist eine Bündelung von sozialen Problemlagen zu verzeichnen, die häufig durch psychische Erkrankungen bzw. Beeinträchtigungen erschwert werden. Daher hat Vielfalt e.V. 2015 zwei interne Fortbildungen zum Thema 'psychisch erkrankte Eltern' durchgeführt.

Zudem bietet Vielfalt e. V. seit neun Jahren Schulsozialarbeit an zwei Neuköllner Schulen an und ist in niedrigschwelligen Nachbarschaftsangeboten in benachteiligten Stadtteilen aktiv. Mit der Eröffnung von einem Berliner Familienzentrum (2012) in der Silbersteinstraße sowie von einem Bürger- und Familienzentrum Karlsgartenstraße (2013) hat unser Träger sich außerdem verstärkt präventiven Angeboten der Frühen Hilfen zugewendet. Das Programmangebot an psychosozialen und gesundheitlichen Angeboten wurde kontinuierlich erweitert und ist Bestandteil der Neuköllner Präventionskette. Die Angebote der Schulsozialarbeit und der Familienzentren werden zunehmend in Anspruch genommen. Unser Träger konnte für alle Projekte auch über 2015 hinaus eine Anschlussfinanzierung sichern.

Für die Zukunft wird unsere bestehende Angebotspalette u.a. im systemisch-therapeutischen Bereich durch die Zusatzausbildung weiterer KollegInnen vergrößert. Die Partizipation der Kinder, Jugendlichen und Eltern an der Hilfeplanung und -umsetzung verdient aus unserer Sicht auch weiterhin ein besonderes Augenmerk. Partizipation und Inklusion sind ein grundlegender Bestandteil auch all unserer Projekte an Schulen, Familienzentren und im Sozialraum. Vielversprechende Ansätze wie der 'Familienrat' bieten unseres Erachtens ein weiteres, konsequentes Verfahren des Empowerment. Gelingt die Beteiligung, so ist sowohl für die Akzeptanz der Hilfe (soweit sie dann noch notwendig ist), als auch für Nachhaltigkeit ein gutes Fundament gelegt. Mit dem Ziel, diese Ansätze weiter zu profilieren, engagiert sich Vielfalt e. V. auch weiterhin in dem Verein 'Familienrat e.V. – Berlin-Brandenburg'.

Es spricht in unseren Augen Vieles dafür, das sozialräumliche Engagement zu verstärken und die Angebote bzw. Kooperationen an den Schnittstellen zwischen den ambulanten Hilfen zur Erziehung, den Frühen Hilfen, der frühkindlichen und schulischen Bildung sowie der Gesundheit und Kultur auszubauen. Durch niedrigschwelligen Einstieg können so frühzeitig bedarfsgerechte Fördermöglichkeiten oder Hilfen angeboten bzw. vermittelt werden. Durch die enge Zusammenarbeit mit den anderen Akteuren können so u. a. auch Grauzonen zum Bereich der Kindeswohlgefährdung



---

besser mit Hilfeangeboten durchdrungen und ggf. vorhandene Hemmnisse im Umgang mit professionellen Helfern abgebaut werden.

In allen Tätigkeitsbereichen will Vielfalt e. V. auch in Zukunft die bewährte enge Zusammenarbeit mit den Jugendämtern und unseren anderen KooperationspartnerInnen fortsetzen, um die Chancen und Rahmenbedingungen für Kinder, Jugendliche und ihre Familien zu verbessern.