



Vielfalt e.V.

Qualitätsbericht 2017

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 2017 geben.

Unsere Arbeit war auch in diesem Jahr geprägt von Höhen und Tiefen.

Zu unseren Highlights gehört der neue stationäre Bereich. Uns gelang es, mehrere Wohnungen anzumieten und fachlich sehr gutes Personal einzustellen, so dass in diesem Jahr schon die ersten unbegleiteten, minderjährigen Jugendlichen mit Fluchterfahrung einziehen konnten.

Um auch anderen Menschen mit Fluchterfahrung einen guten Start in Deutschland zu ermöglichen, gründeten wir eine Tochtergesellschaft mit dem Namen „MAVI gGmbH“. Diese hat die Betreuung einer Gemeinschaftsunterkunft in Marzahn-Hellersdorf übernommen. Die KollegInnen vor Ort kümmern sich um alle Belange bzw. Anliegen der Familien ermöglichen ein Ankommen.

Die Eröffnung unseres Mädchen- und Frauentreffs KONAK am Mehringplatz war ein tolles Ereignis in diesem Jahr, auf das wir mit viel Stolz zurückblicken.

Intern haben die Mitarbeiterinnen an einer gelungenen Fortbildung zum Thema „pädagogische Arbeit mit traumatisierten Menschen teilgenommen“. Wir erinnern uns auch noch gerne an unseren Betriebsausflug im vergangenen Juni bei dem wir mit Flößen auf den Seen rings um Erkner gefahren sind.

Tiefpunkt in unserer Arbeit ist die angespannte Wohnraumsituation in Berlin. Da wir als gemeinnütziger Träger auf Kosten achten und versuchen diese möglichst gering zu halten, stehen auch wir immer wieder vor der Herausforderung, günstigen Mietraum in Berlin für unsere Jugendlichen zu finden.

Wir bedanken uns herzlich für die sehr gute Zusammenarbeit bei den Jugendämtern Friedrichshain-Kreuzberg und Neukölln, bei allen Kooperationspartnern und Geldgebern.

Ein besonderer Dank gilt all unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie sind der Schlüssel und das Herzstück unserer langjährigen erfolgreichen Arbeit.

Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre.

Aynur Toraman
Geschäftsführung

Inhaltsverzeichnis

1	Der Träger Vielfalt e. V.	5
1.1	<i>Organigramm</i>	5
1.2	<i>Leitbild und Vision</i>	6
1.3	<i>Zielgruppe</i>	6
1.4	<i>Ziele</i>	6
2	Leitungstruktur und Qualifikationen	7
2.1	<i>Leitungsstil</i>	7
2.2	<i>Interne Kommunikation und Partizipation</i>	7
3	Öffentlichkeitsarbeit und Qualitätsmanagement	9
3.1	<i>Öffentlichkeitsarbeit</i>	9
3.2	<i>Stand des internen Qualitätsmanagements</i>	9
3.3	<i>Qualitätssicherung</i>	9
3.4	<i>Evaluation und Berichterstattung</i>	9
4	Konzeption und Angebote	10
4.1	<i>Tätigkeitsschwerpunkt: Ambulante Hilfen zur Erziehung</i>	10
4.2	<i>Tätigkeitsschwerpunkt: Schulsozialarbeit, Familienzentren, sozialräumliche Projekte</i>	11
4.3	<i>Tätigkeitsschwerpunkt: Stationäre Hilfen zur Erziehung</i>	12
4.4	<i>Kinderschutz</i>	12
4.5	<i>Beschwerdemanagement</i>	13
5	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	13
5.1	<i>Personalausstattung</i>	13
5.2	<i>Fachliche Qualifikation des Personals</i>	14
5.3	<i>Sprachkompetenz und interkulturelle Kompetenzen des Personals</i>	14
5.4	<i>Personalentwicklung</i>	15
5.5	<i>Blickpunkt: Personalwesen im ambulanten HzE-Bereich</i>	15
5.6	<i>MitarbeiterInnenprofile – HzE ambulant</i>	16
6	Sozialräumliche Vernetzung, Kooperation und Ressourcen	18

6.1	<i>Feste Kooperationsbeziehungen und –partnerschaften</i>	18
6.2	<i>Zusammenarbeit mit dem Jugendamt und Gremienarbeit</i>	19
7	Schlüsselprozesse	20
8	Ergebnisse 2017	20
8.1	<i>Ergebnisse und Wirkungen der Hilfen bezogen auf die Klientel</i>	20
8.2	<i>Ergebnisse bezogen auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</i>	22
8.3	<i>Ergebnisse hinsichtlich sozialräumlicher Vernetzung und Kooperation</i>	22
8.4	<i>Blickpunkt: Statistische Ergebnisse aus dem ambulanten HzE Bereich</i>	22
9	Visionen 2018	24
Tabellenverzeichnis		
	<i>Tabelle 1: Mitarbeiterprofile, Stand: 31.12.2017</i>	17
	<i>Tabelle 2: Gremienarbeit auf Bezirks-, Quartiers- und Landesebene</i>	20
	<i>Tabelle 3: ambulante Hilfen zur Erziehung 2017</i>	23
Abbildungsverzeichnis		
	<i>Abbildung 1: Organigramm des Trägers, Stand: 01.01.2018</i>	5

1 Der Träger Vielfalt e. V.

Vielfalt e.V. ist seit dem 28.07.2000 ein öffentlich anerkannter Träger der freien Kinder- und Jugendhilfe. Als gemeinnütziger, interkultureller Träger bietet Vielfalt e.V. professionelle Dienstleistungen für Kinder, Jugendliche und Familien insbesondere in den Berliner Bezirken Friedrichshain/Kreuzberg und Neukölln an.

Der Träger hat seine Arbeit im Bereich der ambulanten Hilfen zur Erziehung nach §§27ff. Kinder- und Jugendhilfegesetz SGB VIII begonnen. Seit 2008 sind die Fachkräfte des Vereins in der Schulsozialarbeit und seit 2012 auch in Familien- und Nachbarschaftszentren in sozial benachteiligten Gebieten Neuköllns tätig. Im November 2016 wurden die Angebote der Hilfen zur Erziehung um stationäre, betreute Wohngruppen für vorrangig minderjährige, unbegleitete Flüchtlinge erweitert. Vertretungsberechtigt ist die Geschäftsführerin Frau Aynur Toraman.

Vielfalt e.V. steht für eine verantwortungsvolle, transparente Verwendung öffentlicher Mittel zum Wohle von Kindern, Jugendlichen und ihren Familien. Der Verein hat die Initiative Transparente Zivilgesellschaft unterzeichnet und verfügt über das Transparenzlogo des Berliner Senats. Außerdem ist der Verein Mitglied im Paritätischen Wohlfahrtsverband Berlin. Die Organisationskultur ist diversitätsfreundlich und wird kontinuierlich fortentwickelt. 2014 hat der Träger dies auch mit der Unterzeichnung der „Charta für Vielfalt“ offiziell bestätigt.

1.1 Organigramm

ORGANIGRAMM VIELFALT e.V.

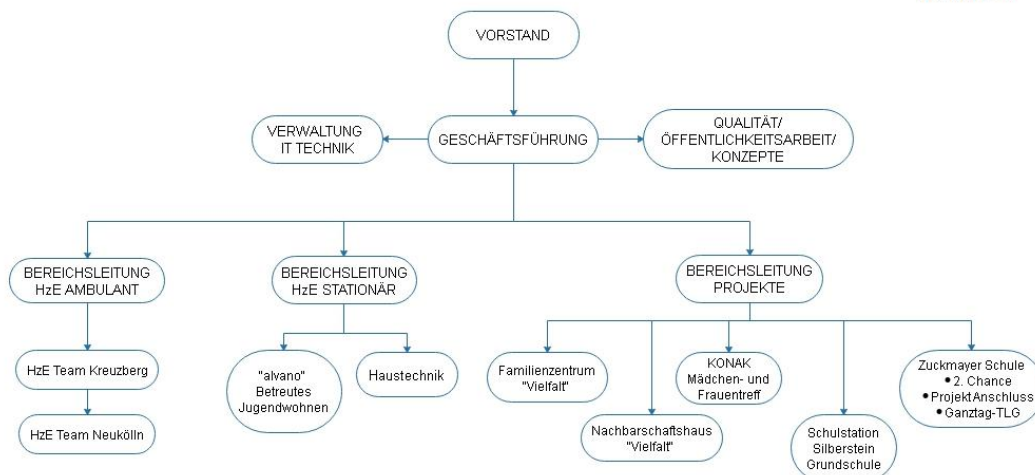


Abbildung 1: Organigramm des Trägers, Stand: 01.01.2018

Seit 2012 hat Vielfalt e.V. einen Betriebsrat. Im Jahr 2017 war Herr Radovanovic Betriebsratsvorsitzender. Betriebsratsmitglieder waren Frau Kölsch und Herr Aydin. 2018 finden wieder Neuwahlen statt.

1.2 Leitbild und Vision

Unser Leitbild und unsere Vision stellen die Grundlage für unsere Angebotsentwicklung und die Gestaltung unserer internen Prozesse dar.

LEITBILD

Vielfalt e.V. bemüht sich um eine vorurteilsfreie, respektvolle und wertschätzende Haltung, die wir durch eine stete und kritische Reflektion unserer Arbeit entwickeln. Dazu zählt auch die partizipative Haltung in unserer Arbeit, Mitarbeiter und Klienten am Entwicklungsprozess zu beteiligen.

VISION

Vielfalt e.V. hat die Vision des freiheitlichen und achtsamen Miteinanders von Menschen unterschiedlicher sozialer, kultureller und religiöser Herkunft. Die Vision der Gleichberechtigung aller Geschlechter.

1.3 Zielgruppe

Zielgruppe unserer Arbeit sind Kinder, Jugendliche und ihre Familien aus der ganzen Welt. Insbesondere Familien mit Migrations- und Fluchtgeschichte sind dabei ein Schwerpunkt unserer Arbeit.

1.4 Ziele

Unsere Angebote (und Leistungen) sind verbunden mit der Bestrebung, Kinder, Jugendliche und ihre Familien in ihrer persönlichen Entfaltung zu fördern.

(Allgemeine) sozialpädagogische Ziele unserer Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und ihren Familien sind

- Schutz und Stärkung der Rechte
- Stärkung und Unterstützung bei Erziehungsfragen
- Begleitung der eigenverantwortlichen und selbständigen Lebensführung im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe:
 - Insbesondere beim Zugang zu Bildung und deren Zugangswegen.
 - Förderung der Teilnahme am gesellschaftlichen Leben
 - Förderung der Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Wertesystemen
 - Förderung bei Orientierungs- und Identifikationskompetenzen

2 Leitungstruktur und Qualifikationen

Der Vorstand des Vereins Vielfalt e. V. besteht 2017 aus der ersten Vorsitzenden Aynur Toraman sowie dem zweiten Vorsitzenden Deniz Engin Rohde. Die Vorstandsmitglieder begleiten insbesondere folgende Aufgabenbereiche des Trägers: Organisations- und Qualitätsentwicklung, Personal- und Finanzplanung sowie Öffentlichkeitsarbeit

Die Geschäftsführerin, Aynur Toraman, ist 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 MitarbeiterInnen verantwortlich. Fachliche Qualifikationen: Erzieherin, Dipl.-Sozialpädagogin/ Sozialarbeiterin, Systemische Familientherapeutin.

Der Bereichsleiter für den ambulanten HzE Bereich, Dieter Schürmann, ist Dipl.-Psychologe, Systemischer Familientherapeut (DGSV) und Supervisor (DGSV).

Der Bereichsleiter für den stationären HzE Bereich, Stephan Guerra, ist Dipl. Sozialarbeiter/Sozialpädagoge sowie Systemisch-analytischer Familien- und Paartherapeut.

Die Projektbereichsleitung war zwischen April und Oktober 2017 mit Frau Rollin besetzt. Sie ist Diplom Politologin und schied wegen Krankheit aus. Seit dem 01.03.2018 hat Levent Gülfirat die Stelle übernommen. Er ist Dipl. Pädagoge, Systemischer Familientherapeut (DGSV) und Systemischer Kinder- und Jugendlichentherapeut (DGSV). Außerdem ist er der Kinderschutzbeauftragte des Vereins.

Die Stelle der Qualitäts- und Öffentlichkeitsarbeit hat seit dem 15.01.2018 Frau Grafe inne. Sie ist Sozialarbeiterin (M.A.) in den Schwerpunkten Bildung, Beratung und Organisationsentwicklung.

2.1 Leitungsstil

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.

2.2 Interne Kommunikation und Partizipation

Um die fach- und organisationsbezogene interne Kommunikation auf und zwischen allen Ebenen zu gewährleisten, wurden übergreifend, horizontal und vertikal verschiedene Kommunikationsformen und- mittel installiert.

Auf horizontaler Ebene finden jeweils einmal im Monat Steuerungsrounds mit den jeweiligen Bereichsleitern, der Geschäftsführung und der Qualitätsbeauftragten statt. Ebenfalls gibt es einmal im Monat eine Gesamtleitungsrunde in der ein bereichsübergreifender Austausch über Organisations- und Qualitätsthemen erfolgt. Die Bereichsleiter nehmen regelmäßig an den Teamsitzungen ihrer Bereiche teil, um bereichsspezifische Themen mitzulenken und die Informationen aus der Geschäftsführung in ihre jeweiligen Bereiche zu tragen. Ein- bis zweimal pro Jahr finden Personalgespräche statt. Die Qualitätsbeauftragte nimmt ebenfalls zusammen mit den Bereichsleitern in regelmäßigen Abständen an den Teamsitzungen teil und er-/bearbeitet mit den MitarbeiterInnen aktuelle Qualitätsthemen.

Auf vertikaler Ebene findet einmal in der Woche ein Austauschgespräch zwischen der Geschäftsleitung und der Qualitätsbeauftragten statt. Außerdem bespricht sich das Team der Verwaltung einmal wöchentlich mit der Geschäftsführung zu aktuellen Abläufen und organisatorischen Geschehnissen. Die Teams aller Bereiche haben einmal in der Woche Teamsitzungen, welche inhaltlich zum Teil feste Tagesordnungspunkte (z.B. Fallbesprechungen) haben. Regelmäßige Supervisionen für alle Teams sind ebenfalls als Kommunikationsform fest installiert.

Alle MitarbeiterInnen verfügen über eine eigene Dienst E-Mailadresse, Zugang zu PCs mit Internet und ein Diensttelefon. Damit ist der alltägliche Austausch der KollegInnen untereinander sowie mit der Leitung oder der schnelle, bereichsübergreifende Austausch gewährleistet.

Übergreifend kommen alle MitarbeiterInnen und die Leitung bei Gesamtteamtage, internen Fortbildungen und organisationskulturellen Veranstaltungen wie z.B. Betriebsausflug oder Weihnachtsfeier zusammen. Alle Besprechungen und Sitzungen werden dokumentiert und transparent abgeheftet. Die interne Besprechungskultur ist ebenfalls in unserem Qualitätshandbuch festgehalten.

Die Personalführung ist partizipativ ausgerichtet, d.h. das Engagement, die Fähigkeiten und die Ideen von MitarbeiterInnen werden in den Organisationsentwicklungsprozess aktiv miteinbezogen. Die Kommunikation gegenüber den einzelnen MitarbeiterInnen und den Teams ist wertschätzend, motivierend und integrierend. Die Personalführung ist dort, wo Aufgaben delegiert werden müssen, 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.

3 Öffentlichkeitsarbeit und Qualitätsmanagement

3.1 Öffentlichkeitsarbeit

Alle Leistungen und aktuelle Angebote werden über die Homepage des Vereins www.vielfaltev.de beworben und dargestellt. Die Angebote in den Projekten werden zudem mit Programmflyern und Plakaten beworben. Auch Auftraggeber, Kooperationspartner und andere lokale Akteure verbreiten unserer Angebote über ihre Verteiler, u.a. die Bezirksämter, Quartiersmanagement, Bildungsverbände und Kultureinrichtungen.

Vielfalt e.v. beteiligte sich auch 2017 wieder am Straßenfest in der Silbersteinstraße und mit Aktionen im Quartiersraum Mehringplatz. Die Familienzentren führten erfolgreiche Sommerfeste in ihren jeweiligen Kiez durch und beteiligten sich auch an anderen Kiezaktionen. Die Schulen präsentierten ihre Projektarbeit bei den jeweiligen Sommerfesten, zu passenden Veranstaltungen und Elternabenden.

3.2 Stand des internen Qualitätsmanagements

Bei Vielfalt e. V. wurden im Jahr 2000 Standards auf den Ebenen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität entwickelt. Seit 2002 arbeitet der Träger in einem immer weiterentwickeltem Qualitätssystem nach der DIN EN ISO 9001:2008. Dieses beinhaltet Standards, Schlüsselprozesse und Umsetzungstools zur klientenorientierten Erbringung unserer Dienstleistungen, zum Personal- und Ressourcenmanagement und zum Bereich der Messung, Analyse und Verbesserung der Qualität. Alles ist in einem Qualitätshandbuch niedergelegt.

3.3 Qualitätssicherung

Die kontinuierliche Qualitätsentwicklung ist in der Organisationskultur, Kommunikation, Personalführung und -entwicklung unseres Trägers verankert. Die Partizipation der Mitarbeiterschaft an diesem Prozess ist für uns selbstverständlich. Die konsequente Umsetzung des Qualitätssystems zeigt sich u. a. in der fortlaufenden Entwicklung des Qualitätshandbuchs, dem Einsatz einer Qualitätsbeauftragten und der regelmäßigen Tagung von Qualitätszirkeln.

Zur kontinuierlichen Verbesserung und Sicherung unserer Qualität nehmen unsere Fachkräfte regelmäßig an Supervisionen mit externer Begleitung sowie an Qualitätszirkeln teil.

Fallsupervisionen finden einmal im Monat zwei Stunden in allen Teams statt. Einzelsupervision ist nach vorheriger Absprache mit der Bereichsleitung möglich. Die Bereichsleitung hat alle sechs Wochen 1,5 Std. Supervision. Die Geschäftsführung je nach Bedarf.

Qualitätszirkel finden auf Leitungsebene alle vier Wochen statt. Inhaltlich werden Qualitätsthemen anhand von aktuellen Entwicklungen geplant und besprochen.

3.4 Evaluation und Berichterstattung

Im Rahmen unserer Qualitätsarbeit arbeiten wir mit standardisierten Formblättern und Checklisten. Diese stellen Abläufe und Informationen sicher und dokumentieren gleichzeitig unsere Qualitätsarbeit. Dieser Tätigkeitsbereich evaluiert ebenfalls unsere Arbeit in Form eines Jahresrückblicks.

Über diesen Tätigkeitsbericht hinaus berichtet der Träger seinen jeweiligen Auftraggebern jährlich über 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 Projektbereich richten sich Evaluation und Berichterstattung nach den jeweils vereinbarten Zielen und Kriterien. Regelmäßig wird die Inanspruchnahme der jeweiligen Programmangebote erhoben. In der Schulsozialarbeit beteiligen wir uns z. B. am Monitoring von Schulversäumnis und erheben die Zufriedenheit der Schulleitung. Die Ergebnisse werden in Jahresberichten dokumentiert und in Evaluationsgesprächen beraten.

4 Konzeption und Angebote

Seit 17 Jahren ist Vielfalt e.V. in Berlin als interkultureller Träger in der Kinder- und Jugendhilfe aktiv. Unsere fachlich hochqualifizierten, mehrsprachigen MitarbeiterInnen erreichen ein breites Spektrum an Kindern und Familien, insbesondere sozial benachteiligte Familien mit und ohne Migrationshintergrund.

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. 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.

4.1 Tätigkeitsschwerpunkt: Ambulante Hilfen zur Erziehung

Vielfalt e.V. ist einer der Schwerpunktträger für die ambulanten Hilfen zur Erziehung in Berlin-Kreuzberg (Regionen I, III, und IV) und in Neukölln-Nordwest. Wir kooperieren mit mehreren Jugendhilfeträgern.

Gemäß unserem Vertrag mit dem Berliner Senat umfasste unser Leistungsspektrum 2017 konkret die folgenden Hilfeformen nach SGB VIII:

- § 18.3 Begleiteter Umgang
- § 27.3 Familientherapie
- § 29 Soziale Gruppenarbeit
- § 30 Erziehungsbeistandschaft
- § 31 Sozialpädagogische Familienhilfe
- § 35 Intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung

Mit den Bezirksämtern vereinbarte Leistungen umfassen die folgenden Hilfeformen nach SGB VIII:

§ 27.2 Ambulantes Krisenclearing (Jugendamt Friedrichshain-Kreuzberg)

§ 31 Ambulantes Krisenclearing (Jugendamt Neukölln)

§ 27.2 Familienrat (Jugendamt Friedrichshain-Kreuzberg)

Die MitarbeiterInnen des Bereichs arbeiten in zwei Teams - Kreuzberg und Neukölln.

4.2 Tätigkeitsschwerpunkt: Schulsozialarbeit, Familienzentren, sozialräumliche Projekte

Vielfalt e.V. ist auch mit Projekten in der Berliner Jugendhilfelandchaft in Neukölln vertreten.

Die Schulsozialarbeit an der Silbersteingrundschole wurde 2017 im Rahmen der Schulstation „Vielfalt“ fortgesetzt. Die MitarbeiterInnen vor Ort betreuen in verschiedenen Formen SchülerInnen, Eltern und LehrerInnen. Sie sind u.a. eine Anlaufstelle für Krisen, machen Angebote zum Sozialen Lernen und bieten verschiedene AGs an, z.B. Sport oder Mädchengruppen. Der Schwerpunkt liegt auf den Themen Sprache und Kunst.

An der Zuckmayer-Schule in Neukölln setzten wir die Projekte der Schulsozialarbeit fort, insbesondere zum Umgang mit Schulversäumnis im Projekt „2. Chance“ nach §31 SGB VIII. Im Rahmen der Ganztagsbetreuung bietet der Träger eine temporäre Lerngruppe sowie Einzel- und Gruppenangebote an. Das Projekt „Anschluss“ betreut Schüler und Schülerinnen der 7. Und 8. Klassenstufen. Schüler, die Bedarf an Förderung der sozialen Kompetenzen haben, werden von Pädagogen individuell unterstützt.

Seit 2015 wird das Familienzentrum in der Karlsgartenstraße in Nordwest-Neukölln von Vielfalt e.V. weitergeführt. Seit 2018 trägt es den Namen: Nachbarschaftshaus „Vielfalt“ im Schillerkiez. Das Nachbarschaftshaus bietet ein Eltern-Kind-Café und niedrigschwellige Nachbarschaftsprojekte an.

Das Familienzentrum „Vielfalt“ in der Silbersteinstraße bietet Kindern und Eltern niedrigschwelligen Zugang zu Beratungsangeboten und präventiven Angeboten in den Bereichen Bildung, Erziehung, Gesundheit und gesellschaftliche Teilhabe. Besonderer Schwerpunkt liegt dabei auf Angeboten im Bereich der frühen Hilfen. Das Familienzentrum ist Teil des Programms „Berliner Familienzentren“ und kooperiert mit der nahe gelegenen Kita „Silbersteiner Rappelkiste.“ In beiden Nachbarschaftsprojekten gibt es Angebote für Flüchtlinge und Willkommensklassen, z.B. Deutsch lernen durch Kochen.

Am Mehringplatz wurde im Jahr 2017 der Mädchen- und Frauentreff KONAK angeboten. KONAK ist ein Treff- und Begegnungsraum für alle Frauen und Mädchen des Sozialraumes zwischen 16 und 27 Jahre. Ziel des Projektes ist es vor allem die Persönlichkeitsentwicklung, die Partizipation und die Förderung des Selbstbewusstseins und die Selbstbestimmung der Mädchen- und Frauen zu stärken.

Alle Projekte sind partizipativ angelegt und kooperieren mit einer Vielzahl lokaler Organisationen in den Bezirken. Vielfalt e.V. beteiligt sich regelmäßig an nachbarschaftlichen

Kooperationsprojekten in den Sozialräumen seiner Standorte in den Quartieren Mehringplatz, Schillerpromenade und Rollberg-Kiez, z. B. mit Festen und Veranstaltungen.

4.3 Tätigkeitsschwerpunkt: Stationäre Hilfen zur Erziehung

Vielfalt e. V. trägt mit dem stationären Wohnangebot nach § 34 SGB VIII für minderjährige begleitete und unbegleitete Flüchtlinge und im Sinne einer inklusiven sozialen Arbeit auch für deutsche mit/ohne migrantischem Hintergrund, dazu bei, insbesondere die prekäre Situation von Menschen mit Fluchterfahrung zu verändern.

Mit seinen Erfahrungen im Bereich der interkulturellen sozialen Arbeit und in der langjährigen Arbeit mit Klienten die psychosozialen Belastungssituationen durch Flucht und Migration ausgesetzt sind, trägt Vielfalt e.V. zur Verbesserung der Lebenssituation dieser Menschen bei. In unserem stationären Angebot ist es unser Ziel, die jungen Menschen zu befähigen, ihr Leben nach Beendigung der Jugendhilfe eigenständig zu gestalten.

Die Leistung wird im Rahmen einer sozialpädagogischen Betreuung in eigens dafür angemieteten Einzel- und Gemeinschaftswohnungen und einem Standortbüro erbracht. Der zeitliche Betreuungsrahmen entspricht der leistungsvertraglichen Regelungen und der Vereinbarungen in der Hilfeplanung.

Die Betreuung der jungen Menschen findet in der Zeit von Montag bis Freitag statt. Um die Erreichbarkeit außerhalb der üblichen Betreuungszeiten im Falle einer Krise oder einer Gefährdung des Kindeswohls zu gewährleisten, verfügen wir außerdem über eine 24 stündige Rufbereitschaft an sieben Tagen.

Die Betreuung erfolgt in einem Co-Betreuungsmodell. In den Wohngemeinschaften darüber hinaus in einem Bezugsbetreuungsmodell. Beschäftigt wird, entsprechend der Leistungsvereinbarungen mit dem Land Berlin, ausschließlich Fachpersonal.

Sorgeberechtigte und andere am Hilfeverfahren beteiligte werden in die pädagogischen Prozesse mit einbezogen.

Somit konnten wir seit dem November 2016 sieben Wohngemeinschaften im Betreuten Jugendwohnen und einen BEW-Platz mit insgesamt 26 Plätzen aufbauen.

Zu Beginn der zweiten Jahreshälfte 2018 wird der erste Jugendliche in seine eigene Wohnung ziehen und noch für einige Monate von Vielfalt e.V. ambulant betreut werden, bevor er dann ganz in die Selbstständigkeit geht.

4.4 Kinderschutz

Vielfalt e.V. richtet sich beim Kinderschutz nach dem Bundeskinderschutzgesetz, dem SGB VIII und dem Berliner Rahmenvertrag (BRVJug).

Entsprechend den Qualitätsentwicklungsvereinbarungen hat Vielfalt e.V. sein Verfahren zum Schutz von Kindeswohlgefährdung anhand eines Schlüsselprozesses „*Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung*“ schriftlich im Qualitätshandbuch fixiert. Der Schlüsselprozess wird in internen Fachgremien zyklisch überprüft und aktualisiert. Mittels der Qualitätssettings ist der Prozess fest im Träger implementiert und gilt als Regelvorgabe für alle MitarbeiterInnen.

Bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung berät sich die Fachkraft zunächst mit dem Team. Zur Abschätzung eines Gefährdungsrisikos wird die insoweit erfahrene Fachkraft im Kinderschutz beratend hinzugezogen, um weitere Schritte zu beraten. Werden von einer Fachkraft Anzeichen auf eine konkrete, akute Kindeswohlgefährdung festgestellt, informiert diese unmittelbar telefonisch die Bereichsleitung, um gemeinsam weitere Schritte zu beraten. Die Ebenen der Beratung im Team und die Beratung mit dem Kinderschutzbeauftragten werden in dem Fall übersprungen. 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 wird die Geschäftsführung informiert.

Die Dokumentation der Fallarbeit erfolgt für Kinderschutzfälle innerhalb von 24 Stunden. Auch die bestehenden Verfahrensanweisungen für Vertretungsregelungen sind detailliert festgelegt. In jedem Fall ist eine Vertretung innerhalb von 24 Stunden gewährleistet. Jeder Kinderschutzfall wird zudem regelmäßig supervidiert.

Insofern erfahrene Fachkraft im Kinderschutz waren im Jahr 2017 Frau Weiß und Herr Gülfirat. Frau Gündüzkanat schließt ihre Ausbildung zur Insofern erfahrene Fachkraft 2018 ab.

4.5 Beschwerdemanagement

Im Qualitätsmanagement von Vielfalt e.V. ist ein systematisches Beschwerdemanagement installiert, das gegebenenfalls formulierte Unzufriedenheiten aufgreift, sie gemeinsam mit der im Jugendamt zuständigen Person bearbeitet und als Ansatz für Verbesserungen aufnimmt und dokumentiert.

5 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

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.

5.1 Personalausstattung

Die folgende Übersicht zeigt die Zahl und Struktur der MitarbeiterInnen von Vielfalt e. V. am Stichtag 31.12.2017:

Leitung und Verwaltung:	7 MitarbeiterInnen
Fachkräfte im HzE-Bereich ambulant:	22 Fachkräfte
Fachkräfte im HzE-Bereich stationär:	9 Fachkräfte
Fachkräfte im Projektbereich:	12 Fachkräfte
FAV-Kräfte im Projektbereich:	8 MitarbeiterInnen
Gesamt:	58 MitarbeiterInnen

Verhältnis Frauen zu Männern:	63 % Frauen - 37% Männer
Altersdurchschnitt:	rund 43 Jahre

Für alle MitarbeiterInnen des Trägers liegen aktuelle erweiterte Führungszeugnisse vor, die sämtlich keinerlei Beanstandungen aufweisen. Für neue Kollegen ist es eine Einstellungsvoraussetzung. Alle drei Jahre müssen die pädagogischen MitarbeiterInnen ein aktuelles erweitertes Führungszeugnis vorlegen.

5.2 Fachliche Qualifikation des Personals

Die MitarbeiterInnen von Vielfalt e. V. verfügen über eine Vielzahl an Qualifizierungen. Ein Großteil der MitarbeiterInnen verfügt über einen akademischen Abschluss in den Professionen Sozialpädagogik, Soziale Arbeit oder Psychologie. Zusätzliche Abschlüsse sind u.a. Systemische/r FamilientherapeutIn Kinder- und JugendpsychologIn oder systemische/r BeraterIn. Außerdem sind ErzieherInnen und mehrere Honorarkräfte aus dem pädagogischen, medizinischen, künstlerischen und kulturellen Bereich im Projektbereich tätig. Alle Fachkräfte verfügen in der Regel bereits bei Einstellung über Berufserfahrung in der Kinder- und Jugendhilfe und in anderen psychosozialen Arbeitsfeldern, viele auch in speziell auf Migranten ausgerichteten Tätigkeitsbereichen.

5.3 Sprachkompetenz und interkulturelle Kompetenzen des Personals

Unsere MitarbeiterInnen werden ergänzend zu den fachlichen Kriterien auch im Hinblick auf das interkulturelle Profil unseres Trägers ausgewählt. Sie verfügen neben ihren fachlichen Qualifikationen über eine große Anzahl von Sprach- und Kulturkenntnissen. 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.

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 der MitarbeiterInnen zählen:

- mutter- bzw. fremdsprachliche Kenntnisse in 18 verschiedenen Fremdsprachen: Arabisch, Bosnisch, Bulgarisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Hindi, Italienisch, Koreanisch, Kurdisch, Kroatisch, Polnisch, Portugiesisch, Russisch, Serbisch, Spanisch, Türkisch, 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

5.4 Personalentwicklung

Neben den organisatorischen Strukturqualitätsmerkmalen spielt das Personal und dessen Entwicklung eine entscheidende Rolle für die qualitative Umsetzung unserer Dienstleistungen. Geeignetes Personal zu finden ist auch für Vielfalt e.V. in den letzten Jahren schwieriger geworden. Die Anforderungen an die Arbeit steigen – von beiden Seiten. Die neuen Aufgaben und Veränderungen im Sozialen Sektor erfordern eine sehr gute fachliche Qualifikation der neuen MitarbeiterInnen. Gleichzeitig fordern neue MitarbeiterInnen angemessene Arbeitsbedingungen und einen entsprechenden Rahmen für ihre Leistungen.

Vielfalt e.V. setzt sich sehr für seine Angestellten ein und schafft Arbeitsbedingungen, die den Träger attraktiv für neue ArbeitnehmerInnen macht. Mit einem angemessenem Haustarif, 30 Tagen Urlaub, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten, regelmäßiger Supervision und einer Entfristung nach einem Jahr wirbt Vielfalt e.V. um qualifizierte MitarbeiterInnen.¹

Neue MitarbeiterInnen werden in den ersten sechs Monaten von der Teamleitung eng begleitet. Die Qualitätsstandards des Trägers werden ihnen in Form einer Einarbeitungsmappe bei Beginn der Tätigkeit übergeben und gemeinsam mit der Teamleitung besprochen und erläutert. Einmal jährlich finden Personalentwicklungsgespräche statt. In diesen Gesprächen werden u. a. neue Ziele gemeinsam vereinbart. 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. 2017 führte unser Träger eine interne Fortbildung zum Thema „Pädagogische Arbeit mit traumatisierten KlientInnen“ durch. Trägerintern sind für 2018 Fortbildungstage zu den Themen konfrontative/ deeskalierende Gesprächsführung, Professionelle Nähe und Distanz und Partizipation geplant. Die MitarbeiterInnen des Vereins haben nach der Betriebsvereinbarung zwei interne Fortbildungstage pro Jahr und einen externen Tag. Weitere externe Fortbildungen der MitarbeiterInnen werden in Absprache mit der Bereichsleitung und der Geschäftsführung von Vielfalt e.V. unterstützt.

5.5 Blickpunkt: Personalwesen im ambulanten HzE-Bereich

Die Tätigkeit als Fachkraft im ambulanten Bereich der Erziehungshilfen mit sozial benachteiligten und häufig psychisch belasteten Familien, erfordert ein hohes Maß an Fachkompetenz,

¹ Ausnahme: Bei ProjektmitarbeiterInnen richtet sich die Dauer des Anstellungsverhältnisses nach der Dauer des Projekts und seinen jeweiligen Konditionen.

Reflexionsvermögen, Strukturiertheit, Kreativität, Flexibilität und psychischer Belastbarkeit. Die MitarbeiterInnen 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.

Die 22 HzE-Fachkräfte verfügen sämtlich über adäquate akademische Abschlüsse. Davon sind 16 Dipl. SozialpädagogInnen/SozialarbeiterInnen; 5 Dipl.-Psychologen und 2 Fachkräfte mit pädagogischen Abschlüssen. Darüber hinaus verfügen viele Fachkräfte über eine oder mehrere abgeschlossene, pädagogisch relevante Weiterbildungen. Zudem befinden sich mehrere HzE-Fachkräfte berufsbegleitend in Weiterbildung in Systemischer Familientherapie oder Kinder- und Jugendpsychotherapie. Damit bereichern sie die ambulanten Hilfen zur Erziehung für unsere KlientInnen.

5.6 MitarbeiterInnenprofile – HzE ambulant

Der Träger stellt seinen Auftraggebern auf Nachfrage, den Jugendämtern und Projektträgern, ausführliche MitarbeiterInnenprofile aus dem Team des ambulanten HzE Bereichs auf Anfrage zur Verfügung. Diese informieren über die fachlichen und sprachlichen Qualifikationen der jeweiligen MitarbeiterInnen. Alle MitarbeiterInnen sind einem jeweiligen Team, Kreuzberg oder Neukölln (grau unterlegt), zugeordnet. Sie arbeiten aber auch bezirksübergreifend.

Kürzel	Qualifikation	Krisenteammitarbeiter und Zusatzqualifikationen der MA (Dauer: mindestens ein Jahr ²)	Bei Vielfalt beschäftigt seit	Beschäftigungsverhältnis
F.A.	Erziehungswissenschaften B.A.		2015	Festangestellt
I. A.	Sozialarbeiter B.A.		2012	Festangestellt
C.B.	Dipl. Sozialpädagogin		2016	Befristet
G. B.	Sozialarbeiter B.A.		2017	Befristet
N. Cl.	Dipl.-Sozialpädagogin		2008	Festangestellt
N. Cö.	Dipl.-Sozialpädagogin	Derzeit Weiterbildung in Systemischer Familientherapie	2012	Festangestellt
E. C.	Dipl.-Psychologin	Lerntherapie, Sonderpädagogische Zusatzausbildung im Arbeitsfeld Rehabilitation	2011	Festangestellt
Ö.E.	Sozialarbeiter B.A.		2015	Festangestellt
L. Gü.	Dipl. Pädagogin	Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern, Systemischer Familientherapeut, Systemischer Kinder- und Jugendtherapeut, Kinderschutzfachkraft	2009	Festangestellt

² Fort- und Weiterbildungen unter 12 Monaten sind nicht aufgeführt

Kürzel	Qualifikation	Krisenteammitarbeiter und Zusatzqualifikationen der MA (Dauer: mindestens ein Jahr ²)	Bei Vielfalt beschäftigt seit	Beschäftigungsverhältnis
L.G.	Sozialarbeiter B.A.	Sozialtherapeutin, Schauspielerin, med. Fachangestellte, sys. Familientherapeutin	2011	Festangestellt
A. K.	Dipl.-Sozialarbeiter	Soziale Verhaltenswissenschaften M.A.	2011	Festangestellt
S. K.	Sozialarbeiter B.A.	Heilpädagogik, derzeit in Ausbildung zur systemischen Familientherapeutin	2014	Festangestellt
W.L.	Dipl. Sozialpädagoge		2016	Befristet
C.M.	Dipl. Sozialarbeiter	derzeit in Ausbildung zur systemischen Familientherapeutin	2016	Festangestellt
S. M.	Psychologe Msc.		2014	Festangestellt
J. N.	Dipl.-Sozialpädagoge	Systemische Familientherapie Weiterbildung zur Kinder- und Jugendpsychotherapeutin	2014	Befristet
H. P.	Interkulturelle Pädagogin (M.Ed.)	Angewandte Fremdsprachen Deutsch/Englisch, B.A. und M.A. Systemischer Familientherapie, Systemische Beraterin	2012	Festangestellt
V. R.	Dipl.- Psychologe	Verhaltenstherapie, Philosophie Magister, derzeit Weiterbildung in Kinder- und Jugendpsychotherapie	2007	Festangestellt
M. S.	Dipl.-Sozialpädagoge	Derzeit Weiterbildung in Kinder- und Jugendpsychotherapie	2016	Festangestellt
M. T.	Dipl.- Psychologe	Tiefenpsychologisch fundierte Psychotherapie, therapeutisches Puppenspiel, Kinder- und Jugendpsychotherapie	2007	Festangestellt
P.Z.	Dipl. Sozialpädagogin	Systemische Familien therapie	2015	Festangestellt

Tabelle 1: Mitarbeiterprofile, Stand: 31.12.2017

6 Sozialräumliche Vernetzung, Kooperation und Ressourcen

Insgesamt orientieren sich unsere Kooperationen und Vernetzung stark an den sozialräumlichen Strukturen. Unsere Klientel in Kreuzberg und Neukölln übt viele Aktivitäten innerhalb ihres engeren Wohnumfelds aus, wodurch dem Nahraum als Sozialraum eine große Bedeutung zukommt. Außerdem bilden unsere Kooperationen und die Zusammenarbeit mit den zuständigen Jugendämtern, Trägern der freien Jugendhilfe und weiteren Akteuren bzw. Auftraggebern einen wichtigen Schwerpunkt in unserer Arbeit. Alle Angebote und Entwicklungen können so möglichst bedarfsgerecht, effektiv und effizient gestaltet und angepasst werden.

Die Vernetzungs- und Kooperationsarbeit betrachten wir als andauernden Prozess, das heißt Erweiterung des Netzwerks und Festigung der schon bestehenden Zusammenarbeiten sind ständiger Teil des Prozesses.

6.1 Feste Kooperationsbeziehungen und -partnerschaften

Als Schwerpunkträger der Kinder- und Jugendhilfe in Kreuzberg und Neukölln kooperieren wir im ambulanten HzE Bereich im Verbund mit den folgenden öffentlich anerkannten Trägern der freien Jugendhilfe:

- in der Region I von Kreuzberg mit dem *Evangelisches Johannesstift* und *Jugendwohnen im Kiez gGmbH* und im Bereich Familienrat mit *JaKus gGmbH*.
- in den Regionen III und IV von Kreuzberg mit dem *Evangelisches Johannesstift*, *Evin e. V.*, *Familie e.V.*, *Jugendwohnen im Kiez gGmbH* und *LebensWelt interkulturelle Jugendhilfe gGmbH*.
- in der Region Nordwest-Neukölln mit dem *Diakoniewerk Jugend- und Familienhilfe Simeon gGmbH*, *Familie e.V.* und *JaKus gGmbH*.

Fallbezogen arbeiten wir zudem mit einer Vielzahl an weiteren Akteuren zusammen.

Die Projekte kooperieren fest mit einer Vielzahl öffentlicher und zivilgesellschaftlicher Akteure der Jugendhilfe, der Bildung und des jeweiligen Quartiers. An dieser Stelle sollen nur einige genannt werden.

Das Nachbarschaftshaus im Schillerkiez kooperiert mit dem Verein zur Förderung von Migrantinnen, der Schillerwerkstatt, Kita „1001 Nacht“, der Karlsgarten Grundschule und den Stadtteilmüttern.

Das Familienzentrum „Vielfalt“ kooperiert eng mit der benachbarten Kita „Silbersteiner Rappelkise“, der Herman-Sander-Grundschule, der Kinder- und Jugendeinrichtung „Kinder am Feld“, VHS Neukölln, dem DRK, den Stadtteilmüttern und den Flüchtlingsunterkünften in Neukölln.

In der Silberstein Grundschule wird eng mit dem auch dort ansässigen Träger Kleiner Fratz GmbH zusammengearbeitet. Auch der Kontakt zu anderen Schulen, Kitas sowie die Unterstützung von anderen Trägern der Jugendhilfe werden für die Angebote genutzt.

KONAK kooperierte u. a mit FinJa – Frauen in Job und Ausbildung (GFBM gGmbH), mit Gemeinschafts- & Notunterkünften im Sozialraum, Diakonie / TAM in der Wilhelmstraße, den Stadtteil-müttern- Kreuzberg und der Dersim Kulturgemeinde e.V..

Im stationären HzE Bereich bauen die MitarbeiterInnen ein Netzwerk mit Sorgeberechtigten, Jugendämtern, Schulen, Therapeuten und weiteren Akteuren der Jugendhilfe sowie Freizeiteinrichtungen auf.

6.2 Zusammenarbeit mit dem Jugendamt und Gremienarbeit

Vielfalt e.V. arbeitet von Beginn an eng mit den zuständigen Jugendämtern, dem Regionalen Sozialen Dienst (RSD) des Jugendamts Neukölln, dem Schulamt und der Schulpsychologie Neukölln, dem KJPD und dem Kinder- und Jugendgesundheitsdienst zusammen.

Zum Zweck der Vernetzung ist der Träger regelmäßig in verschiedenen Gremien, Fallteams und in den Hilfeplanungsgremien der Bezirke Kreuzberg und Neukölln vertreten. Alle Gremiensitzungen werden dokumentiert und den Mitgliedern des jeweiligen Gremiums zugänglich gemacht.

Gremien auf Bezirksebene	
Jugendämter und Träger	Fallteam Region I (A u. B) 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 BU in Friedrichshain-Kreuzberg
	Fach-AG Entwicklungsberichte in Friedrichshain-Kreuzberg
	Fach-AG Kinderschutz in Friedrichshain-Kreuzberg
	Steuerungsgruppe Familienrat Friedrichshain-Kreuzberg
	Sozialraum-AG I, Regional-AGen I in Friedrichshain-Kreuzberg
	AG Rollbergkiez
	AG Schillerpromenade
Schule/ Bildung	AG 78 Schulsozialarbeit Neukölln
	Werkstatt Kinder Eltern Bildung in Neukölln
Gremien auf Quartiersebene	
Quartiersmanagement	QM am Mehringplatz, QM Schillerpromenade, QM Rollberg Kranold-Weber-Netz: Kiez-AG
Berlinweite Gremien	
Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband,	Fach-AG Ambulante Hilfen zur Erziehung, Fach-AG Schulsozialarbeit

LV Berlin	
Familienrat Berlin/ Brandenburg e.V.	Mitglied, Qualitätsgemeinschaft Familienrat
Senat für Bildung, Jugend und Wissenschaft Berlin	AG Steuerung Familienzentren

Tabelle 2: Gremienarbeit auf Bezirks-, Quartiers- und Landesebene

7 Schlüsselprozesse

Um unsere Prozessqualität auf hohem Niveau zu halten und sowohl intern als auch extern erwartungsstabile Standards zu gewährleisten, haben wir unsere wichtigsten Arbeitsabläufe als verbindliche *Schlüsselprozesse* in unserem Qualitätshandbuch beschrieben. Diese Prozessbeschreibungen sind für die Arbeit aller Angestellten von Vielfalt e.V. bindend.

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 Dokumentenete dienen gleichzeitig auch zur Eigenkontrolle der Abläufe 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 werden so dokumentiert.

8 Ergebnisse 2017

8.1 Ergebnisse und Wirkungen der Hilfen bezogen auf die Klientel

Im Bereich Hilfe zur Erziehung, sowohl ambulant wie stationär, werden Hilfeverläufe regelmäßig in Teamsitzungen und (Fall-) Supervisionen besprochen und reflektiert. Diese Evaluationen sind fester Bestandteil der Teamsitzungen. Die MitarbeiterInnen besprechen u.a. Kinderschutzfälle oder Krisen, treffen Gesprächsvorbereitungen oder stimmen sich über den weiteren Hilfeverlauf ab.

Die Partizipation der Klienten am Hilfeprozess ist in unserem Arbeitskonzept verankert und damit ein automatischer und selbstverständlicher Teil unserer Arbeit. Hilfeverläufe werden immer mit den Familien bzw. dem Jugendlichen zusammen besprochen. Die Klienten sind immer am Hilfeplangespräch und den darin vereinbarten Zielen im Jugendamt beteiligt.

Über unser Qualitätshandbuch verfügen wir über ein Beschwerdemanagement, welches jedem Mitarbeiter und Klienten bekannt ist. Beschwerden werden nach einem festgelegten Rahmen aufgenommen, bearbeitet und rückgemeldet.

In den Projekten sind Fallbesprechungen ebenfalls ein fester Bestandteil der Teamsitzungen und Supervisionen. Auch die Partizipation der SchülerInnen und Familien sind selbstverständlicher Teil der täglichen Arbeit und fest im Konzept verankert.

Im Familienzentrum „Schillerkiez“ wurde im Mai 2017 das Projekt „Deutsch lernen durch Kochen für Geflüchtete und Anwohner“ in Kooperation mit dem Familienzentrum „Vielfalt“ gestartet, welches sehr erfolgreich ist. Die Kochgruppe wird von Ehrenamtlichen geleitet und pro Termin von ca. 20 und 45 Personen besucht. Auch die Ferienkurse des Familienzentrums werden sehr gut besucht. Besonderer Beliebtheit erfreute sich der Theaterworkshop für Jugendliche von PluralArts International gGmbH in Zusammenarbeit mit der DKJS in den Sommerferien. Das Familienfrühstück hat sich als niedrigschwellige Angebot bewährt und wird von den KiezbewohnerInnen gerne als Einstieg in verschiedene Themen und zur Partizipation im Familienzentrum „Schillerkiez“ genutzt.

Das Familienzentrum „Vielfalt“ wurde weiter als fester Ort der Begegnung und des Lernens in der Silbersteinstraße ausgebaut. Die Angebote im Bereich Gesundheit, Frühe Hilfen und die Angebote im kreativen Bereich konnten auf Wunsch der Besucher weiter ausgebaut und erweitert werden. Durch die enge Kooperation mit der benachbarten Kita „Silbersteiner Rappelkiste“ wurden Sportangebote für Kinder sowie Beratung für Eltern angeboten. Im September 2018 wird das Familienzentrum neue Räumlichkeiten im neugebauten Nachbargebäude beziehen.

Die unterstützenden Angebote in der Zuckmayer Schule werden von den SchülerInnen sehr gerne angenommen. In den meisten Fällen konnte die Hilfe zielgerichtet an den Bedarfen der Jugendlichen ausgerichtet und die vereinbarten Ziele entsprechend erreicht werden. In der Regel führt die Arbeit der MitarbeiterInnen der Schule zu einer Reduzierung der Fehlzeiten und damit einhergehend zu einer Verbesserung der schulischen Leistungen. In einigen Fällen konnten gemeinsam alternative Beschulungsformen bzw. schulersetzen Projekte erarbeitet und den Beteiligten vermittelt werden.

Die Schulstation „Vielfalt“ der Silberstein Grundschule konnte im Jahr 2017 erfolgreiche Projekt-tage zum Thema Übergang in die Oberschule für SchülerInnen der 6. Klassen durchführen. Die SchülerInnen wurden mit einer Präsentation, einem Handout, einem Quiz, Partnerarbeit, Gruppenarbeit und Vorträgen von Schülern aus den umliegenden Oberschulen über den Übergang informiert. Die Themen des Projekt-tages waren unter anderem die Unterschiede zwischen der Sekundarschule und dem Gymnasium, Anforderungen an SchülerInnen auf dem Gymnasium, das Anmeldeverfahren und die Verteilung der Schüler an den Oberschulen bei Übernachtung.

Außerdem wurde das Musical „Rotasia“ im Rahmen einer Musical AG für 22 Kinder der Schulanfangsphase und der 3. Klassen eingeübt. Im Februar 2017 hat die Musical-AG mit einer Kurzversion des Stückes am Theaterfest im FEZ (Freizeit- und Erholungszentrum in der Wuhlheide) teilgenommen. Im Rahmen der Europawoche der Silberstein-Schule wurde ebenfalls ein Teil des Musicals präsentiert. Im Juni gab es zwei Auftritte im Rahmen des Neuköllner Theaterfestes, wovon einer im Neuköllner Gemeinschaftshaus bei der offiziellen Eröffnungsveranstaltung stattfand. Zum Ende des Schuljahres gab es zwei Aufführungen für SchülerInnen sowie Eltern der Silberstein-Schule.

8.2 Ergebnisse bezogen auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

2017 wurde eine MitarbeiterInnen für die ambulanten Hilfen zur Erziehung neu eingestellt. Sie schied Ende 2017 aus dem Träger aus, ihr Vertrag wurde nicht verlängert. 2016 war eine Fachkraft des HzE-Teams wegen Mutterschaft/Elternzeit beruflich inaktiv.

In regelmäßigen Teamsitzungen, Qualitätszirkeln, Gesamtteamtage sowie bei internen Fortbildungstagen findet sowohl ein fachlicher wie auch teamübergreifender Austausch unter den KollegenInnen statt. Besonders die Gesamtteamtage und Fortbildungstage unterstützen methodisch die Anbindung der MitarbeiterInnen an den Träger. Sie haben die Möglichkeit an aktuellen Themen der Kinder- und Jugendhilfe und des Trägers mitzuarbeiten und sich einzubringen.

8.3 Ergebnisse hinsichtlich sozialräumlicher Vernetzung und Kooperation

Vielfalt e. V. kooperiert seit Beginn seines Bestehens eng mit den Jugendämtern Friedrichshain-Kreuzberg und Neukölln und ist kontinuierlich in gesetzlichen wie freiwilligen Gremien der Bezirke vertreten. Diese Zusammenarbeit erachten wir als besonders wichtig, um eine bedarfsgerechte und zielführende Leistungserbringung für Kinder und Familien überhaupt zu ermöglichen und die Rahmenbedingungen der Kinder- und Jugendhilfe in den jeweiligen Sozialräumen zu verbessern. Dazu arbeiten wir auch mit anderen Trägern der freien Kinder- und Jugendhilfe sowie weiteren Auftraggebern und Akteuren zusammen.

Im Projektbereich haben wir das Programmangebot und die Vernetzung mit Kooperationspartnern in 2017 weiter deutlich ausgebaut. So konnten wir niedrigschwellige Angebote an den Schnittstellen der Jugendhilfe zur Schule, Frühen Hilfen, der Bildung für Kleinkinder und Erwachsene, Kulturangeboten und Bereichen des Gesundheitswesens anbieten. Im Rahmen der Kooperationen finden regelmäßige Kooperations- und Auswertungsgespräche statt, die den Projektverlauf bewerten und ggf. als Ausgangspunkte für Umsteuerungen dienen. Außerdem finden Auswertungs- und Bewertungsgespräche mit unseren Auftraggebern statt. Darüber hinaus werden jährliche Tätigkeits- und Finanzberichte für die jeweiligen Projekte verfasst, die den Auftraggebern zur Verfügung gestellt werden.

8.4 Blickpunkt: Statistische Ergebnisse aus dem ambulanten HzE Bereich

Wie in den Vorjahren erreichte Vielfalt e.V. auch 2017 mit seinen ambulanten Hilfen 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.

Im Berichtszeitraum 01.01.2017 bis 31.12.2017 leistete unser Träger insgesamt 183 aktive ambulante Hilfen zur Erziehung nach §18.3 sowie §§27 ff. SGB VIII. Der Leistungsschwerpunkt lag wie in den Vorjahren auf Hilfen nach §31 SGB VIII, gefolgt von Hilfen nach §30 SGB VIII. Die statistische Anzahl der erbrachten Hilfen zur Erziehung 2017 ist in der folgenden Tabelle nach Hilfeart SGB VIII und Bezirk (fallzuständiges Jugendamt) abgebildet.

Bezirk	§18,3	§27.2 Krisen- clearing Kreuzberg	§27.2 Familien- rat	§ 30	§ 31	§31 Krisen- clearing Neukölln	§ 35	§54 .1	Gesamt
Friedrichshain- Kreuzberg	3	4	3	20	54		3		87
Neukölln				30	45	12	2	2	91
Lichtenberg				2	1				3
Mitte	1								1
Treptow-Köpenick				1					1
Gesamt	4	4	3	53	100	12	5	2	183

Tabelle 3: ambulante Hilfen zur Erziehung 2017

Durchgängig betreute unser Träger von 2016-2018 im HzE-Bereich 33 Fälle.

Zum Stichtag 01.01.2017 wurden 98 Hilfen und zum Stichtag 31.12.2017 insgesamt 91 Hilfen geleistet.

Im Jahresverlauf 2017 wurden insgesamt 88 neue Hilfen begonnen und 95 Hilfen beendet.

Gegenüber dem Vorjahr nahm die Zahl der insgesamt erbrachten Hilfen zu von 179 (2016) auf 184 (2017).

Im Jahr 2017 erbrachten unsere Fachkräfte insgesamt 21.668 Fachleistungsstunden, was einem Durchschnitt von 1.797 abgerechneten Fachleistungsstunden pro Monat entspricht. Die Gesamtzahl der Fachleistungsstunden stieg von 21.407 im Jahr 2016 auf die genannten 21.668 in 2017.

Hinsichtlich der Dauer der erbrachten Hilfen kann festgestellt werden, dass 45 der in 2017 beendeten Hilfen über den Zeitraum von einem Jahr erbracht wurden. Innerhalb der ersten drei Monate wurden 10 Hilfen wieder beendet, davon waren 3 Hilfen als Krisenclearing verbucht und 1 Hilfe als Familienrat.

Im Jahr 2017 führten wir drei Familienräte nach §27.2 SGB VIII in Friedrichshain-Kreuzberg durch.

9 Visionen 2018

Vielfalt e.v. möchte sich auch im Jahr 2018 entsprechend den aktuellen Themen und Debatten in der Kinder- und Jugendhilfe professionell weiterentwickeln.

Ein Schwerpunkt liegt dabei auf der Weiterentwicklung und Anpassung unserer Angebote sowie unseres Leistungsspektrums in allen Bereichen. Dazu beobachten wir die Entwicklungen der Bedarfe im Sozialraum und schaffen weitere Räume und Möglichkeiten zur Partizipation für unser Klientel.

Unsere bestehende Angebotspalette im ambulanten HzE Bereich wird u.a. im systemisch-therapeutischen Bereich durch die Zusatzausbildung weiterer KollegInnen vergrößert. Die Partizipation der Kinder, Jugendlichen und Eltern an der Hilfeplanung und -umsetzung sowie an der Gestaltung unserer Angebote in den Projekten, verdient aus unserer Sicht auch weiterhin ein besonderes Augenmerk. Im stationären HzE Bereich wird es mehr Wohnungen und Betreuungsplätze geben und im Projektbereich bauen die Nachbarschaftsprojekte ihr Programm noch mehr in den Feldern Frühe Hilfen und Gesundheit aus.

Wir wollen die Vernetzung unserer Angebot intern sowie extern weiter erhöhen, um unser Klientel noch besser begleiten und unterstützen zu können und die Angebotspalette für die Familien zu verbreitern. Intern wird der Bereich der ambulanten Hilfen stärker mit dem Projektbereich in den Schwerpunkten der Frühen Hilfen, der Bildung und der Gesundheit vernetzt. Extern bauen wir im Sozialraum unserer Angebote mit mehr Kooperationspartnern und mehr vernetzen Angeboten aus. Die Niedrigschwelligkeit unserer Angebote kann den Zugang für die Familien erleichtern und ggf. vorhandene Hemmnisse im Umgang mit professionellen Helfern abgebauten.

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

Außerdem wird der gesamte Bereich der Öffentlichkeitsarbeit überarbeitet und an die aktuelle, digitale Entwicklung angepasst. Der Träger bekommt ein einheitliches Corporate Design und wird sich auch in den Social Media Kanälen präsentieren.