



Vielfalt e.V.

Qualitätsbericht 2020

Vorwort 2020

Sehr geehrte Leser:innen,

mit dem vorliegenden Tätigkeitsbericht möchten wir Ihnen einen Überblick über unseren Träger Vielfalt e. V. und seine Tätigkeiten im Geschäftsjahr 2020 geben.

Um unsere Leistungsangebote zu optimieren, setzen wir im Bereich Personalentwicklung und -bindung vermehrt auf die Entwicklung von gemeinsamer Haltung zu verschiedenen Fragestellungen sowie auf Mitarbeiter:innenbeteiligung. Zur Erreichung dieser Ziele, haben wir im März 2020 einen Fachtag zur Leitbildentwicklung organisiert. An diesem nahmen unsere Fachkräfte zahlreich teil. Dabei ist uns gelungen die Rahmenbedingungen, die Aufgaben sowie Ziele unserer Arbeit zu reflektieren. Daran anknüpfend wurde eine gemeinsame Haltung zur gesellschaftlichen Verantwortung innerhalb unserer Arbeit herausgearbeitet:

- ein achtsamer Umgang mit den Bedürfnissen der von uns begleiteten Familien und unserer Fachkräfte im Arbeitsfeld
- konzeptionelle Ausrichtung unseres Handels nach größtmöglicher Partizipation des Klientels
- besondere Sensibilisierung für gesellschaftliche Themen wie Transkulturalität, geschlechtliche und sexuelle Vielfalt

Die Corona-Pandemie hat uns bei unserem Vorhaben der strukturellen Veränderungen, der Angebotserweiterung und dem Voranbringen einiger Qualitätsentwicklungsprozesse überrascht.

Durch die gute Zusammenarbeit mit unseren Kooperationspartner:innen und unseren Auftraggeber:innen ist es uns jedoch gelungen, unseren Fachkräften für Ihre Arbeit mittels Hygienekonzepte und Schutzmittel ein Mindestmaß an Sicherheit zu bieten. Unsere Fachkräfte haben in der Pandemiezeit verantwortungsvoll ihre Arbeit fortgesetzt und an die neuen Herausforderungen angepasst. So haben sie z.B. weiterhin Kinderschutzfälle vor Ort, in den Familien begleitet und durch ihre Tätigkeit dazu beigetragen den institutionellen Kinderschutz aufrecht zu erhalten. An dieser Stelle möchten wir uns herzlich bei unseren Fachkräften bedanken.

Durch die Pandemie haben wir unsere Ziele, wie die Erweiterung unseres stationären Angebots, die Aktualisierung und Modernisierung unsers Qualitätshandbuchs und die Konzeptentwicklung der Kindertagesstätte im Jahr 2020 nicht verfolgen können, wie es geplant war. Der Umsetzung dieser Ziele werden wir uns in den kommenden Jahren intensiver widmen.

Das Tätigkeitsjahr 2020 wird uns allen als ein bewegtes Jahr in Erinnerung bleiben, welches bestimmte Prozesse wie digitale Sitzungen und digitale Akten rasant vorangetrieben hat. Dies hat auf bestimmten Ebenen den Beginn von Prozessoptimierungen angestoßen.

Wir bedanken uns herzlich bei unseren Kooperationspartner:innen, Auftraggeber:innen, bei den Dachverbänden für die tatkräftige Unterstützung in einem intensiven Jahr, welches uns alle besonders herausgefordert hat.



Aynur Toraman

Geschäftsführung

Inhaltsverzeichnis

1	Der Träger Vielfalt e. V.	6
1.1	Organigramm	7
1.2	Zielgruppe	8
1.3	Ziele	8
2	Leitungsstruktur und Qualifikationen	8
2.1	Leitungsstil	9
2.2	Interne Kommunikation und Partizipation	9
3	Öffentlichkeitsarbeit und Qualitätsmanagement	10
3.1	Öffentlichkeitsarbeit	10
3.2	Stand des internen Qualitätsmanagements	10
3.3	Qualitätssicherung	11
3.4	Evaluation und Berichterstattung	11
4	Konzeption und Angebote	12
4.1	Tätigkeitsschwerpunkt: Ambulante Hilfen zur Erziehung	12
4.2	Tätigkeitsschwerpunkt: Stationäre Hilfen zur Erziehung	13
4.3	Tätigkeitsschwerpunkt: Schulsozialarbeit, Familienzentren, sozialräumliche Projekte	13
4.4	Kinderschutz	16
4.5	Beschwerdemanagement	16
5	Mitarbeiter:innen	17
5.1	Personalausstattung	17
5.2	Fachliche Qualifikation des Personals	18
5.3	Sprachkompetenz und interkulturelle Kompetenzen des Personals	18
5.4	Personalentwicklung	19
5.5	Blickpunkt: Personalwesen im ambulanten HzE-Bereich	20
5.6	Mitarbeiter:innenprofile – HzE ambulant	20

6	Sozialräumliche Vernetzung, Kooperation und Ressourcen.....	23
6.1	<i>Feste Kooperationsbeziehungen und -partnerschaften.....</i>	23
6.2	<i>Zusammenarbeit mit dem Jugendamt und Gremienarbeit.....</i>	24
7	Schlüsselprozesse	25
8	Ergebnisse 2020	26
8.1	<i>Ergebnisse und Wirkungen der Hilfen bezogen auf die Klientel</i>	26
8.2	<i>Blickpunkt: Statistische Ergebnisse aus dem ambulanten HzE Bereich.....</i>	27
8.3	<i>Ergebnisse bezogen auf Mitarbeiter:innen</i>	29
8.4	<i>Ergebnisse hinsichtlich sozialräumlicher Vernetzung und Kooperation.....</i>	29
9	Visionen 2021	29

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Mitarbeiter:innenprofile, Stand: 01.01.-31.12.2020.....	20
Tabelle 2:	Gremienarbeit auf Bezirks-, Quartiers- und Landesebene	24
Tabelle 3:	Zahl der erbrachten ambulanten Hilfen zur Erziehung 2020 nach Hilfeart und Bezirk*.....	28

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Organigramm des Trägers, Stand: 31.12.2020	7
--------------	--	---

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 1999 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 ist in der Transparenzdatenbank des Berliner Senats registriert. Außerdem ist der Träger Mitglied im Paritätischen Wohlfahrtsverband Berlin und in der paritätischen Tarifgemeinschaft. Die Organisationskultur ist diversitätsfreundlich und wird kontinuierlich fortentwickelt. 2014 hat der Träger dies auch mit der Unterzeichnung der „Charta für Vielfalt“ bestätigt.

1.1 Organigramm

ORGANIGRAMM VIELFALT e.V.

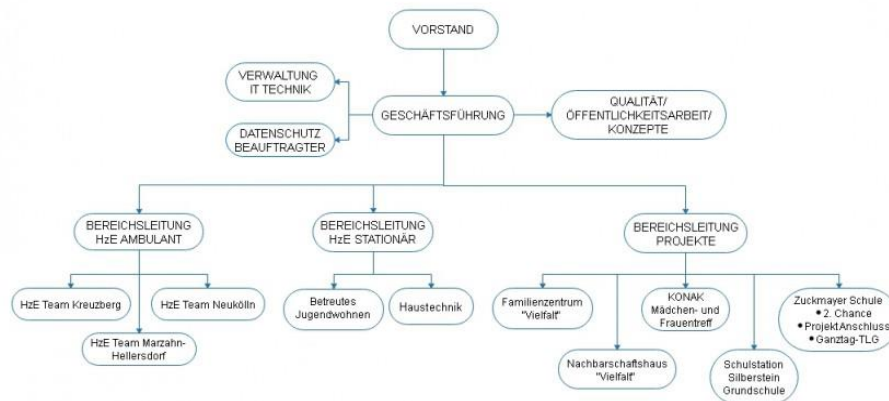


Abbildung 1: Organigramm des Trägers, Stand: 31.12.2020

1.2 Leitbild und Vision

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, unsere Mitarbeitenden und Klient:innen 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.

1.2 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.

1.3 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 2020 aus dem ersten Vorsitzenden Engin Deniz Rohde, Erzieher und Musiker, sowie der zweiten Vorsitzenden Annette Riesberg, approbierte Ärztin mit Master of Public Health. Die Vorstandsmitglieder begleiten insbesondere folgende Aufgabenbereiche des Trägers: Organisations- und Qualitätsentwicklung 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 Mitarbeiter:innen verantwortlich. Fachliche Qualifikationen: Erzieherin, Dipl.-Sozialpädagogin/Sozialarbeiterin, Moderatorin, Beraterin für Organisationsentwicklung und Systemische Familientherapie.

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 Mitarbeiter:innen vertreten;
- einen respektvollen und wertschätzenden Umgang pflegen
- bereit sind, ihre Arbeit transparent zu machen und Transparenz von anderen Mitarbeiter:innen 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.

Jeweils einmal wöchentlich finden Steuerungsrounds mit den jeweiligen Bereichsleitungen und der Geschäftsführung statt. Ebenfalls gibt es einmal im Monat eine Gesamtleitungsrunde in der ein bereichsübergreifender Austausch über Organisations- und Qualitätsthemen erfolgt. Um fachliche Begleitung und Vernetzung zu sichern nehmen die Bereichsleiter regelmäßig an den Teamsitzungen ihrer Bereiche teil. Einmal pro Jahr finden Personalentwicklungsgespräche statt.

Einmal im Monat findet eine Sitzung mit der Geschäftsführung 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 Teamsitzung, welche inhaltlich feste Tagesordnungspunkte (z.B. Fallbesprechungen) haben. Monatliche Supervisionen für alle Teams sind ebenfalls fest installiert. In allen Leistungsbereichen wurden in der Regel jährlich 6 Qualitätszirkel umgesetzt.

Alle Mitarbeiter:innen verfügen über eine eigene Dienst-E-Mailadresse, Zugang zu PCs mit Internet, Laptop und ein mobiles Diensttelefon. Damit ist der alltägliche Austausch der Kollegen:innen untereinander sowie mit der Leitung oder der schnelle, bereichsübergreifende Austausch gewährleistet.

Übergreifend kommen alle Mitarbeiter:innen und die Leitung bei jährlich drei Gesamtteamentagen, internen Fortbildungen und organisationskulturellen Veranstaltungen, wie

z.B. beim Betriebsausflug oder Jahresabschlussfest 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 Mitarbeiter:innen werden in den Organisationsentwicklungsprozess aktiv miteinbezogen. Die Kommunikation gegenüber den einzelnen Mitarbeiter:innen 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 Mitarbeiter:innen 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 im Rahmen von Netzwerkarbeit, durch die Teilnahme an Festen und mit Aktionen im jeweiligen Quartier. Die Familienzentren führen erfolgreiche Sommerfeste in ihren jeweiligen Kiez durch und beteiligen sich auch an anderen Kiezaktionen. Die Schulen präsentieren ihre Projektarbeit bei den jeweiligen Sommerfesten, zu passenden Veranstaltungen und Elternabenden.

3.2 Stand des internen Qualitätsmanagements

Bei Vielfalt e. V. wurden im Jahr 2020 Standards auf den Ebenen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität weiterentwickelt. Seit 2002 arbeitet der Träger in einem immer weiterentwickeltem Qualitätssystem nach der DIN EN ISO 9001. Dieses beinhaltet Standards, Schlüsselprozesse und Umsetzungstools zur zielgruppenorientierten 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 Qualitätsmanagementbeauftragten und der regelmäßigen Tagung von Qualitätszirkeln.

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

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

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 Tätigkeitsbericht 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 20 Jahren ist Vielfalt e.V. in Berlin als interkultureller Träger in der Kinder- und Jugendhilfe aktiv. Unsere fachlich hochqualifizierten, mehrsprachigen Mitarbeiter:innen erreichen ein breites Spektrum an Kindern und Familien, insbesondere sozial benachteiligte Familien mit und ohne Migrationsgeschichte.

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 Klient:innen. Für unsere Fachkräfte sind die Klient:innen Expert:innen 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 und III) und in Neukölln-Nordwest. Wir kooperieren mit mehreren Jugendhilfeträgern.

Gemäß unserem Vertrag mit dem Berliner Senat umfasste unser Leistungsspektrum 2020 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)
- § 27.2 Familienrat (Jugendamt Friedrichshain-Kreuzberg)

Die Mitarbeiter:innen des Bereichs arbeiten in drei Teams: Kreuzberg, Neukölln und Marzahn-Hellersdorf.

4.2 Tätigkeitsschwerpunkt: Stationäre Hilfen zur Erziehung

Vielfalt e. V. bietet ein stationäres Wohnangebot nach § 34 SGB VIII für junge Menschen mit und ohne Fluchterfahrung.

Mit seinen Erfahrungen im Bereich der interkulturellen sozialen Arbeit und in der langjährigen Arbeit mit Klient:innen 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 in 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-Stunden-Rufbereitschaft an sieben Tagen. Beschäftigt wird, entsprechend der Leistungsvereinbarungen mit dem Land Berlin, ausschließlich qualifiziertes Fachpersonal.

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

Seit November 2016 wurden fünf Wohngemeinschaften im Betreuten Jugendwohnen und zwei Einzelwohnungen aufgebaut werden. Derzeit bieten wir in Bereich der stationären Hilfen zur Erziehung 17 Plätzen für Jugendliche an.

.

4.3 Tätigkeitsschwerpunkt: Schulsozialarbeit, Familienzentren, sozialräumliche Projekte

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

Die Schulsozialarbeit an der Silberstein Grundschule wurde 2020 im Rahmen der Schulstation „Vielfalt“ fortgesetzt. Die Mitarbeiter:innen vor Ort begleiteten in verschiedenen Formen

Schüler:innen, Eltern und Lehrer:innen. 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“. Im Rahmen der Ganztagsbetreuung bietet der Träger eine temporäre Lerngruppe sowie Einzel- und Gruppenangebote an. Das Projekt „Anschluss“ betreut Schüler:innen der 7. und 8. Klassenstufen. Schüler:innen, die Bedarf an Förderung der sozialen Kompetenzen haben, werden von Pädagogen individuell unterstützt. Des Weiteren werden die Schüler:innen der Willkommensklassen sozialpädagogisch betreut.

2020 setzte der Träger das Nachbarschaftshaus „Vielfalt“ im Schillerkiez im Rahmen des KONAK-Projekts fort. Das Nachbarschaftshaus bietet ein Kiez-Café und niedrigschwellige Nachbarschaftsprojekte an. Des Weiteren bieten unterschiedliche Träger verschiedene sozialpädagogische Angebote für die Anwohner:innen an.

Im Schillerkiez im Nachbarschaftshaus Vielfalt e. V. wird das Mädchen- und Frauenzentrum „KONAK“ angeboten. KONAK ist ein Treff- und Begegnungsraum für alle Frauen und Mädchen des Sozialraumes zwischen 16 und 27 Jahren. 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.

Das Familienzentrum „Vielfalt“ in der Silbersteinstraße bietet Familien, Kindern (0-6 Jahre) und Eltern niedrigschwelligen Zugang zu Beratungsangeboten und präventiven Angeboten in den Bereichen Bildung, Erziehung, Gesundheit, Frühe Hilfen und gesellschaftliche Teilhabe. Besonderer Schwerpunkt liegt dabei auf Angeboten im Bereich der frühen Hilfen und Bildung. Das Familienzentrum ist Teil des Programms „Berliner Familienzentren“ und kooperiert mit der nahe gelegenen Kita „Silbersteiner Rappelkiste.“ Des Weiteren wird das Familienzentrum zusätzlich durch das Jugendamt Neukölln finanziell gefördert. Im Familienzentrum „Vielfalt“ gibt es auch Angebote für Familien, Frauen, Männer, Kinder mit Fluchterfahrung Angebote wie z.B. „Deutsch lernen durch Kochen“, Vater-Kind-Gruppe, Lernförderung oder „Kreativnachmittag für Kinder“. Im Rahmen der Arbeit wird auch mit Gemeinschaftsunterkünften und Schulen (Willkommensklassen) kooperiert.

Seit Herbst 2019 gibt es das Projekt Elterncafé am Boddinplatz im Quartiersmanagement Gebiet Flughafenstraße, das die Begegnung von Eltern und ihren Zugang zu sozialräumlichen Ressourcen zweimal wöchentlich fördern soll. Im Rahmen des Programms „Soziale Stadt“ und in Kooperation mit anderen Akteuren im Sozialraum soll ein Container aufgestellt, angeschlossen, eingerichtet und betrieben werden.

Das Demokratieprojekt im Schillerkiez ist ein Kooperationsprojekt von Vielfalt e.V. und der Landeszentrale für politische Bildung. Kernaufgabe des Projekts ist es, im Sozialraum Schillerkiez Anwohner:innen zu ermutigen sich politischen Themen zuzuwenden, die ihre Lebensqualität und Perspektiven ganz konkret betreffen. Das Spektrum der Themen reicht von persönlicher Entwicklung, mangelnde Bildungschancen und Fragen der Partizipation an Kultur, über Diskriminierungserfahrungen, hinzu Armut und Verdrängung im Wohnraum. Berücksichtigung finden vorallem Themen aus Feldern, die die Chancen für eine gesellschaftliche demokratische Teilhabe unmittelbar berühren. Die Aktivitäten und Angeboten hierzu sind vielfältig, sie reichen von Diskussionsrunden, über Workshops, zu Exkursionen oder künstlerischen Aktionen.

Das Demokratieprojekt berät Akteur:innen die sich im Schillerkiez politisch engagieren möchten und dafür Unterstützung benötigen.

Das Projekt „Digital Global“ ist in Kooperation mit den Paritätischen Wohlfahrtsverband entstanden. Das Projekt wurde in dem Zeitraum vom 01.09.2019 bis zum 02.11.2020 realisiert. Ziel des Projekts sind Integration und Partizipation für Jugendliche durch soziale Medien zu schaffen und eine Stärkung ihrer eigenen Identität durch den Empowerment-Ansatz.

Seit Anfang des Jahres 2020 gibt es den Nachbarschaftstreff „Weiße Siedlung“, dieser wird noch bis Ende 2021 bestehen. Er das Bezirksamt Neukölln QM gefördert, zudem ist die AWO ein Kooperationspartnerin. Der Nachbarschaftstreff bietet einen Raum als Anlaufstelle für Anwohner:innen der Weiße Siedlung Dammweg. Sie erhalten aktuelle Informationen darüber, was in ihrem Sozialraum passiert. Sie kommen miteinander ins Gespräch, tauschen sich aus. Diese Offenheit und Transparenz schafft Vertrauen und Sicherheit, aus denen sich stabile soziale Beziehungen im Sozialraum entwickeln.

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.

4.4 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 Mitarbeiter:innen.

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 Kinderschutz-Hotline. 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.

Als insofern erfahrene Fachkräfte im Kinderschutz begleiteten 2020 Frau Gündüzkanat und Herr Güllfirat den Träger.

4.5 Beschwerdemanagement

Im Qualitätsmanagement von Vielfalt e.V. ist ein systematisches Beschwerdemanagement installiert, das gegebenenfalls formulierte Unzufriedenheiten aufgreift. Diese werden gemeinsam mit den Beschwerdeführer:innen aufgenommen und die Fachkraft, die die Beschwerde angenommen hat, leitet sie intern an die Beschwerdemanagementbeauftragte (und Geschäftsleitung) weiter. Die Beschwerde wird mit allen Beteiligten bearbeitet und erfolgt eine Rückmeldung an die Beschwerdeführer:innen. Die dafür eingesetzten Formulare werden kontinuierlich weiterentwickelt. Beschwerden werden als Anlass genommen, die internen

Vorgehensweisen auf der Qualitätsebene zu reflektieren und verbessern. Hierbei nimmt Vielfalt e. V. auch positives Feedback auf und gibt es an die Adressant:innen weiter. Wir sehen es auch als Bestärkung für unsere gelungene Arbeit und lernen davon für unsere zukünftige Arbeit.

5 Mitarbeiter:innen

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 Klient:innen bei Bedarf auch in deren jeweiliger Herkunftssprache verständigen.

5.1 Personalausstattung

Die folgende Übersicht zeigt die Zahl und Struktur der Mitarbeiter:innen von Vielfalt e. V. am Stichtag 31.12.2020:

Leitung und Verwaltung:	11 Mitarbeiter:innen
Fachkräfte im HzE-Bereich ambulant:	24 Fachkräfte (davon 1 Sprachmittlerin)
Fachkräfte im HzE-Bereich stationär:	6 Fachkräfte
Fachkräfte im Projektbereich:	19 Fachkräfte
FAV-Kräfte im Projektbereich:	7 Mitarbeiter:innen
Gesamt:	67 Mitarbeiter:innen
Verhältnis Frauen zu Männern:	68,7 % Frauen –31,3 % Männer
Altersdurchschnitt:	rund 41 Jahre

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

5.2 Fachliche Qualifikation des Personals

Die Mitarbeiter:innen von Vielfalt e. V. verfügen über eine Vielzahl an Qualifizierungen. Ein Großteil der Mitarbeiter:innen verfügt über einen akademischen Abschluss in den Professionen Sozialpädagogik, Soziale Arbeit oder Psychologie. Zusätzliche Abschlüsse sind u.a. Systemische: Familientherapeut:in, Kinder- und Jugendpsycholog:in oder systemische:r Berater:n. Außerdem sind Erzieher:innen 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 Migrant:innen ausgerichteten Tätigkeitsbereichen.

5.3 Sprachkompetenz und interkulturelle Kompetenzen des Personals

Unsere Mitarbeiter:innen 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 e. V. an Qualifikationen und kulturellen Hintergründen ist nicht nur namengebend 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 Diversitätskompetenzen der Mitarbeiter:innen zählen:

- erst- bzw. fremdsprachliche Kenntnisse in 18 verschiedenen Fremdsprachen: Arabisch, Bosnisch, Bulgarisch, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Italienisch, Koreanisch, Kurdisch, Kroatisch, Polnisch, Portugisisch, Russisch, Serbisch, Spanisch, Türkisch, Zaza
- berufliche Erfahrungen und Kenntnisse in der Arbeit mit Flüchtlingen und anderen Personen mit Migrationsgeschichte
- 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 Mitarbeiter:innen. Gleichzeitig fordern neue Mitarbeiter:innen 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 des Arbeitsvertrages nach einem Jahr wirbt Vielfalt e.V. um qualifizierte Mitarbeiter:innen.¹

Neue Mitarbeiter:innen 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 Mitarbeiter:innen finden bedarfsorientiert statt.

Der Träger führt regelmäßig interne Fortbildungen durch und fördert externe Fort- und Weiterbildungen, z. B. in systemischer Familientherapie. Trägerintern fanden 2020 aufgrund der Corona-Pandemie keine Fortbildungstage statt. Die Mitarbeiter:innen des Vereins haben nach der Betriebsvereinbarung Anspruch auf zwei interne Fortbildungstage und eine finanziell unterstützte externe Fortbildung pro Jahr. Weitere externe Fortbildungen der Mitarbeiter:innen werden in Absprache mit der Bereichsleitung und der Geschäftsführung von Vielfalt e.V. unterstützt.

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

5.5 Blickpunkt: Personalwesen im ambulanten HzE-Bereich

Die Tätigkeit als Fachkraft im ambulanten Bereich der Erziehungshilfen mit sozial benachteiligten und 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.

Die 24 HzE-Fachkräfte verfügen über adäquate akademische Abschlüsse. Davon sind 15 Sozialpädagog:innen/ Sozialarbeiter:innen, drei Psycholog:innen, vier Erziehungswissenschaftler:innen und eine Fachkraft ist Erzieher. Eine Sprachmittlerin ist in den Hilfen in Marzahn-Hellersdorf angestellt. Sie fungiert als Sprachmittlerin für die pädagogische Arbeit und hat einen eigenen Aufgabebereich im Zusammenhang mit den sogenannten kompensatorischen Leistungen (Begleitung zur z.B. Ausländerbehörde, JobCenter und Sozialraumerkundung) ausschließlich in Marzahn-Hellersdorf. 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.

5.6 Mitarbeiter:innenprofile – HzE ambulant

Der Träger stellt seinen Auftraggebern auf Nachfrage, den Jugendämtern und Projektträgern, ausführliche Mitarbeiter:innenprofile aus dem Team des ambulanten HzE Bereichs auf Anfrage zur Verfügung. Diese informieren über die fachlichen und sprachlichen Qualifikationen der jeweiligen i:innen. Alle Mitarbeiter:innen sind einem jeweiligen Team, Kreuzberg, Neukölln oder Marzahn-Hellersdorf zugeordnet. Die Mitarbeiter:innen aus den Teams Neukölln und Kreuzberg arbeiten auch bezirksübergreifend.

Tabelle 1: Mitarbeiter:innenprofile, Stand: 01.01.-31.12.2020

Kürzel	Qualifikation	Team*	Zusatzqualifikationen der Mitarbeiter:innen (Dauer: mindestens ein Jahr ²)	Bei Vielfalt beschäftigt seit	Beschäftigungsverhältnis
F. A.	Erziehungswissenschaften, B.A.	NK		2015	festangestellt
M. A. B.	Erziehungswissenschaften, M.A.	NK		2019	festangestellt
I. A.	Soziale Arbeit, B.A.	KB		2012	festangestellt
B. P.	Soziale Arbeit, B.A.	NK		2020	befristet
N. Cl.	Sozialpädagogik, Dipl.	KB		2008	festangestellt
E. C.	Psychologie, Dipl.	MH	Lerntherapie, Sonderpädagogische Zusatzausbildung im Arbeitsfeld Rehabilitation	2011	festangestellt
P. H.	Sprachmittlung	MH		2018	festangestellt
S. H.	Erzieher	FamRat	Tanz- und Bewegungstherapie, Familienratskoordinator	2006	festangestellt
E. Ö.	Soziale Arbeit, B.A.	NK		2015	festangestellt
L. K.	Soziale Arbeit, B.A.	KB		2020	befristet
B. K.	Sozialpädagogik	-		2020	befristet
L. Gü.	Sozialpädagogik, Dipl.	NK	Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern, Systemischer Familientherapeut, Systemischer Kinder- und Jugendtherapeut, Kinderschutzfachkraft	2009	festangestellt
D. K.	Soziale Arbeit, B. A.	KB		2019	festangestellt

² Fort- und Weiterbildungen unter 12 Monaten sind nicht aufgeführt

*Kreuzberg (KB), Neukölln (NK), Marzahn-Hellersdorf (MH)

Kürzel	Qualifikation	Team*	Zusatzqualifikationen der Mitarbeiter:innen (Dauer: mindestens ein Jahr ²)	Bei Vielfalt beschäftigt seit	Beschäftigungsverhältnis
S .K.	Soziale Arbeit, B. A.	KB	Heilpädagogik, derzeit in Ausbildung zur systemischen Familientherapeutin	2014	festangestellt
W. L.	Sozialpädagogik, Dipl.	KB		2016	festangestellt
C. M.	Soziale Arbeit, Dipl.	NK	in Ausbildung zur systemischen Familientherapeutin	2016	festangestellt
H. Ö.	Erziehungswissenschaften und psychosoziale Beratung	NK		2019	festangestellt
H. P.	Interkulturelle Pädagogik, M. A.	KB	Angewandte Fremdsprachen Deutsch/Englisch, B.A.; Systemischer Familientherapie, M.A.; Systemische Beratung	2012	festangestellt
L. R.	Soziale Arbeit, B. A.	NK		2019	festangestellt
E. R.	Erziehungswissenschaften, M.A.	KB		2020	festangestellt
M. T.	Psychologie, B.A.	NK		2020	festangestellt
M. S.	Sozialpädagogik, Dipl.		Derzeit Weiterbildung in Kinder- und Jugendpsychotherapie	2016	festangestellt
A. Z.	Master of Arts M.A. Lehrerin für Pädagogik	NK		2018	festangestellt
F.H.	Psychologie, B.A.	NK		2020	befristet

*Kreuzberg(KB), Neukölln (NK), Marzahn-Hellersdorf (MH), Koordinator Familienrat (FamRat).

6 Sozialräumliche Vernetzung, Kooperation und Ressourcen

Insgesamt orientieren sich unsere Kooperationen und Vernetzung stark an den sozialräumlichen Strukturen. Unsere Klient:innen in Kreuzberg, Neukölln und Marzahn-Hellersdorf üben 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 Akteur:innen bzw. Auftraggeber:innen 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* (hier auch in der Region III u. IV).
- 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 Akteur:innen zusammen.

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

Das Familienzentrum „Vielfalt“ kooperiert eng mit der benachbarten Kita „Silbersteiner Rappelkiste“, der Herman-Sander-Grundschule, der Kinder- und Jugendeinrichtung „Kinderwelt am Feld“, der Volkshochschule Neukölln, Young Arts, dem Deutschen Roten Kreuz, den Stadtteilmüttern und den Flüchtlingsunterkünften in Neukölln.

Die Schulstation Vielfalt in der Silberstein Grundschule arbeitet eng mit dem Träger Kleiner Fratz GmbH und mit der Kiez-AG Kranold Weder Platz zusammen. Auch der Kontakt zu anderen

Schulen, Kitas sowie die Unterstützung von anderen Trägern der Jugendhilfe werden für die Angebote genutzt.

KONAK kooperiert u. a mit dem Migrantinnen Verein Süßwasser e.V., der Gleichstellungsbeauftragte des Bezirkes Neukölln, der Karlsgarten Grundschule, mit Gemeinschaftsunterkünften im Neukölln Stadtteilmüttern- Neukölln, dem Mädchentreff Schilleria und der Medienwerkstatt Schillerkiez. Das Nachbarschaftshaus im Schillerkiez kooperiert zudem mit dem Verein zur Förderungen von Migrantinnen, der Kita „1001 Nacht“, Süßwasser e. V. , und dem QM-Schillerpromenade,.

Im stationären HzE Bereich bauen die Mitarbeiter:innen ein Netzwerk mit Sorgeberechtigten, Jugendämtern, Schulen, Therapeut:innen und weiteren Akteur:innen der Jugendhilfe sowie mit Freizeiteinrichtungen und je nach Bedarf mit weiteren Einrichtungen 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.

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

Gremien auf Bezirksebene	
Jugendämter und Träger	Fallteam Region I (A u. B) und III / IV Kreuzberg, Fallteam Neukölln-Nordwest (Team 1)
	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 und Neukölln

	Steuerungsgruppe Familienrat Friedrichshain-Kreuzberg
	Sozialraum-AG I, Regional-AGen I in Friedrichshain-Kreuzberg
	AG Rollbergkiez, AG Schillerpromenade
	AK Familienzentren, AK Frühförderung Neukölln Nord
Schule/ Bildung	AG 78 Schulsozialarbeit Neukölln
	Werkstatt Kinder Eltern Bildung in Neukölln
Gremien auf Quartiersebene	
Quartiersmanagement	QM am Mehringplatz, QM Schillerpromenade, QM Rollberg, QM Flughafenstraße, Kranold-Weber-Netz: Kiez-AG
Berlinweite Gremien	
Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband, LV Berlin	Fach-AG Ambulante Hilfen zur Erziehung, Fach-AG Stationäre Hilfen zur Erziehung Fach-AG Schulsozialarbeit
Familienrat Berlin/ Brandenburg e.V.	Mitglied, Qualitätsgemeinschaft Familienrat
Senat für Bildung, Jugend und Wissenschaft Berlin	AG Steuerung Familienzentren

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 der pädagogischen Mitarbeiter:innen 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 Dokumente dienen gleichzeitig auch zur Eigenkontrolle der Abläufe in der praktischen Arbeit, bei der gemeinsamen Planung und Umsetzung der Hilfen mit unseren Klient:innen, bei der Evaluation und dem Abfassen von Berichten sowie in qualitätsbezogenen Tätigkeiten. Alle fallbezogenen Tätigkeiten werden standardisiert dokumentiert.

8 Ergebnisse 2020

8.1 Ergebnisse und Wirkungen der Hilfen bezogen auf die Klientel

Im Bereich Hilfen zur Erziehung, sowohl ambulant als auch stationär, werden Hilfeverläufe regelmäßig in Teamsitzungen und (Fall-) Supervisionen besprochen und reflektiert. In 2020 konnten diese Qualitätsstandards oft nur noch digital oder telefonisch umgesetzt werden. Die Mitarbeiter:innen besprechen u.a. Kinderschutzfälle oder Krisen, treffen Gesprächsvorbereitungen oder stimmen sich über den weiteren Hilfeverlauf ab. Die Partizipation der Klient:innen 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 Klient:innen sind immer am Hilfeplangespräch und den darin vereinbarten Zielen im Jugendamt beteiligt.

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

Die statistische Auswertung der Fälle in den ambulanten Hilfen zur Erziehung wird unter 8.4 ausführlicher dargestellt.

In den Projekten sind Fallbesprechungen ebenfalls ein fester Bestandteil der digitalen Teamsitzungen und Supervisionen. Auch die Partizipation der Schüler:innen und Familien sind selbstverständlicher Teil der täglichen Arbeit und fest im Konzept verankert. Beispielhaft werden hier einige Ergebnisse aus dem Projektbereich dargestellt:

Das Familienzentrum „Vielfalt“ wurde weiter als fester Ort der Begegnung und des Lernens, für Kinder zwischen 0-6 Jahren und für ihre Familien, in der Silbersteinstraße ausgebaut. Die Angebote im Bereich Gesundheit, Frühe Hilfen und die Angebote im kreativen Bereich konnten auf Grund der aktuellen Situation, Corona-Pandemie zum großen Teil nur noch digital angeboten

werden. Wegen Bauverzögerungen wurde der Umzug des Familienzentrums in die neuen Räumlichkeiten im neugebauten Nachbargebäude mehrmals verschoben, zuletzt auf Anfang 2020.

Die unterstützenden Angebote in der Zuckmayer Schule werden von den Schüler:innen 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 Mitarbeiter:innen der Schule zu einer Reduzierung der Fehlzeiten zur Verbesserung des Sozialverhaltens und damit einhergehend zu einer Verbesserung der schulischen Leistungen. In einigen Fällen konnten gemeinsam alternative Beschulungsformen bzw. schulersetzen Projekte gefunden und den Beteiligten vermittelt werden.

8.2 Blickpunkt: Statistische Ergebnisse aus dem ambulanten HzE Bereich

Wie in den Vorjahren erreichte Vielfalt e.V. auch 2020 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.

Im Berichtszeitraum 01.01.2020 bis 31.12.2020 leistete unser Träger insgesamt 189 (188 im Jahr 2019) 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.

Von den 189 ambulanten Hilfen zur Erziehung erbrachte unser Träger keine Hilfen im Bundesland Brandenburg und 189 im Bundesland Berlin. Wir waren in neun Berliner Bezirken tätig mit einem Schwerpunkt – wie bisher – in den Bezirken Friedrichshain-Kreuzberg und Neukölln.

2020 nahm die Gesamtzahl der Hilfen gegenüber dem Vorjahr um eine Hilfe zu (189 in 2020).

Durchgängig betreute unser Träger in 2020 im ambulanten HzE-Bereich 43 Fälle.

Zum Stichtag 01.01.2020 wurden 103 Hilfen und zum Stichtag 31.12.2020 insgesamt 103 Hilfen geleistet.

Im Jahresverlauf 2020 wurden insgesamt 84 neue Hilfen begonnen und 91 Hilfen beendet.

Gegenüber dem Vorjahr nahm die Zahl der insgesamt erbrachten Hilfen zu von 188 (2019) auf 189 (2020).

Im Jahr 2020 erbrachten unsere Fachkräfte insgesamt 21.670 Fachleistungsstunden, was einem Durchschnitt von 1806 abgerechneten Fachleistungsstunden pro Monat entspricht. Die Gesamtzahl der Fachleistungsstunden sank von 23.114 im Jahr 2019 auf die genannten in 2020.

Hinsichtlich der Dauer der erbrachten Hilfen im Jahr 2020 kann festgestellt werden, dass 38 Hilfen länger als ein Jahr liefen , genau 1 Jahr liefen 8 Hilfen.

Innerhalb der ersten drei Monate wurden 13 Hilfen wieder beendet, davon waren 8 Hilfen als Krisenclearing verbucht und 2 Hilfe als Familienrat.

Im Jahr 2020 führten wir 9 Familienräte nach §27.2 SGB VIII in Friedrichshain-Kreuzberg durch.

Tabelle 3: Zahl der erbrachten ambulanten Hilfen zur Erziehung 2020 nach Hilfeart und Bezirk*

Bezirk	§ 113	§ 18,3	§ 27.2 Krisenclearing Kreuzberg	§ 27.2 Familienrat	§ 30	§ 31	§ 31 Krisenclearing Neukölln	§ 35	§ 54 SGB XII	§ 27.2 Sprachmittler:innen	§27.3 Ambulante Familien-therapie	Gesamt
Charlottenburg-Wilmersdorf	1				1							2
Friedrichshain-Kreuzberg		7	16	9	31	33		5			3	104
Neukölln					15	33	6	5	1		1	61
Lichtenberg					1							1
Marzahn-Hellersdorf						8				7		15
Pankow						1						1
Tempelhof						1						1
Teltow Fläming												0
Mitte						1						1
Reinickendorf												0
Spandau					1	2						3
Gesamt	1	7	16	9	49	79	6	10	1	7	4	189

Tabelle 3: ambulante Hilfen zur Erziehung 2020

*fallzuständiges Jugendamt in Berlin bzw. Landkreis/Stadt im Land Brandenburg.

8.3 Ergebnisse bezogen auf Mitarbeiter:innen

2020 wurde sieben neue Mitarbeiter:innen für die ambulanten Hilfen zur Erziehung gewonnen. Fünf Fachkräfte haben sich beruflich umorientiert.

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

8.4 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 Kooperationspartner:innen in 2020 digital fortgeführt. So konnten wir niedrigschwellige Angebote an den Schnittstellen der Jugendhilfe zur Schule, Frühen Hilfen, der Bildung für Kinder, Kleinkinder und Erwachsene, Kulturangeboten und Bereichen des Gesundheitswesens digital anbieten.

9 Visionen 2021

Im Rahmen der Leitbildentwicklung wurden wichtige Aspekte zu unserer Haltung in der Arbeit mit unserer Zielgruppe festgehalten. Diese Ergebnisse fließen auf der Ebene der Organisationsentwicklung zukünftig ein und spiegeln sich in unserer Corporate Culture wider.

Auf der Ebene der Organisationsentwicklung führen wir im kommenden Jahr unser Konzept für Personalentwicklung und -pflege weiter, um Fachkräfte für uns zu gewinnen und langfristig zu halten. Damit einhergehend sind weitere Veränderungen geplant, so dass das Rahmenwerk

unserer Arbeit zugänglicher, leichter verständlich, besser anwendbar und somit modernisiert wird. Hierfür soll das Qualitätshandbuch umfassend überarbeitet und gekürzt werden. Zudem sind weitere Anpassungen der Strukturen geplant, um unsere Prozesse zu vereinfachen sowie sie für die Mitarbeitenden transparenter und partizipativer zu gestalten. Neue Impulse, die wir durch Pandemie insbesondere im Hinblick auf die Digitalisierung erhalten haben, sehen wir als Anlass unsere aktuellen Prozesse zu überarbeiten.