



Informationen der Verwaltung

Im vergangenen Jahr hat die Buchhaltung und das Controlling ein neues Softwareprogramm für die Finanzbuchhaltung erhalten. In einer In-House-Schulung wurden die Mitarbeiterinnen auf das neue System vorbereitet. Mittlerweile läuft die Umsetzung reibungslos.

Die Mitarbeiterinnen an der Zentrale und im Sekretariat vermitteln als Anlaufstelle für unsere Besucher und Anrufer einen ersten Eindruck von unserer Einrichtung. Ein Großteil der über 10.000 persönlichen und telefonischen Kontakte im vergangenen Jahr wird von den Mitarbeiterinnen dort empfangen und zu den entsprechenden Beratungsdiensten, Projekten, Einrichtungen und Mitarbeitern weitergeleitet.

Im nunmehr zweiten Jahr wird im Hause auch die gesamte Verwaltung, die Abrechnung und große Teile der Organisation des Therapieverbundes Sucht in den Landkreisen Altenkirchen, Neuwied und Westerwald abgewickelt.

Wir danken allen, die unsere Arbeit in 2015 unterstützten.
Insbesondere danken wir:

- **Jobcenter Kreis Altenkirchen und Jobcenter Kreis Neuwied**
- **Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie**
- **Europäischer Sozialfonds (ESF)**
- **Landesamt für Soziales, Jugend und Versorgung**
- **Struktur- und Genehmigungsdirektion Nord**
- **Agentur für Arbeit Neuwied mit den Geschäftsstellen in Betzdorf und Altenkirchen**
- **Kreisverwaltung Altenkirchen**
- **Kommunen im Oberkreis Altenkirchen**
- **Aktion Arbeit im Bistum Trier**
- **Diözesancaritasverband Trier**

Das Verwaltungsteam: Sabrina Düber, Anne Fröschke, Ann-Karina Jashari, Brigitte Jörg, Marion Kölzer, Irmtraut Quast, Christel Reuber, Petra Schneider-Eckel, Gabriele Schriewer-Utsch

Wenn die Gleichgültigkeit dann die institutionelle Ebene betrifft – Gleichgültigkeit gegenüber dem anderen, gegenüber seiner Würde, seinen Grundrechten und seiner Freiheit – und mit einer von Profitdenken und Genußsucht geprägten Kultur gepaart ist, begünstigt und manchmal auch rechtfertigt sie Handlungen und politische Programme, die schließlich den Frieden bedrohen. Eine solche Haltung der Gleichgültigkeit kann auch so weit gehen, im Hinblick auf die Verfolgung des eigenen Wohlstands oder jenes der Nation einige tadelnswerte Formen der Wirtschaftspolitik zu rechtfertigen, die zu Ungerechtigkeiten, Spaltungen und Gewalt führen. Nicht selten zielen nämlich die wirtschaftlichen und politischen Pläne der Menschen auf die Erlangung oder die Erhaltung von Macht und Reichtum ab, sogar um den Preis, die Rechte und die fundamentalen Bedürfnisse der anderen mit Füßen zu treten. Wenn die Bevölkerungen sehen, dass ihnen ihre Grundrechte wie Nahrung, Wasser, medizinische Versorgung oder Arbeit verweigert werden, sind sie versucht, sich diese mit Gewalt zu verschaffen.

Papst Franziskus BOTSCHAFT ZUM WELTFRIEDENSTAG am 1. Januar 2016



Qualitätsmanagement-Prozess

Die Caritas in Betzdorf verfügt über ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) auf der Basis fachübergreifender Arbeitshilfen zu den Qualitätsleitlinien und Bundesrahmenhandbüchern des Deutschen Caritasverbandes. Darüber hinaus unterzieht sich die CARITAS –Dienste und Arbeit gGmbH seit einigen Jahren einer Trägerzertifizierung.

2015 fand ein Audit zur Zertifizierung nach Vorgaben der AZAV (Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung) statt. Die AZAV löst die AZWV als erforderliche Trägerzertifizierung ab. In dem Verfahren wurden keine Abweichungen festgestellt. Somit erhielt die CARITAS gGmbH die Zulassung als Träger der Arbeitsförderung.

In dem Verfahren werden jährlich u.a. folgende Systeme zur Sicherung der Qualität auditiert:

- kundenorientiertes Leitbild,
- Berücksichtigung arbeitsmarktlicher Entwicklungen bei Konzeption und Durchführung von Bildungsmaßnahmen,
- Art und Weise der Festlegung von Unternehmenszielen sowie Lehr- und Lernzielen, Methoden einschließlich der Methoden der Bewertung des Eingliederungserfolgs,
- Unternehmensorganisation und -führung,
- Durchführung von eigenen Prüfungen zur Funktionsweise des Unternehmens,
- der Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit externen Fachkräften zur Qualitätsentwicklung und
- Zielvereinbarungen, Messung der Zielerreichung, Steuerung fortlaufender Optimierungsprozesse auf der Grundlage erhobener Kennzahlen oder Indikatoren.

Interne Audits und Maßnahmeprüfungen seitens der Auftraggeber komplettieren die Umfänglichkeit des angewandten Qualitätsmanagementsystems.



zertifiziert nach

**für den Bereich Berufliche Weiterbildung
nach dem Recht der Arbeitsförderung**

Andreas Wagener
QM-Leiter

Olaf Hoffmann,
QM-Beauftragter

Monika Lautwein
Fachteamleitung (IDA)



Interne Kommunikation und Weiterbildungsmanagement im Rahmen der Qualitätssicherung

„Interne Kommunikation kennzeichnet zum einen eine Führungsfunktion, die mithilfe von Kommunikations- und Verhaltensmanagement ihre Organisation unterstützt. Zum anderen meint interne Kommunikation auf der operativen Ebene die geplanten Kommunikationsinstrumente (mediale und persönliche Kommunikation). Unterschieden werden zudem die strukturelle interne Kommunikation entlang von Konzern-, Abteilungs- oder Teamstrukturen sowie Kommunikationsprozesse (direkt-indirekte, bilaterale-multilaterale) und –flüsse (top-down, bottom-up, horizontal), die die formelle Organisationskommunikation kennzeichnen. Darüber hinaus umfasst der Begriff auch die informelle Kommunikation, also die aus Unternehmenssicht ungeplante Kommunikation (z.B. Gerüchte). (aus: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/interne-kommunikation.html>)

Unsere Kommunikations-/Teamstrukturen sind gekennzeichnet durch kommunikative und partizipative Führung und Leitung:

- **Dienstbesprechung** - Der Geschäftsführer informiert über aktuelle und künftige Entwicklungen, neue Projekte und Projektideen werden vorgestellt. Personelle Veränderungen werden bekannt gegeben und „Verbandskultur“ (wie z.B. das Geburtstagsingen) wird gelebt. Der Geschäftsführer macht am Leitbild des Verbandes und der gGmbH orientierte Aussagen zu den originären Aufgabenbereichen. Zielvorgaben werden reflektiert und bewertet. Vor dieser monatlichen Dienstbesprechung findet jeweils die

- **Fachteamleiterrunde** statt. Hier informieren und diskutieren die Teamleitungen mit dem Geschäftsführer. Es werden Problemsituationen besprochen und Veränderungsprozesse gestaltet. So werden Entscheidungen transparent und nachvollziehbar und können in den einzelnen Fachteams über die Fachteamleitungen kommuniziert werden (*top-down*). Themen, wie Leitbild, Ziele, Werte und Qualität der Gesamtorganisation werden sowohl in der Teamleiterrunde als auch in der Dienstbesprechung immer wieder angesprochen und erhalten somit einen kontinuierlichen Stellenwert in unserer Arbeit.

- **Gesamtkonferenz**. Sie dient zum fachlichen, teamübergreifenden Austausch. Aktuelle Informationen der einzelnen Fachteams und differenzierte Darstellungen von einzelnen Projekten, Themen und Methoden sind thematischer Mittelpunkt dieser Zusammenkunft. Hier wird aber auch oft kritisch diskutiert über relevante Themen der sozialen Arbeit. Nicht zuletzt wird von Fortbildungsveranstaltungen, Arbeitskreisen und anderen überregionalen Veranstaltungen und Fachtagungen berichtet. Das Wissen wird „geteilt“ und erhält somit einen besonderen Mehrwert (*horizontal*).

- **Fachteamsitzungen**. Darüber hinaus finden selbstverständlich in geregelten Abständen Teamsitzungen der einzelnen Fachteams statt. Fallbesprechungen, interne Organisation, konkrete Absprachen stehen hier beispielsweise auf der Tagesordnung. Diese Sitzungen werden von den jeweiligen Fachteamleitungen verantwortlich einberufen und geleitet. Die Ergebnisse finden wiederum Niederschlag in den Besprechungen mit den Teamleitungen und der Geschäftsführung (*bottom-up*).



Der im Januar stattfindende jährliche **Klausurtagung** ist ebenso fester Bestandteil der internen Kommunikation. Damit für jeden Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin das „große und ganze“ im Blick bleibt, sind zu diesem Termin alle (verpflichtend) eingeladen, um sich mit Caritasthemen (z.B. dem Jahresthema) auseinanderzusetzen und sich mit Kollegen und Kolleginnen auszutauschen.

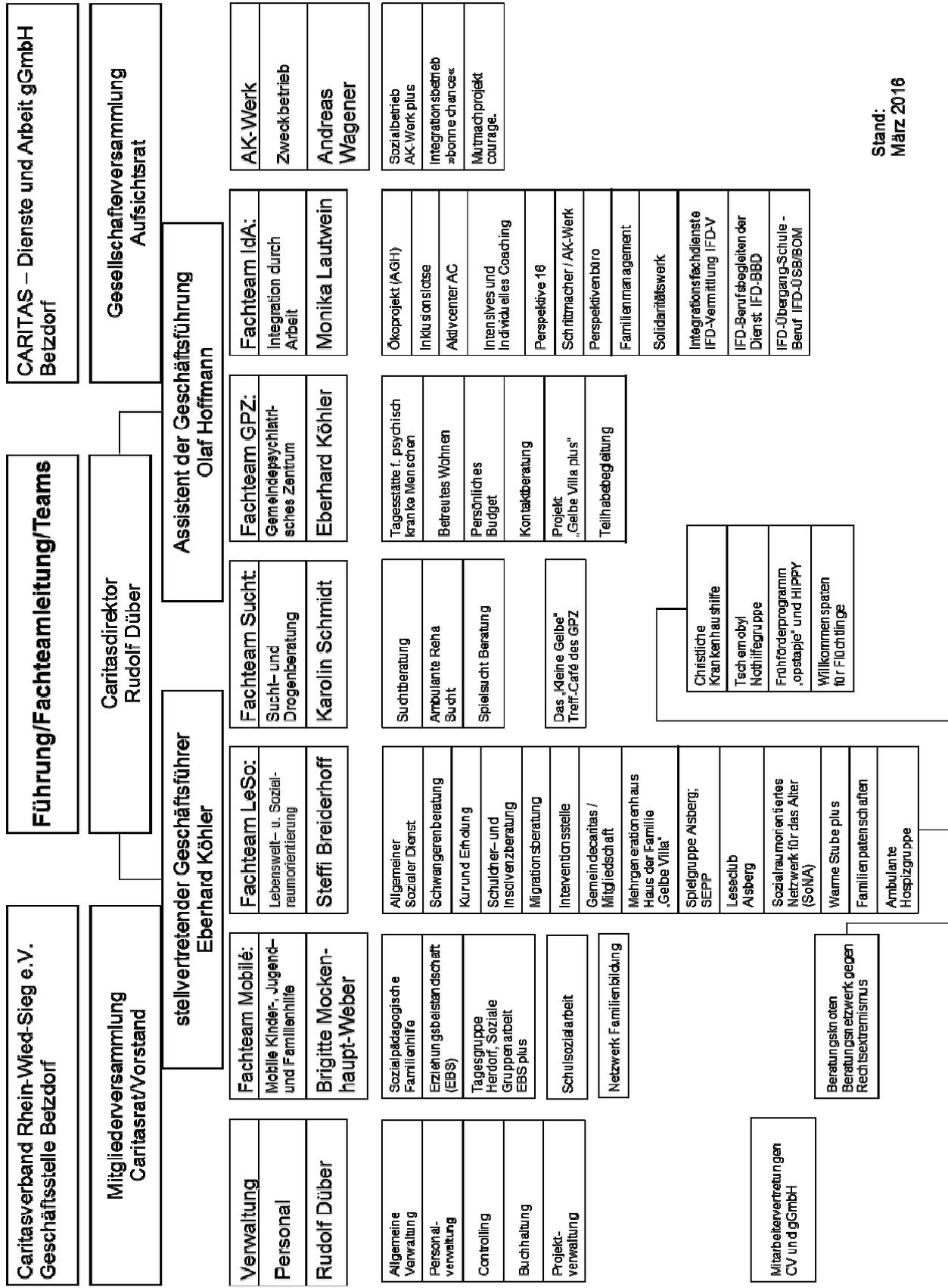
Nicht vergessen werden sollten die vielen kleinen Situationen des informellen Austauschs, sowie die **Adventfeier** und der **Betriebsausflug**, die doch erheblich zu einem positiven „Wir-Gefühl“ beitragen und uns immer wieder verdeutlichen, dass ein Team mehr ist als die Summe seiner Mitglieder.

Für die Teamleitungen Monika Lautwein, Olaf Hoffmann

*Die sogenannte Wirklichkeit ist das Ergebnis von Kommunikation. Der Glaube, dass es nur eine Wirklichkeit gibt ist eine gefährliche Selbsttäuschung. Es gibt viel mehr Auffassungen von der Wirklichkeit, die sehr widersprüchlich sein können. Alle Auffassungen sind das Ergebnis von Kommunikation und nicht der Widerschein ewiger, objektiver Wahrheiten.
(Paul Watzlawick)*

Darüber hinaus schafft die Gleichgültigkeit gegenüber der natürlichen Umwelt durch die Begünstigung von Entwaldung, Luftverschmutzung und Naturkatastrophen, die ganze Gemeinschaften aus ihrem Lebensbereich entwurzeln und ihnen Instabilität und Unsicherheit aufzwingen, neue Formen der Armut und neue Situationen der Ungerechtigkeit mit häufig unheilvollen Konsequenzen hinsichtlich der Sicherheit und des sozialen Friedens. Wie viele Kriege sind geführt worden und werden noch geführt werden aufgrund des Mangels an Ressourcen oder um der unersättlichen Nachfrage nach natürlichen Ressourcen zu entsprechen?

Papst Franziskus BOTSCHAFT ZUM WELTFRIEDENSTAG am 1. Januar 2016



Stand: März 2016