



Informationen der Verwaltung

Wie in den Vorjahren, standen auch in 2017 immer weniger Mittel für immer mehr Menschen zur Verfügung und somit wurden auch der Verwaltungsaufwand und die Dokumentationsnotwendigkeit immer größer.

Zurzeit sind in den beiden „Firmen“ Caritasverband und CARITAS-Dienste und Arbeit gGmbH insgesamt 121 Mitarbeiter/innen beschäftigt. In 2017 haben uns sieben Mitarbeiter/innen und zwei „Bufdis“ verlassen, je ein Mitarbeiter und eine Mitarbeiterin wegen Rentenbezuges. Sieben neue Mitarbeiter/innen und ein FSJ'ler sind dazugekommen. Drei Mitarbeiterinnen befinden sich in Elternzeit.

Häufige Wechsel in den Tätigkeitsbereichen stellen eine große Herausforderung an die Personalverwaltung dar. An dieser Stelle gilt unser besonderer Dank wieder einmal unserem Sachbearbeiter beim Diözesancaritasverband in Trier.

Auch im abgelaufenen Jahr hatte unsere Buchhaltung mehr als 50 Dienste, Projekte und Maßnahmen nachzuhalten, abzurechnen, auszuwerten und abzugrenzen.

Nahezu 10.000 persönliche und telefonische Kontakte wurden von den Mitarbeiterinnen an der Zentrale an die entsprechenden Beratungsdienste und Projekte weitergeleitet. Wir danken allen, die unsere Arbeit in 2017 unterstützt haben. Insbesondere danken wir:

- **Jobcenter Kreis Altenkirchen**
- **Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie**
- **Europäischen 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:

Brigitte Jörg, Barbara Baldus, Anne Fröschke, Marion Kölzer, Petra Schneider-Eckel, Brigitte Schwan und Gabriele Schriewer-Utsch

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.



„Das Ziel des im März 2017 bei der CARITAS - Dienste und Arbeit gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung durchgeführten Überwachungsaudits war, zu überprüfen, ob das Qualitätsmanagementsystem der Einrichtung die Anforderungen des gültigen Regelwerks weiterhin erfüllt und die Einrichtung gemäß § 181 SGB III als Träger zugelassen werden kann / die Zulassung gemäß § 181 SGB III als Träger aufrechterhalten werden kann.“

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

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