



Qualitätsmanagement-Prozess

Die Caritas in Betzdorf verfügt über ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) auf der Basis fachübergreifender Arbeitshilfen zu den Qualitätsleitlinien und Bundesrahmenhandbüchern des Deutschen Caritasverbandes.

Parallel läuft das Qualitätsmanagement nach AZWV zum Erhalt der Trägerzertifizierung. Hier geht es darum, dass das „Qualitätsmanagementsystem der Einrichtung die Anforderung der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung, einschließlich der Empfehlungen (Stand 23.05.2011) und der Feststellung (Stand 04.12.2007) des Anerkennungsbeirates erfüllt.“, um sich letztlich an Ausschreibungen der Bundesagentur für Arbeit beteiligen zu können.

Diesen Anforderungen wurde die CARITAS gGmbH bei dem zweiten Überwachungsaudit im März 2014 wiederum gerecht und darf weiterhin dieses Zeichen in ihrem Briefkopf führen.

zertifiziert nach



für den Bereich Berufliche Weiterbildung
nach dem Recht der Arbeitsförderung

2015 wird ein Audit zur Zertifizierung nach Vorgaben der AZAV (Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung) stattfinden. Die AZAV löst die AZWV als erforderliche Trägerzertifizierung ab.

In einem solchen Verfahren müssen u.a. folgende Systeme zur Sicherung der Qualität dokumentiert sein:

- 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.

Andreas Wagener
QM-Leiter

Olaf Hoffmann, Susanne Kappes
QM-Beauftragte

Monika Lautwein
Fachteamleitung



„Der Fortschritt
lebt vom Austausch
des Wissens“

Albert Einstein

Interne Kommunikation und Weiterbildungsmanagement im Rahmen der Qualitätssicherung

Gestaltung der internen Kommunikation und Interaktion im komplexen Caritas Netzwerk

Teilen, Öffnen, Vernetzen waren im letzten Jahr Schlagworte einer Computerfachmesse und werden auch im Caritasverband und der Caritas Dienste und Arbeit gGmbH gerne aufgegriffen um zu verdeutlichen, dass vernetzte Zusammenarbeit weiter ins Blickfeld nicht nur der Wirtschaftsbetriebe rückt. Der Anspruch, Dienstleistungen und Hilfesysteme sinnvoll, effizient und kundenorientiert anzubieten, hat längst die Sozialverbände und Non-Profit Unternehmen eingeholt. Die wachsende Herausforderung durch Multiproblemlagen in der sozialen Arbeit erfordert eine immer dichtere Vernetzung aller mannigfaltigen Fachdienste und Projekte. Das erforderliche spezifische Fachwissen jedes einzelnen Mitarbeiters muss „geteilt“ werden, damit andere Fachbereiche davon partizipieren können. Dies erfordert einen Rahmen des kontinuierlichen, systematischen Austauschs.

„Teamunterstützende Führungskultur“ ist bei all diesen Zusammenkünften der Leitgedanke, so sind auch Teambildung und -entwicklung ein stetiger Prozess für uns.

Kommunikations-/Teamstrukturen

- **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. Vor dieser monatlichen Dienstbesprechung findet jeweils die

- **Teamleiterrunde** 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. 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.

- **Fachteamsitzungen**. Darüber hinaus finden selbstverständlich in geregelten Abständen Teamsitzungen der einzelnen Fachteams statt. Fallbesprechungen, interne Organisation, konkrete Absprachen stehen hier beispielsweise auf der Tagesordnung.



Die 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

Um miteinander Visionen zu entwerfen, wie eine Arbeitsgesellschaft der Zukunft aussehen könnte, braucht man ein vitales Gemeinwesen, braucht man eine Gesellschaft, aus der nicht ein Drittel ausgeschlossen wird.

Nur eine vitale Gemeinschaft hat die Kraft, das alte betriebswirtschaftliche Weltbild zu durchstoßen und eine kopernikanische Wende der Arbeitswelt einzuleiten, in der nicht mehr allein Kapital und Markt definieren, was als Arbeit zu verstehen ist. Es gibt unendlich viel Arbeit, die Gemeinschaft stiftet, die für inneren Frieden sorgt; es gibt Arbeit, die unter den Mantel kriecht, den die Politik über die neuen Armen dieser Gesellschaft ausgebreitet hat; es gibt Arbeit, die auf die Natur Obacht gibt. Das alles ist Gemeinwesenarbeit, die chronisch unterbezahlt ist oder von der man erwartet, dass sie ehrenamtlich, also umsonst, erledigt wird. Der alte Begriff von Arbeit muss also gesprengt, der Arbeitsbegriff muss vervielfältigt werden - die Arbeit für die Gemeinschaft muss den Rang bekommen, der ihr gebührt.

Hier ist das neue Feld der neuen Arbeitsgesellschaft.

Heribert Prantl, Alt.Amen.Anfang., Süddeutsche Zeitung Edition, 2013