



**Konzeption der Internationalen Familienbildungsstätte
Hedi-Konrad**

Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Wiesbaden e. V.

**Walramstraße 16a
65183 Wiesbaden**

www.fbs-awo.de

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis

1. Vorstellung des Trägers
 - 1.1 Trägerstruktur
 - 1.2 Inhaltliche Ausrichtung
2. Einrichtung
 - 2.1 Zielgruppe
 - 2.2 Zugangskriterien/Ausschlusskriterien
 - 2.3 Zielvorstellungen
 - 2.4 Einrichtungsstruktur
 - 2.4.1 Lage der Einrichtung
 - 2.4.2 Größe der Einrichtung
 - 2.4.3 Raumkonzept
3. Theoretische Grundlagen von Bildung und Qualifizierung
 - 3.1 Leitbild für Bildung, Erziehung, Qualifizierung und Betreuung
 - 3.2 Bildungs- und Beratungsmodell
4. Leistungsspektrum
 - 4.1 Allgemeine pädagogische Leistungen
 - 4.1.1 Bildung, Elternbildung, Beratung und Qualifizierung
 - 4.1.2 Sozialpädagogische Betreuung
 - 4.1.3 Befragung der Kunden
 - 4.2 Ausstattung mit Sachmitteln
 - 4.3 Kooperationsverträge
5. Arbeitsorganisation
 - 5.1 Organisation: Die Familienbildungsstätte Hedi-Konrad
 - 5.2 Darstellung der Verantwortung und Kompetenzen
 - 5.3 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
 - 5.4 Information und Kommunikation
 - 5.5 Unterricht und Bildungsangebote für Familien
 - 5.5.1 Unterrichtsgestaltung
 - 5.5.2 Gestaltung der Einrichtung
 - 5.5.3 Personalplanung

- 5.5.4 Anmeldung zu Kursen und Maßnahmen
- 5.6 Hausreinigung
- 5.7 Hygiene
- 5.8 Verwaltung
- 5.9 Haustechnik
- 6. Zusammenarbeit mit den Familien
 - 6.1 Zusammenarbeit mit Angehörigen
 - 6.2 Zusammenarbeit mit ehrenamtlich Engagierten
- 7. Gemeinwesenarbeit/Vernetzung
- 8. Maßnahmen der internen und externen Qualitätssicherung
 - 8.1 Risikomanagement
 - 8.2 Beschwerdemanagement
 - 8.3 Das Qualitätsmanagementsystem
 - 8.4 Mitarbeiterinnenqualifikation
 - 8.4.1 Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
 - 8.4.2 Fort- und Weiterbildung (Qualifizierungen)

Anhang 1: Organigramm der Geschäftsstelle

Anhang 2: Organigramm Familienbildung

Anhang 3: Stellenbeschreibungen

Anhang 4: Besprechungsstruktur

Anhang 5: Aufgabenprofil KiEZ-Verantwortliche

1. Vorstellung des Trägers

1.1 Trägerstruktur

Die Arbeiterwohlfahrt ist einer der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege und gemeinsam mit fünf weiteren Verbänden in der „Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Deutschlands“ zusammengeschlossen.

Die Geschichte der Arbeiterwohlfahrt

Das Deutsche Reich ist nach dem 1. Weltkrieg zerstört, politisch instabil, wirtschaftlich und sozial ruiniert. Millionen Menschen sind in Not und hungern. Die Kriegsversehrten, die Opfer des Krieges, die Witwen, die Waisenkinder ohne soziale Hilfen. Eine bisher nicht bekannte Massenverelendung in Deutschland fordert die Selbsthilfe und die praktische Solidarität vieler freiwilliger Helferinnen und Helfer geradezu heraus. Der Gedanke liegt nahe, aus den verschiedenen Organisationen der Arbeiterbewegung eine sozialdemokratische Wohlfahrtsorganisation zu bilden.

Doch es ist nicht nur die aktuelle Not der Menschen, die zur Idee einer "Arbeiterwohlfahrt" führt. Das politische Ziel sollte sein, die unterdrückende Armenpflege des alten Kaiserregimes abzulösen und die Idee der Selbsthilfe und Solidarität in eine moderne Wohlfahrtspflege hinein zu tragen.

Arbeiterinnen und Arbeiter sollten nicht länger nur Objekt der Armenpflege sein. Die Sozialdemokratin Marie Juchacz,

- Frauensekretärin beim Parteivorstand der SPD,
- Vorkämpferin für das Frauenwahlrecht in Deutschland,
- Mitglied der Weimarer Nationalversammlung,
- erste parlamentarische Rednerin in diesem ersten frei gewählten deutschen Parlament,

rief am 13. Dezember 1919 den "Hauptausschuss für Arbeiterwohlfahrt" in der SPD ins Leben.

Friedrich Ebert, der erste deutsche Reichspräsident, gab dem jungen Wohlfahrtsverband das Motto auf den Weg: "Arbeiterwohlfahrt ist die Selbsthilfe der Arbeiterschaft".

So wurde neben der "bürgerlichen Wohltätigkeit" ein sozialdemokratischer Wohlfahrtsverband aufgebaut, unter dem man allerdings damals etwas anderes verstand als heute.

Die Arbeiterwohlfahrt ist ein Element der sozialdemokratischen Arbeiterbewegung im Übergang vom 19. zum 20. Jahrhundert. Seit ihrer Gründung ist sie eine politische Interessengemeinschaft, deren Mitglieder für soziale Gerechtigkeit und sozialen Fortschritt eintreten, aber die AWO war deshalb niemals eine ausschließlich der Arbeiterschaft dienende Gemeinschaft.

Die Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Wiesbaden e. V. ist ein Spitzenverband der freien Wohlfahrtspflege mit zehn Ortsvereinen und mehr als 1200 Mitgliedern. Neben den zwei Altenhilfezentren, der Abteilung für Wachkoma Phase F., Kindertagesstätten, sowie der Familienbildungsstätte, zählen der Betrieb eines Frauenhauses und Beschäftigungsprojekte zu den weiteren Schwerpunkten der Arbeiterwohlfahrt, die in Wiesbaden über 600 hauptamtliche Mitarbeiterinnen beschäftigt.

Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Wiesbaden e. V.
Kastellstraße 12
65183 Wiesbaden

1.2 Inhaltliche Ausrichtung

Für die pädagogischen Einrichtungen gelten die Leitsätze der Arbeiterwohlfahrt des Kreisverband Wiesbaden e.V., die ganz in der langjährigen Tradition der Arbeiterwohlfahrt stehen.

Sowohl die Leitsätze als auch das davon abgeleitete Bildungsleitbild und Bildungskonzept geben der Familienbildungsstätte Hedi-Konrad und seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in allen Bereichen der Einrichtungen normative Orientierung und belegen die fachliche Professionalität.

In den Leitsätzen der Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Wiesbaden e.V. ist die Mitwirkung der Teilnehmerrinnen und Teilnehmer sowie ihrer Familien, als auch der Mitarbeiterinnen verankert. Dem wird die Einrichtung u.a. durch die regelmäßig stattfinden Qualitätsbefragungen der Beteiligten, als auch z.B. durch ein Beschwerdemanagementsystem gerecht.

2. Einrichtung

2.1 Zielgruppe/Leistungsrechtliche Zuordnung

Die Internationale Familienbildungsstätte Hedi-Konrad bietet im Zusammenwirken mit anderen kooperierenden Institutionen, Bildungs-, Erziehungs- und Qualifizierungsangebote für Familien an.

2.2 Zugangskriterien/Ausschlusskriterien

In der Regel werden alle Personen aufgenommen, die an Kursen und Maßnahmen teilnehmen möchten und die Voraussetzungen für die Teilnahme erfüllen. Ein Ausschluss erfolgt nur, wenn die Hausordnung missachtet wird oder Kursteilnehmer/innen oder ihre Angehörigen sich anderen Teilnehmenden oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gegenüber diskriminierend oder gewalttätig verhalten und den Leitbildern der Arbeiterwohlfahrt zuwider handeln.

2.3 Zielvorstellungen

Ziele der Bildung und Betreuung von TeilnehmerInnen unserer Einrichtung sind:

- Förderung der sprachlichen, erzieherischen und beruflichen Kompetenzen
- Förderung einer Ressourcenorientierten Haltung gegenüber den TeilnehmerInnen
- Einbeziehung der Lebensumstände wie Migration, Flucht, Vertreibung, persönliche und kultureller Aspekte in der Biographie der TeilnehmerInnen
- Ausgleich von sprachlichen und/oder herkunftsbedingten Defiziten durch entsprechende Unterstützung und Angebote
- Förderung der Selbstbestimmung von Frauen
- Aufbrechen der Isolation von Frauen und Kindern

2.4 Einrichtungsstruktur

Die Internationale Familienbildungsstätte Hedi-Konrad ermöglicht ca. 80- 120 Teilnehmern pro Tag die Teilnahme an Bildungsangeboten, Elternbildungsmaßnahmen und Kursen aller Art. Diese teilen sich räumlich wie folgt auf:

- Familienbildungsstätte: 4 Räume mit 75 Plätzen (Schwerpunkt: Kurse zur sprachlichen Integration, PC-Kurse und Vorbereitungskurse zur beruflichen Integration)
- Georg-Buch-Haus: 1 Raum mit 15 Plätzen für Elterncafés im Rahmen des KiEZ (KinderElternZentrums)
- Außenstellen in verschiedenen Kindertagesstätten für Elternbildungsangeboten

2.4.1 Lage der Einrichtung

Internationale Familienbildungsstätte Hedi-Konrad
Walramstraße 16a
65183 Wiesbaden

Die Familienbildungsstätte liegt in der hessischen Landeshauptstadt Wiesbaden, im Stadtteil inneres Westend, im am dichtesten besiedelten Stadtteil Wiesbadens. Hier leben der größte Anteil an Migrantinnen und Migranten, sowie ein überdurchschnittlich hoher Anteil an Menschen in prekären Lebenslagen und mehrfach belasteten Familien.

Die Einrichtung ist mit vielen Buslinien über den zentral gelegenen Platz der deutschen Einheit und Bismarckring gut zu erreichen. Die Bushaltestellen befinden sich in unmittelbarer Nähe.

Die Familienbildungsstätte Hedi-Konrad befindet sich im Georg-Buch-Haus. Der Innenhof des Gesamtkomplexes kann von den Besuchern der Einrichtung genutzt werden. Die Terrasse des Café WellRitz und angrenzende Räume können von den Besucherinnen und Besuchern und Teilnehmerinnen und Teilnehmern zum geselligen Beisammensein und für Abschlussfeste genutzt werden.

Die Familienbildungsstätte Hedi-Konrad bietet folgende Angebote regelmäßig an:

- Integrationskurse
- Alphabetisierungskurse
- Kinderbetreuung für alle Kinder von Kursteilnehmerinnen
- Computerkurse und Kurse zur beruflichen Orientierung
- Qualifizierung
- Beratung
- Projekt gemäß aktueller Problemlagen
- Kulturelle und gesellschaftliche Aktivitäten
- Sozialberatung
- Exkursionen

Die Familienbildungsstätte kooperiert mit folgenden Einrichtungen und Institutionen:

- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge
- Amt für Zuwanderung und Integration
- Amt für Soziale Arbeit Fachstelle Elternbildung, Fachstelle KiEZ, Soziale Dienste
- Kinder- und Jugendzentrum
- BauHaus
- Kubis
- VHS
- Ausländerbehörde
- Hochschule RheinMain
- und Anderen

Die Teilnehmer/innen haben in der Regel freie Wahl der Kurse und Maßnahmen. Die Kooperation mit anderen Trägern von Kursen und Maßnahmen erfolgt im Interesse der Teilnehmerinnen und Teilnehmer zur Vermittlung in geeigneter und zeitnäher angebotene Kurse.

2.4.2 Größe der Einrichtung

Die Familienbildungsstätte befindet sich im 1. Stockwerk des Vereinshauses im Georg-Buch-Haus. Sie verfügt über einen Trakt mit 4 Kursräumen mit je 15-25 Plätzen, 1 Teeküche, 1 Waschraum mit Wickelmöglichkeit, 1 Kinderbetreuungsraum, 1 Medienraum der auch als Sozialraum für die Lehrkräfte dient und einem Büroraum. Die Familienbildungsstätte ist sowohl über eine Treppe als auch über einen Aufzug zugänglich. Außerdem stehen für das angegliederte KiEZ-Projekt ein weiterer Büroraum im Untergeschoss sowie ein Raum für Elternangebote im Georg-Buch-Haus zur Verfügung. Die Gesamtfläche beträgt ca. 350 m².

2.4.3 Raumkonzept

Alle Räume sind mit Tischen, Stühlen, Wandtafel oder Whiteboard, Pinnwand und Flipchart und einer Wanduhr ausgestattet. Für jeden Raum steht ein CD-Player zur Verfügung der im Medienraum aufbewahrt wird. Außerdem verfügt die Einrichtung über Overheadprojektoren, Beamer, portable Stellwänden und Laptops.

Im Medienraum befindet sich das Lehrmaterial zur methodischen und didaktischen Durchführung des Unterrichts. In den Pausen dient dieser Raum als Sozialraum. Der Medienraum ist nur den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zugänglich und stets verschlossen, da sich auch der Schlüsselkasten, ebenfalls verschlossen, mit den Schlüsseln für alle verschließbaren Türen, Fenstern, Schränken und Sicherheitsanlagen dort befindet.

Mitarbeiterinnen und Besucher können über die Feuertür des Jugendzentrums zum Aufzug und zu den anderen Einrichtungen innerhalb des Hauses gelangen.

Dort befindet sich im Erdgeschoss:

- Die Kindertagesstätte „Schatzkiste“ des IB
- Der Seminarraum KiEZ
- Das Café WellRitz
- Die Hausmeisterloge
- Der Zugang zum Bürgersaal

Auf gleicher Ebene mit der Familienbildungsstätte in der 1. Etage liegt:

- Der Tanzraum
- Ein Seminarraum
- Das Jugendcafé
- Der Bistroräum
- Der Bürgersaal
- Eine Küche

In der 2. Etage befindet sich:

- Der Sozialdienst
- Der Bürgersaal

In der 3. Etage ist untergebracht:

- Die Schauspielschule Genzmer

3. Theoretische Grundlagen von Bildung und Qualifizierung

3.1. Leitbild für Bildung, Erziehung, Qualifizierung und Betreuung

Die MitarbeiterInnen der Familienbildungsstätte „Hedi Konrad“ orientieren ihr pädagogisches Handeln an folgenden Leitsätzen:

- Ziel der Arbeit in der Familienbildung ist, den TeilnehmerInnen und den betreuten Kindern ein hohes Maß an Selbstbestimmtheit innerhalb der Teilnahme an Kursen und Projekten zu bieten. Wir gehen in der pädagogischen Arbeit auf die unterschiedlichen geistigen, körperlichen, seelischen, sozialen und kulturellen Bedürfnisse der TeilnehmerInnen ein und bemühen uns in unserer Arbeit und Interaktion um eine Berücksichtigung der individuellen Biographie.

- Grundsatz unseres Handelns ist die Hilfe zur Selbsthilfe. Die TeilnehmerInnen unserer Kurse und Maßnahmen sollen möglichst unabhängig und selbstbestimmt handeln können. Deshalb unterstützen wir sie bei der eigenständigen Durchführung aller Aktivitäten des täglichen Lebens.
- Ziel ist allen TeilnehmerInnen respektvoll und einfühlsam zu begegnen. Alle pädagogischen und administrativen Handlungen werden mit den TeilnehmerInnen besprochen. Alle Entscheidungen bezüglich der Einstufung für bestimmte Kursmodule, Maßnahmen innerhalb von Gruppenaktivitäten, administrativen Vorgängen oder Prüfungen, werden von den MitarbeiterInnen und Lehrkräften begründet. Individuelle Wünsche werden berücksichtigt. Gemeinsam mit den TeilnehmerInnen werden Lernziele festgelegt. Die Zielerreichung wird kontinuierlich überprüft. Der Kontakt und die Weitergabe von teilnehmerbezogenen Daten an Fallmanagement und Ausländerbehörden werden mit den TeilnehmerInnen besprochen und gemäß der gesetzlichen Vorgaben gehandhabt.
- Wir verhalten und wertschätzend gegenüber unseren TeilnehmerInnen, weil pädagogische Handlungen immer in die Autonomie des Einzelnen eingreifen.
- Ein besonderes Anliegen ist uns die wertschätzende Arbeit mit Menschen aus unterschiedlichen Kulturkreisen, Menschen aus besonders belasteten Verhältnissen und mit persönlichen traumatischen Erfahrungen.
- Unsere Einrichtung ist für viele Menschen die erste Anlaufstelle zum Erlernen der deutschen Sprache. Zudem entsteht durch die Teilnahme an Kursen, für viele Mütter und Kinder, die erste Trennungssituation. Wir unterstützen sie bei diesen entscheidenden Prozessen und berücksichtigen dabei die individuellen Bedürfnisse und Lebensgewohnheiten.
- Die TeilnehmerInnen werden zur Bildung von sozialen Kontakten innerhalb und außerhalb der Einrichtung ermutigt. Wir fördern diese durch Exkursionen und Stadtrundgänge und tragen damit auch zur Erweiterung des Bewegungsspielraumes innerhalb der Stadt und darüber hinaus bei. Wir respektieren den Wunsch nach Privatsphäre und die Entscheidung nicht an gemeinsamen Aktivitäten teilzunehmen und private Problemlagen nicht zu thematisieren. Einzige Ausnahme ist, wenn ein Fall von akuter Kindeswohlgefährdung bekannt wird. Dann erfolgt die Intervention nach § 8a SGB.
- Wir arbeiten mit allen anderen Berufsgruppen, die an der Betreuung und Beratung unserer Kundinnen und Kunden mitwirken, vertrauensvoll zusammen.
- Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung sind selbstverständlicher Bestandteil unseres Handelns. Wir arbeiten ständig an der Verbesserung unserer Arbeitsabläufe und bemühen uns, diese auch für unsere DLP transparent und nachvollziehbar zu gestalten.

- Das Rahmencurriculum für die Durchführung von Integrationskursen, festgeschrieben durch das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, die Richtlinien zur Durchführung von Elternbildungsangebote, nach Vorgaben des Amtes für Soziale Arbeit der Landeshauptstadt Wiesbaden und die Rahmenlehrpläne für Betreuung- und Pflegeausbildung nach den Grundsätzen des Hessischen Ministeriums für Soziales und Integration werden umgesetzt. Durch Austausch in Gremien, Fortbildung und Weiterbildung wird der jeweils geforderte Standard, an Qualifikation und Inhalten, eingehalten bzw. erweitert.

Für die Umsetzung der pädagogischen Arbeit sind Konzeption der Familienbildung Hedi-Konrad sowie die genannten Richtlinien von Bedeutung.

Dabei gelten folgende Grundsätze:

- Maßstab des Handelns in der Familienbildung ist die Erfüllung von Erwartungen und Bedürfnissen der TeilnehmerInnen.
- Die Beratung dient der Klärung der notwendigen Schritte zur Unterstützung der Integration, Bildung und Weiterbildung der TeilnehmerInnen.
- Die Beratung, Förderung und Begleitung erfolgt mit dem Ziel, die Selbstständigkeit zu stärken und die Hilfe zur Selbsthilfe zu fördern.
- .
- Im Falle einer von unserer Seite vermuteten Gefährdung von Kindern intervenieren wir nach den vorgegebenen Leitlinien (§ 8a SGB)
- Wir respektieren kulturell bedingte unterschiedliche Verhaltensweisen.
- Die Biographie der TeilnehmerInnen ist prägender Teil ihrer Persönlichkeit und wird in unserem Handeln stets berücksichtigt.
- Die Beratung und Betreuung unserer TeilnehmerInnen findet in enger Zusammenarbeit mit anderen Institutionen statt.

In den Leitsätzen der Arbeiterwohlfahrt Wiesbaden heißt es dazu unter anderem:

- Für uns sind alle Menschen frei, gleich und mit Würde und grundsätzlichen Rechten ausgestattet, die wir achten und verteidigen.
- Wir treten ein für die freie und gleichberechtigte Entfaltung des Menschen und seines jeweiligen Lebensstils, ohne Ansehen des Geschlechts, der ethnischen Herkunft, der Religion, der politischen Weltanschauung oder der sexuellen Orientierung und fühlen uns als Teil der demokratischen Gesellschaftsordnung.

In diesem Sinne, wird den Menschen, die unsere Einrichtung besuchen, eine individuelle Beratung und Förderung zuteil, die den unterschiedlichen geistigen,

seelischen, sozialen und kulturellen Aspekten menschlichen Lebens gerecht wird.

3.2 Bildungs- und Beratungsmodell

Das Bildungs- und Beratungsmodell basiert auf den Leitsätzen der Arbeiterwohlfahrt. Für den Bereich der Integrations- und Alphabetisierungskurse bilden die wissenschaftlichen Erkenntnisse des Goetheinstituts, sowie die Maßgaben des Prüfungsinstituts telc GmbH, die Grundlage. Außerdem orientieren wir uns am Rahmenlehrplan des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge in Nürnberg.

Im Bereich der Elternbildung sind die Richtlinien der Fachstelle Elternbildung und der Fachstelle KiEZ der Handlungsleitfaden. Diese unterliegen einer ständigen Weiterentwicklung und sind damit stets auf dem neusten fachlichen Stand.

Maßnahme im Bereich der Altenpflegequalifizierung unterliegen dem Curriculum des Hessischen Ministeriums für Soziales und Integration und werden durch das von uns beauftragte Institut, gemäß den Richtlinien durchgeführt.

Die Beratung unserer TeilnehmerInnen erfolgt nach dem Prinzip der Verschwiegenheit und Freiwilligkeit.

4. Leistungsspektrum

4.1. allgemeine pädagogische Leistungen

4.1.1 Bildung, Elternbildung, Beratung und Qualifizierung

Das Leistungsspektrum umfasst alle Maßnahmen zur Vermittlung von Sprache, Schrift und Kultur im Rahmen der curricularen Vorgaben im Bereich Bildung.

Für die Elternbildung ist das Erlernen, Erleben und Erfahren von erziehungsrelevantem Verhalten und der Vertiefung der Eltern-Kind-Bindung das Ziel.

Die Beratung geht von dem Ansatz der Klienten Zentriertheit aus. Sie orientiert sich an den Wünschen der Klienten nach Hilfe und Unterstützung. Der Focus liegt dabei auf der Hilfe zur Selbsthilfe. Die beratende Person ist dabei im Hintergrund und bewertet die Entscheidungen nicht.

Qualifizierung bedeutet die Stärken und Schwächen der TeilnehmerInnen zu erkennen und die geeigneten Maßnahmen zu finden, die weder eine Unter- noch Überforderung bedeuten.

4.1.2 Sozialpädagogische Betreuung

In der Internationalen Familienbildungsstätte Hedi-Konrad, stehen die MitarbeiterInnen den TeilnehmerInnen und interessierten BesucherInnen sowie KollegInnen für Information, Beratung und Hilfe in vielen Problemlagen zur Verfügung.

Dies gilt sowohl für den Anmeldevorgang, das Kennenlernen der Einrichtung, der Beratung und Unterstützung bei Behördenfragen, Fragen zu Kindergarten und Schule, sowie allen familienrelevanten Themen.

4.1.3 Befragung der TeilnehmerInnen

Die TeilnehmerInnen werden pro Quartal mit einem einfachen, mit Symbolen unterstützten, Fragebogen nach ihrer Zufriedenheit mit der Verwaltung, den Lehrkräften, dem Unterricht, den Räumlichkeiten und der Kinderbetreuung, sowie nach ihren Wünschen gefragt. Es handelt sich um einen Multiple Choice Fragebogen, der eine Beantwortung auch bei geringen Sprachfertigkeiten ermöglicht. Lediglich die Frage nach den Wünschen an die Einrichtung, ist eine offene Frage.

4.2 Ausstattung mit Sachmitteln in Bezug auf die Leistungserbringung

Zur optimalen Unterrichtsgestaltung stehen alle erforderlichen Mittel, wie z. B. kurstragende Lehrwerke, CD-Player, Beamer, Laptops, Flipcharts, Wandtafeln, Stifte und Kreiden zur Verfügung.

Außerdem sind die Lehrkräfte mit allen erforderlichen Unterrichtsmaterialien und gruppen gestalterischen Hilfsmitteln, wie z.B. Spiele, Malutensilien, Bastelmaterialien, Bällen und Tüchern ausgestattet wie:

- Kurstragende Lehrwerke
- Wörterbücher
- Spiele
- Bälle und Tücher
- Wortpuzzles
- bewegliche Lettern
- CDs
- Bastelmaterial
- Stifte/Kreide
- Materialien zur Erstellung von selbstgenierter Unterrichtsmaterialien
- Poster, Landkarten, Atlanten
- Schneide- und ein Laminiergerät
- Fächer für die Lehrkräfte und MitarbeiterInnen

Außerdem ist der Raum ausgestattet mit:

- Kühlschrank
- Kaffeemaschine
- Minibackofen und Wasserkocher
- Ruhesessel
- Tisch und Stühlen
- Rollhocker
- Erste Hilfe Kasten

4.3 Kooperationsverträge

Um die Leistungserbringung sicherzustellen, hat die Arbeiterwohlfahrt Kooperationsverträge mit folgenden Institutionen abgeschlossen:

- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge
- Amt für Soziale Arbeit
- Netzwerkpartnern im Projekt KiEZ
- Bildungsträger für Pflegeausbildung

Ein regelmäßiger Austausch zwischen den Kooperationspartnern ist in den Kooperationsverträgen geregelt. Die Dokumentation aller Leistungen ist in den Kooperationsvereinbarungen festgeschrieben und beinhaltet den jährlichen Tätigkeitsbericht, das Führen von Listen, das Befragen der TeilnehmerInnen und die Auswertung von Projektberichten.

5. Arbeitsorganisation

5.1 Organisation: Die Familienbildungsstätte Hedi-Konrad

(Organigramm siehe Anhang 2)

5.2 Darstellung der Verantwortung und Kompetenzen

Die Verantwortlichkeiten der einzelnen Mitarbeiter/innen sind in den Stellenbeschreibungen festgelegt
(Stellenbeschreibungen siehe Anhang 3).

5.3 MitarbeiterInnen

Für die Personalausstattung im pädagogischen Bereich gilt die durchschnittliche wöchentliche Arbeitszeit von 38,5 Stunden.

Die MitarbeiterInnen im Lehrbereich stellen ihre Arbeitszeit in Unterrichtseinheiten dar, alle anderen Arbeitskräfte in Zeitstunden.

Folgende Stellen und Verantwortlichkeiten sind in der Familienbildungsstätte vorhanden (siehe Anhang 3):

- Einrichtungsleitung
- KiEZ Verantwortliche
- Verwaltungskräfte
- Kinderbetreuungskräfte
- Lehrkräfte für Integrationskurse
- Lehrkräfte für Alphabetisierungskurse
- Anleiterinnen für Elternbildungsangebote

5.4 Information und Kommunikation

Der Informationsfluss und die Kommunikation sind in einer Besprechungsstruktur geregelt
(siehe Anhang 4)

5.5 Unterricht und Bildungsangebote für Familien

5.5.1 Unterricht

Der Unterricht wird gemäß der körperlichen, geistigen, persönlichen, kulturellen und soziale Situation gestaltet. Dies geschieht unter Berücksichtigung der vorgegebenen Curricula. Dabei wird großer Wert auf handlungsorientierten Unterricht und Alltagsbezug gelegt. Die Einbringung von Realien in den Unterricht, die Arbeit mit Beispielen aus dem Alltag und die Generierung von eigenen Materialien mit den Teilnehmer*innen bewirken eine optimale Verankerung des Gelernten und Erfahrenen im Gedächtnis. Spiele und Bewegungseinheiten tragen ebenfalls dazu bei, das Erlernte besser zu behalten, weil es mit Emotionen verknüpft und mit Aktivitäten verbunden wird.

Die Grundlage dafür bildet das Rahmenkonzept für Integrationskurse und für Eltern- bzw. Frauenkurse und das Rahmenkonzept für die Alphabetisierung des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge.

Bildungsangebote für Familien, tatsächlich überwiegend für Mütter und Kinder, zielen auf das Erleben der kindlichen Entwicklung, dem Vermitteln des Verständnisses für das alltägliche Handeln der Kinder in den unterschiedlichen Entwicklungsphasen ab. Die Eltern erfahren und beobachten am eigenen und an anderen Kindern, wie wichtig die, sich oft wiederholenden Aktivitäten der Kindern sind, und was sie für den geistigen und motorischen Fortschritt des Kindes bedeuten und wie sie selbst die Kinder in ihrem Entwicklungsprozess unterstützen können.

Grundlage hierfür ist das Pekip-Konzept und das Konzept für Zusammenspielgruppen der Landeshauptstadt Wiesbaden.
(Anlagen)

5.5.2 Gestaltung der Einrichtung

Bei der Gestaltung der Familienbildungsstätte Hedi-Konrad werden folgende Aspekte berücksichtigt:

- Funktionale und ansprechende Gestaltung der Kursräume
- Kindgerechte Gestaltung des Kinderbetreuungsraumes
- Ausstattung des Computerraumes mit Laptops, Beamer und WLAN
- Gestaltung der Wände mit anregenden Bildern die Themen aus dem Unterricht unterstützen

Um die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die überwiegend aus anderen Kulturschichten kommen an die Gebräuche des Aufnahmelandes zu gewöhnen, werden die Räume entsprechend der Jahreszeiten und Festtage gestaltet.

5.5.3 Personaleinsatzplanung

Der Personaleinsatz wird entsprechend der Anforderungen durch die Anzahl der Kurse und Projekte, angepasst an die Bedarfslage, gestaltet. Dies gilt für Lehrkräfte und Kinderbetreuungskräfte ebenso wie für den Einsatz in der Verwaltung.

Ziele der Dienstplanung sind:

- Gewährleistung eines geregelten und effektiven Dienstablaufs
- Bedarfsgerechter und wirtschaftlicher Personaleinsatz unter Anwendung der gesetzlichen und tariflichen Bestimmungen
- Sicherstellung des Unterrichts und der Betreuung nach erforderlicher Qualifikation
- Transparenz der Personaleinsatzplanung
- Zufriedenheit bei Lehrkräften und TeilnehmerInnen
- Nachweis des Personaleinsatzes durch Stundennachweise jeder Arbeitskraft
- Nachweis der geplanten und ungeplanten Abwesenheiten bei Urlaub, Fortbildung, Krankheit, etc. durch entsprechende Einträge in die Stundennachweise bzw. durch Einreichen der erforderlichen Urlaubsanträge.
- Nachweis real entstandenen Mehrarbeits- und/oder Überstunden in den Stundennachweisen.

5.5.4 Anmeldung zu Kursen und Maßnahmen

Die Anmeldung zu den Kursen und Maßnahmen erfolgt nach den gesetzlichen Vorgaben, sowie nach den Wünschen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Die Anmeldung wird nach einer Checkliste von Abfragen durchgeführt, um den genauen Status der Teilnehmer zu ermitteln. Damit ist auch die Frage der Kostenübernahme verbunden sowie, gegebenenfalls, die Meldung der Teilnahme an die aussendende Stelle. Dazu gehören ebenfalls die Klärung eventueller Kinderbetreuung sowie die obligatorische Einstufung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer in das passende Kursmodul. (Datenblatt Anmeldung der FBS und Einstufungstest BaMF)

Die Anmeldung zu den Elternbildungsangeboten und Qualifizierungen erfolgt nach Maßgabe der vorhandenen Kursplätze und der inhaltlichen bzw. persönlichen Eignung für die Maßnahme, damit die Teilnehmerinnen sich nicht nur inhaltlich sondern auch von der Gruppenzusammensetzung gut aufgehoben fühlen können. Die erfolgt in Absprache mit der TeilnehmerIn und der Kursleitung.

5.6 Hauswirtschaft

Hausreinigung

Ziel von Reinigung ist das Wohlbefinden der TeilnehmerInnen, Gäste und Arbeitskräfte und die Werterhaltung der Einrichtung. Die Einhaltung der Hygienevorschriften und gesetzlichen Vorgaben wird gewährleistet.

Die Hausreinigung wird täglich durch eine Arbeitskraft erledigt. Die Grundreinigung erfolgt einmal im Jahr in den Schulferien durch eine externe Reinigungsfirma.

5.7 Hygiene

In der Familienbildungsstätte Hedi-Konrad wird wegen der hohen Besucherzahl ein besonderes Augenmerk auf die korrekte Händereinigung und die Reinigung von Türklinken, sowie der Sanitäranlagen gelegt.

Auch die Bereiche wie Wickelauflage und Windeleimer unterliegen der Kontrolle mehrmals am Tag. Das Wickeln der Kinder erfolgt durch die Mütter selbst.

Die Hygienebeauftragte überwacht die Einhaltung der Standards.

(Anlage Allergenmanagement)

5.8 Verwaltung

Die Verwaltung nimmt alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit Zahlungen, Bestellungen und Listenführung und Abrechnungen vor.

Teilnahmebeiträge werden in der Regel in bar erhoben und den Einzahlenden quittiert. Ebenso werden Auszahlungen gesondert belegt und durch den Empfänger und durch die auszahlende Person aus der Verwaltung, entsprechend der Vorgaben, mit persönlicher Unterschrift belegt und quittiert.

5.9 Haustechnik

Alle Arbeitsbereiche sind durch die Haustechnik mit einem Reparaturbuch ausgestattet, in welchem festgestellte Mängel eingetragen werden. Die Mitarbeiter der Haustechnik werden über die Mängel informiert. Diese Mängel werden von den Mitarbeitern der Haustechnik, nach Antrag beim Gebäudemanager, abgearbeitet. Turnusmäßig wird die Einrichtung einmal in der Woche von der Haustechnik angefahren.

Bei Mängeln, aus denen eine unmittelbare Gefährdung der Besucher und Arbeitskräfte der Einrichtung ausgeht, wird der vor Ort tätige Hausmeister bzw. der Vermieter kontaktiert.

(Anhang technische Notfälle)

Bei Geräten, die sich im Eigentum der Arbeiterwohlfahrt befinden, werden Funktions- und sicherheitstechnische Überprüfung, sowie Reparaturaufträge mittels Reparaturbuch angezeigt. Verantwortlich dafür ist die Leitung der Einrichtung bzw. die Vertretung. Die Haustechnik veranlasst die Reparatur oder führt sie selbst aus. Eine Begehung durch den TÜV erfolgt regelmäßig. Ebenso werden alle Geräte alle zwei Jahre durch die Firma Medybite auf ihren ordnungsgemäßen Zustand überprüft.

5.10 Mitwirkung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer verpflichten sich bei Anmeldung die Räume und Gegenstände in der Einrichtung pfleglich zu behandeln und sich an die Hausordnung zu halten. Gleichzeitig sind die Mütter für die Kinder, wenn sie sich außerhalb des Betreuungsraumes aufzuhalten selbst verantwortlich. Die Mitwirkung bezieht sich auch auf die Anzeige von Mängeln und die Teilnahme an den

regelmäßigen Evaluationen bzw. der Nutzung des Briefkastens für Anregungen und Kritik, der in der Familienbildungsstätte im Aufenthaltsbereich angebracht ist.

6. Zusammenarbeit mit den Familien und ehrenamtlichen Engagierten

6.1 Zusammenarbeit mit Angehörigen

Wegen der zu Beginn der Kurse oft fehlenden Sprachkenntnissen ist eine Zusammenarbeit mit Familienangehörigen, Ehepartnern oder Verwandten im Anmeldeprozess notwendig. Grundsätzlich wird die gesamte Familie einbezogen, wenn es um Fragen geht, von denen die gesamte Familie betroffen ist.

Exkursionen werden wenn möglich mit den Teilnehmerinnen und ihren Familien durchgeführt. Besonders dann, wenn es um das Kennenlernen der Stadt und ihrer Umgebung und um Freizeitaktivitäten für die ganze Familie geht.

6.2 Zusammenarbeit mit ehrenamtlich Engagierten

Bürgerinnen und Bürger haben in unseren Einrichtungen vielfältige Möglichkeiten sich ehrenamtlich zu engagieren. Dieses ehrenamtliche Engagement findet auf unterschiedliche Art statt. Die Teilnahme der Familienbildungsstätte an den Projekten „Wiesbaden engagiert“ und am „Freiwilligentag“ ermöglichen engagierten Menschen sich in der Einrichtung mit ihren Kenntnissen und Fähigkeiten einzubringen.

In der Familienbildungsstätte wird die ehrenamtliche Arbeit von der Leitung koordiniert, dazu gehört:

- Erhebung des Bedarfs an freiwilliger sozialer Arbeit
- Gewinnung von Ehrenamtlichen
- Anleitung, Einarbeitung und Unterstützung
- Koordinierung der Weiterentwicklung von Projekten zusammen mit den Ehrenamtlichen

7. Gemeinwesen Arbeit / Vernetzung

Kooperationen mit anderen sozialen Einrichtungen, Vereinen, religiösen Gemeinschaften, Schulen, Kindergärten, etc. sind ein wichtiger Bestandteil der Arbeit in der Familienbildungsstätte Hedi-Konrad. Sie ermöglichen, den TeilnehmerInnen soziale Kontakte innerhalb und außerhalb der Einrichtung zu pflegen und den MitarbeiterInnen die Möglichkeiten dieses Netzwerk für die Arbeit zu nutzen. Die Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Wiesbaden e. V. mit ihren Einrichtungen legt Wert auf eine kooperative Zusammenarbeit im Stadtteil und allen dort ansässigen Vereinen und Verbänden.

Die Familienbildungsstätte Hedi-Konrad engagiert sich in folgenden Gremien/Arbeitskreisen:

- Arbeitskreis der vier FBS
- Arbeitsgruppe nach § 78
- Arbeitskreis Spracherwerb
- Fachbeirat Elternbildung
- Netzwerk KiEZ
- Stadtteilkonferenz
- Bündnis für Familien
-

8. Maßnahmen der internen und externen Qualitätssicherung

8.1 Risikomanagement

Im Rahmen des Qualitätsmanagements werden unterschiedliche Instrumente der Einschätzung, Überwachung und Minimierung von Risiken angewendet:

Art/Risiken	Instrumente im Rahmen des QMS
Bauliche Sicherheit	<ul style="list-style-type: none">• Begehung Anlage und Gebäude LHW• Innenbegehung LHW
Management/Verwaltung	<ul style="list-style-type: none">• Sozialmarketing• Belegungsmanagement• Rechnungswesen• Controlling Bericht/Quartal• Controlling Bericht/Jahr• Bericht der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft• KVP: KVPlan, Instandhaltungsplan, Prospektiver Fortbildungsplan• Jahresbericht Qualität

In der Einrichtung werden standardisierte Erhebungen durchgeführt. Verantwortlich für die Durchführung ist die Leitung. Ggf. werden geeignete Korrekturmaßnahmen eingeleitet und im Rahmen der Auswertung erfasst.
(Anlage Erhebungsbogen)

8.2 Beschwerdemanagement

Beschwerden sind alle Äußerungen von Unzufriedenheit, die TeilnehmerInnen, Lieferanten und Kooperationspartner gegenüber der Einrichtung vornehmen, um auf eine als unangenehm bzw. unangemessen empfundene Dienstleistung hinzuweisen.

Das Beschwerdemanagement ist im QM-System beschrieben und geregelt. Beschwerden werden zeitnah und qualifiziert bearbeitet und dokumentiert. Beschwerdeführer erhalten verbindliche Rückmeldungen. Beschwerdeinformationen

werden für den Kontinuierlichen Verbesserungsprozess gemäß der DIN ISO ausgewertet.

Unter „Beschwerdemanagement“ wird der Prozess der Planung, Durchführung und Überprüfung aller notwendigen Maßnahmen zur Beseitigung von Beschwerden verstanden. Voraussetzungen sind ein offener und angstfreier Umgang mit Problemen, Vorurteilen und möglichen Fehleinschätzungen.

- Das Beschwerdemanagement stellt eine wichtige Möglichkeit zur Fortentwicklung der Qualität dar.
- Gleichzeitig handelt es sich um ein wirkungsvolles Instrument zur Risikominimierung, indem ein konstruktiver Umgang mit bestehender Unzufriedenheit, Misstrauen, mangelnder Dialogbereitschaft und negativer Berichterstattung gegenüber der Einrichtung vorgebeugt wird.

8.3 Das Qualitätsmanagementsystem

Das Qualitätsmanagementsystem der Familienbildung verbindet das Menschenbild und das Wertesystem der Arbeiterwohlfahrt auf der einen Seite, mit den Prozess-Standards der Weiterbildung Hessen auf der anderen Seite, im Tandem Modell AWO. Auf der Grundlage des Leitbildes der Arbeiterwohlfahrt wurden konkrete Qualitätsanforderungen für jeden Arbeitsbereich entwickelt. Nach diesen Anweisungen des Qualitätsmanagements arbeiten und handeln die MitarbeiterInnen in der Familienbildungsstätte Hedi-Konrad.

Die Familienbildung wurde im Jahr 2019 zertifiziert!.

8.4 Mitarbeiter/innen Qualifikation

8.4.1 Einarbeitung neuer Mitarbeiter/innen

Verantwortlich für eine umfassende und anforderungskonforme Einarbeitung ist die jeweilige direkte Vorgesetzte. Empfang und Einarbeitung von neuen Mitarbeiterinnen/ und Mitarbeitern übernimmt die direkte Vorgesetzte. Die Einarbeitung wird auf Grundlage der dazu gehörenden Checkliste durchgeführt. (siehe Anlage 5)

Die Einarbeitung sollte in der Regel nach sechs Wochen abgeschlossen sein. Neue Mitarbeiter nehmen im Laufe des ersten Tätigkeitsjahres an der zentralen Einführungsveranstaltung des FWIA der Arbeiterwohlfahrt Frankfurt teil.

8.4.2 Fort- und Weiterbildung (Qualifizierungen)

Die Einrichtung ergreift Maßnahmen der Erhaltungs-, Anpassungs- und Erweiterungsqualifizierung. Diese haben zum Ziel, die fachlichen, sozialen und persönlichen Kompetenzen der Mitarbeiter/innen zu erhalten und durch Erweiterung der Wissens- und Handlungskompetenz weiterzuentwickeln.

Die Qualifizierung wird auf der Grundlage der Unternehmensanforderungen geplant, umgesetzt und evaluiert.

Wiesbaden, 22.03.2020

Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Wiesbaden

Kontakt:

Patricia Volz
Fachbereichsleitung Pädagogische Einrichtungen
Nerotal 18, 65193 Wiesbaden
eMail: p.volz@awo-wiesbaden.de
Web: <http://www.awo-wiesbaden.de>