
Eingereicht durch:	Eingang:	10.03.2004
Sunkel, Dagmar	Weitergabe:	10.03.2004
FDP-Fraktion	Fälligkeit:	25.03.2004
	Beantwortet:	26.03.2004
Antwort von:	Erledigt:	01.04.2004
BzSt'in Otto		

Betr.: Qualitätsmanagement im Jugendamt?

Ich frage das Bezirksamt:

1. Trifft es zu, dass es im Jugendamt ein Referat Qualitätsmanagement gibt?
2. Wie viele Mitarbeiter sind in diesem Referat eingesetzt und wie werden diese vergütet bzw. besoldet?
3. Wie hoch sind die Personalkosten insgesamt pro Jahr?
4. Wie wirken sich diese Personalkosten auf die Produktkosten der verschiedenen Produkte des Jugendamtes aus?
5. Welche Aufgaben werden von diesem Referat konkret ausgeführt?
6. Warum können diese Aufgaben nicht in eigener Verantwortung von den jeweiligen Mitarbeitern aus den Fachbereichen übernommen werden?

Dagmar Sunkel

Antwort des Bezirksamts

Ich beantworte die o.g. Kleine Anfrage wie folgt:

1. *Trifft es zu, dass es im Jugendamt ein Referat Qualitätsmanagement gibt?*

Ein Referat besteht nicht, allerdings ist innerhalb der Koordinierungsstellen des Jugendamtes eine Ko-Stelle Qualitätsmanagement (QM) tätig.

2. *Wieviele Mitarbeiter sind in diesem Referat eingesetzt und wie werden diese vergütet bzw. besoldet?*

In der Koordinierungsstelle Qualitätsmanagement sind 5 Mitarbeiterinnen auf Vollzeitstellen beschäftigt, wovon 80 % der Arbeitszeit explizit für Aufgabenbereiche des QM eingesetzt werden und 20 % für Aufgaben des Fachbereiches 1 (z.B. Organisation der AG gem. § 78 SGB VIII), des Fachbereiches 4 (Koordination des Pflegekinderdienstes und der Familiären Bereitschaftsbetreuung), der Ko-Stelle Jugendhilfeplanung, der Ko-Stelle Personalcontrolling (fachliche Fortbildungsveranstaltungen), sowie Organisation der Ausbildung von Praktikant/innen der Fachbereiche 1 und 4. Die Koordination ist in Vergütungsgruppe I b, die stellvertretende Koordination in A 12 und die anderen Mitarbeiter/innen sind in A 11 eingruppiert.

3. *Wie hoch sind die Personalkosten insgesamt pro Jahr?*

Entsprechend der Tabelle über die Individuellen Durchschnittssätze 2003 betragen die Personalkosten für die 5 Planstellen insgesamt 223.490 €, davon sind 80 % eingesetzt für QM ergibt 178.792 €.

4. *Wie wirken sich diese Personalkosten auf die Produktkosten der verschiedenen Produkte des Jugendamtes aus?*

Produktbezogene Tätigkeiten werden direkt auf die entsprechenden Produkte gebucht. Kosten für die nicht produktbezogenen Tätigkeiten werden entsprechend der Anzahl der Mitarbeiterinnen auf die Kostenstellen des Jugendamtes anteilig gebucht.

5. *Welche Aufgaben werden von diesem Referat ausgeführt?*

Die Aufgaben der Mitarbeiterinnen der Koordinierungsstelle Qualitätsmanagement sind im Geschäftsverteilungsplan festgelegt (s. Anlage)

Im Geschäftsjahr 2004 liegen die Schwerpunkte insbesondere:

- in der Entwicklung und Anwendung eines systemorientierten Qualitätsmanagements
- in der Optimierung von Geschäftsprozessen insbesondere in den Fachstellen Amtsvormundschaft/Kindschaftsrechtliche Beratung der Regionalen Dienste
- in der Entwicklung von Instrumenten zur Erfassung von Wünschen und Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden (Kundenmonitoring)
- in der Qualitätsprüfung von Trägerangeboten
- in der Qualitätsentwicklung im Dialog mit Trägern
- in der Evaluation der Aufgaben des Pflegekinderdienstes und der Familiären Bereitschaftsbetreuung
- Koordination und Anleitung für Studierende der Sozialarbeit und Sozialpädagogik im Praktikum
- Anerkennung von Trägern der freien Jugendhilfe nach §75 SGB VIII
- Vorbereitung und Durchführung von Fachtagen insbesondere zum Leitbild – Strukturveränderungen der Berliner Jugendhilfe und zum Leitbild Jugendamt Steglitz-Zehlendorf
- Mitarbeit bei der Qualifizierungsoffensive zur Sozialraumorientierung der Berliner Jugendämter

6. *Warum können diese Aufgaben nicht in eigener Verantwortung von den jeweiligen Mitarbeitern aus den Fachbereichen übernommen werden?*

Die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems ist eine Führungsaufgabe und nicht zu trennen von der Organisations- und damit auch der Personalentwicklung. Unter einem Qualitätsmanagement-System (QM) ist die Gesamtheit der aufbau- und ablauforganisatorischen Gestaltung zu verstehen.

Eine Grundlage für die Einrichtung der Koordinierungsstelle QM ergibt sich aus der in den §§ 6 und 7 des Verwaltungsreformgrundsatzgesetzes (VVG) geforderten Qualitätssicherung. Aus § 78b SGB VIII ergeben sich Grundsätze für die Qualität der Erbringung von Leistungen sowie der Leistungsbewertungen. Letztere wurden bisher durch den Fachdienst für ambulante und stationäre Hilfen des Fachbereiches 4 – Familienunterstützende Hilfen - (4 Mitarbeiterinnen auf 4 Vollzeitstellen) bzw. innerhalb eines Sachgebietes des Fachbereiches 1 – Jugendförderung - wahrgenommen.

Die Überführung dieses Fachdienstes und dieses Sachgebietes im Rahmen von Strukturveränderungen in die Koordinierungsstelle QM wurde aus organisations-technischen Gründen vorgenommen, da die Gruppe nicht nur die Prüfung der Qualitätsstandards der Leistungserbringung an die Bürger und Bürgerinnen durch Träger der freien Jugendhilfe sondern auch diejenige des Jugendamtes übernehmen muss. Dazu gehören die Verknüpfungen qualitätswirksamer Aktivitäten unterschiedlicher Organisationseinheiten (hier z.B. die Regionen und Koordinierungsstellen) mit ihrer systematischen Steuerung im Leistungsprozess, folglich in Ist-Analyse, Formulierung von Optionen, Initiierung von Zielfindungsprozessen, Zielvereinbarungen, Maßnahmeplanungen, Umsetzung sowie der Ergebnisüberprüfung.

Eine Unterstellung der Mitarbeiterinnen die QM-Aufgaben durchführen unter die fachverantwortlichen Fachvorgesetzten wurde wegen der Interessen- und Rollen-kollisionen nicht mehr in Erwägung gezogen.

Selbstverständlich ist es Aufgabe aller Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Jugendamtes an den Prozessen zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistungen innerhalb eines bestehenden QM-Systems mitzuwirken. Für die Dauer des Aufbaus dieses Systems und die kontinuierliche Weiterentwicklung ist die Unterstützung der Qualitätsverantwortlichen des Jugendamtes durch ein QM-Team erforderlich.

Die Größe und die Vielfalt der Aufgaben des Jugendamtes mit seinen diversen Hauptprozessen in arbeitsteiliger Ausführung (Fachbereiche und Regionen) rechtfertigt – unter Berücksichtigung der Einsparung eines 0,5 Stellenanteils in der Ko-Stelle Jugendhilfeplanung - den Einsatz in der QM-Organisation von 4 Planstellen, davon 1 im strategischen und 3 im operativen Bereich. Letztendlich wurde durch die vorgenommene Umstrukturierung ein Synergieeffekt erreicht, der es ermöglicht hat, eine Planstelle aus dieser Koordinierungsstelle in den operativen Bereich der Amtsvormundschaft, einem Bereich, der unter Personalmangel seit längerer Zeit leidet und dessen Schwierigkeiten hinreichend bekannt sein dürften, zuzuordnen.

Anke Otto
Bezirksstadträtin

<p>4000-B004 A 13S/Oberamtsrat/40</p>	(Name)	
<p>Neu ab 01.09.2002 4000/42501/ Ib/Angestellte/38,5</p> <p>Qualitätsbeauftragte für das Jugendamt Koordination für die Mitarbeiterinnen des Arbeitsbereiches Entwicklung und Anwendung eines QM-Systems für das Jugendamt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestandsaufnahme und Analyse der Strukturqualität, Ergebnis- und Wirkungsqualität sowie der Prozessqualität in den Regionen des Jugendamtes. • Sicherstellung der Entwicklung von Qualitätsstandards für die Leistungen des Jugendamtes in den Regionen • Anpassung des QM-Systems an neue Vorgaben und Zielsetzungen • Überwachung und Messung der QM-Prozesse auf ihre Wirksamkeit und Nachhaltigkeit • Beratung von Projektgruppen innerhalb des QM der Regionen • Erstellung von Leistungsvergleichen von Angeboten freier Träger <p>Koordination der QM-Dokumentation der Regionen Darstellung der Fortschritte bezüglich der Qualitätsziele und der Zielgrößen im Rahmen des Berichtswesens.</p> <p style="text-align: center;">Aufbau eines Beschwerdemanagements</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung von Instrumenten zur Erfassung von Kundenforderungen und Kundenzufriedenheit • Gewährleistung der Formulierung von Zielen zur Erfüllung von Kundenforderungen und Kundenzufriedenheit <p>Förderung des Qualitätsdenkens- und bewußtseins Durchführung von Führungsfeedbacks, Bildung von Qualitätszirkeln, Vorbereitung von Fachtagungen, Ermittlung des Fortbildungsbedarfs in Kooperation mit JugCon2</p>	JugQM-K	
<p>4040-B003 A12/Sozialamtsrätin/40</p> <p>Aufbau, Pflege und Fortschreibung bezirklicher Trägerdateien Qualitätsprüfung von Trägerangeboten nach SGB VIII</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konzeptanalyse nach anerkannten Qualitätsstandards 	JugQM1	(Name) A12

<ul style="list-style-type: none">• Datenerfassung, Datenanalyse, Evaluation Qualitätsentwicklung im Dialog mit den Trägern <ul style="list-style-type: none">• Fortschreibung von Konzepten• Aufbau eines Berichtswesens• Durchführung von Fachtagen Serviceleistungen für die Regionen <ul style="list-style-type: none">• Beratung zur Trägersauswahl• aufgabenspezifische Trägersaquis• Mitarbeit im Fallmanagement• Beteiligung bei der Entwicklung kundenorientierter Angebotsstrukturen Beteiligung beim Aufbau und der Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements in den Regionen <ul style="list-style-type: none">• Beratung von Projektgruppen• Koordination der QM – Dokumentation• Mitarbeit bei der Entwicklung von Instrumenten zur Erfassung von Kundenforderungen und Kundenzufriedenheit Vorbereitung und Durchführung von Fachtagen Leitung bzw. Mitarbeit in bezirklichen und überregionalen Arbeitsgruppen und Gremien Anerkennung von freien Trägern gem. § 75 SGB VIII Anerkennung von freien Trägern für die Übernahme von Zivildienstleistenden (ohne FB 2) Geschäftsstelle für das Projekt familiäre Bereitschaftsbetreuung für 5 Bezirke <ul style="list-style-type: none">• Beratung der Fachkräfte• Projektkoordination• Evaluation Koordination des Pflegekinderdienstes <ul style="list-style-type: none">• Geschäftsstelle des Pflegekinderdienstes der AG Süd• Anerkennung und Überprüfung von Pflegestellen• Vertragsabschlüsse• Qualitätssicherung der Unterbringung von Pflegekindern• Übergabe von Aufgaben und Fallentwicklungen gem. § 33 SGB VIII innerhalb des Pflegekinderdienstes an freie Träger Stellvertretende Leitung der Koordinationsstelle QM		
--	--	--

<p>4040-B027 A11/Sozialamtfrau/40</p> <p>Aufbau, Pflege und Fortschreibung bezirklicher Trägerdateien Qualitätsprüfung von Trägerangeboten nach SGB VIII</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konzeptanalyse nach anerkannten Qualitätsstandards • Datenerfassung, Datenanalyse, Evaluation <p>Qualitätsentwicklung im Dialog mit den Trägern</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortschreibung von Konzepten • Aufbau eines Berichtswesens • Durchführung von Fachtagen <p>Serviceleistungen für die Regionen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beratung zur Trägerauswahl • aufgabenspezifische Trägeraquis • Mitarbeit im Fallmanagement • Beteiligung bei der Entwicklung kundenorientierter Angebotsstrukturen <p>Beteiligung beim Aufbau und der Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements in den Regionen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beratung von Projektgruppen • Koordination der QM – Dokumentation • Mitarbeit bei der Entwicklung von Instrumenten zur Erfassung von Kundenforderungen und Kundenzufriedenheit <p>Vorbereitung und Durchführung von Fachtagen Leitung bzw. Mitarbeit in bezirklichen und überregionalen Arbeitsgruppen und Gremien</p>	<p>JugQM2</p>	<p>(Name) A11</p>
<p>4040-B029 A11/Sozialamtfrau/40</p> <p>Aufbau, Pflege und Fortschreibung bezirklicher Trägerdateien Qualitätsprüfung von Trägerangeboten nach SGB VIII</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konzeptanalyse nach anerkannten Qualitätsstandards • Datenerfassung, Datenanalyse, Evaluation 	<p>JugQM4</p>	<p>(Name) A11</p>

<p>Qualitätsentwicklung im Dialog mit den Trägern</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortschreibung von Konzepten • Aufbau eines Berichtswesens • Durchführung von Fachtagen <p>Serviceleistungen für die Regionen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beratung zur Trägerauswahl • aufgabenspezifische Trägeraquis • Mitarbeit im Fallmanagement • Beteiligung bei der Entwicklung kundenorientierter Angebotsstrukturen <p>Beteiligung beim Aufbau und der Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements in den Regionen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beratung von Projektgruppen • Koordination der QM – Dokumentation • Mitarbeit bei der Entwicklung von Instrumenten zur Erfassung von Kundenforderungen und Kundenzufriedenheit <p>Vorbereitung und Durchführung von Fachtagen</p> <p>Leitung bzw. Mitarbeit in bezirklichen und überregionalen Arbeitsgruppen und Gremien</p> <p>Koordinierung der Hilfeplanstatistik der Regionen</p> <p>Bezirkliche Vertretung auf Landesebene für die IT – Entwicklung im Verfahren ISBJ</p>		
<p>4010-B004 A11/Sozialamtfrau/40</p> <p>Aufbau, Pflege und Fortschreibung bezirklicher Trägerdateien</p> <p>Qualitätsprüfung von Trägerangeboten nach SGB VIII</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konzeptanalyse nach anerkannten Qualitätsstandards • Datenerfassung, Datenanalyse, Evaluation <p>Qualitätsentwicklung im Dialog mit den Trägern</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortschreibung von Konzepten • Aufbau eines Berichtswesens • Durchführung von Fachtagen <p>Serviceleistungen für die Regionen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beratung zur Trägerauswahl 	<p>JugQM6</p>	<p>(Name) A11</p>

<ul style="list-style-type: none">• aufgabenspezifische Trägeraquisse• Mitarbeit im Fallmanagement• Beteiligung bei der Entwicklung kundenorientierter Angebotsstrukturen <p>Beteiligung beim Aufbau und der Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements in den Regionen</p> <ul style="list-style-type: none">• Beratung von Projektgruppen• Koordination der QM – Dokumentation• Mitarbeit bei der Entwicklung von Instrumenten zur Erfassung von Kundenforderungen und Kundenzufriedenheit <p>Vorbereitung und Durchführung von Fachtagen</p> <p>Leitung bzw. Mitarbeit in bezirklichen und überregionalen Arbeitsgruppen und Gremien</p> <p>Koordination der Praktikantinnenbetreuung im Jugendamt</p> <ul style="list-style-type: none">• Bewerbungsverfahren• Koordination der Einsatzbereiche• Kontaktpflege mit dem Fachhochschulen• Seminarangebote• Weiterentwicklung des Ausbildungskonzeptes <p>Führung der Geschäftsstelle der Bezirks AG § 78 SGB VIII Kinder- und Jugendarbeit</p>		
--	--	--