

25. Januar 2017

„Qualitätsstandards in den 10
kommunalen KIEZKLUB's des
Amtes für Soziales Treptow-
Köpenick von Berlin“



Qualitätsstandards in den 10 kommunalen KIEZKLUB's des Amtes für Soziales Treptow-Köpenick von Berlin

In einem 2-tägigen Workshop im Januar 2015 bei der Paritätischen Akademie unter Leitung des Geschäftsführers Herrn Prof. Dr. Wagner wurden die Qualitätsstandards für die 10 kommunalen KIEZKLUB's des Amtes für Soziales Treptow-Köpenick zusammen mit den KIEZKLUB-Leitungen, der Gruppenleitung sowie dem Sozialamtsleiter entwickelt. In einem weiteren Workshop mit Prof. Dr. Wagner im Januar 2017 wurden die Qualitätsstandards aktualisiert. Die Leiterinnen und Leiter der 10 kommunalen KIEZKLUB's sind für die Einhaltung der Qualitätsstandards sowie deren Weiterentwicklung verantwortlich.

1. Standard:

Förderung des ehrenamtlichen/bürgerschaftlichen Engagements

Die KIEZKLUB's sind öffentliche Einrichtungen, in denen das ehrenamtliche/bürgerschaftliche Engagement gefördert wird und die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit haben, sich nach den eigenen Bedürfnissen zu entfalten. Jeder KIEZKLUB wird von einer Mitarbeiterin/einem Mitarbeiter des Amtes für Soziales geleitet und ist für die Gewinnung und Förderung der ehrenamtlich engagierten Bürgerinnen und Bürger verantwortlich. Die KIEZKLUB's fördern die Hilfe zur Selbsthilfe und sind generationsübergreifend ausgerichtet. Die Partizipation der Bürgerinnen und Bürger ist für die KIEZKLUB-Arbeit von großer Bedeutung.

Zielgruppen:

Die KIEZKLUB's bieten insbesondere Menschen ab 55 den Raum für gesellschaftliches Engagement. Sie bieten aber auch generationsübergreifend, z.B. für Familien, Raum für Engagement.

Qualitätskriterien:

- Die KIEZKLUB-Leitung beruft einen ehrenamtlichen Beirat, der zusammen mit der KIEZKLUB-Leitung die Angebote, Veranstaltungen, Öffentlichkeitsarbeit für den KIEZKLUB abstimmt und gemeinsam durchführt.
- Die KIEZKLUB-Leitung entwickelt Aufgabenbeschreibungen für ehrenamtlich engagierte Bürgerinnen und Bürger, so z.B. auch für die Aufgaben der Beiratsmitglieder und der Sondersozialkommission, die KIEZKLUB-Leitung entscheidet über die Kursangebote.
- Die KIEZKLUB-Leitung führt einmal monatlich Beratungen mit allen ehrenamtlich Engagierten des KIEZKLUB's durch.
- Die KIEZKLUB-Leitung ist für die Wertschätzung und Anerkennung der Ehrenamtlichen verantwortlich, so für Dankeschönveranstaltungen, für die Feststellung des Bedarfes für Fortbildungsangebote, Vergabe der Ehrenamtskarte, Ausstellung des Berliner Freiwilligenpasses, regelmäßige Wertschätzung etc.

2. Standard:

Die KIEZKLUB's sind kieznahe und bürgeroffene, generationsübergreifende und interkulturelle öffentliche Einrichtungen.

Die Räumlichkeiten der KIEZKLUB's sollen über die benutzerfreundliche Angebotszeit hinaus auch in den Abendstunden und an Wochenenden für die Bürgerinnen und Bürger aus dem Kiez, für Vereine, Initiativen und Organisationen, Selbsthilfegruppen und Runde Tische zur Verfügung stehen. Die flexible Nutzung der Räumlichkeiten ist durch eine moderne, benutzerfreundliche Ausstattung sichergestellt. In den 10 KIEZKLUB's werden jährlich ca. 220.000 Besucherinnen und Besucher (Besuche) gezählt. Ziel ist es, diese hohe Nutzerzahl weiterhin zu erreichen.

Zielgruppen:

Nachbarinnen und Nachbarn aus dem Kiez, freie Träger, Initiativen, Vereine, Organisationen, Runde Tische, lokale Akteure (Menschen im Alter von 50+ sowie Familien)

Qualitätskriterien:

- Die KIEZKLUB's sind barrierefrei.
- Die Sichtbarkeit durch gute Beschilderung, Schaukasten, Beleuchtung wird sichergestellt.
- Die Ausstattung mit Möbeln, Stühlen etc. ist flexibel, mobil, altersgerecht und leicht.
- Sicherheitsaspekte, Sauberkeit und Ordnung sind gewährleistet.
- Die Räumlichkeiten in den KIEZKLUB's können von Privatpersonen oder auch Vereinen/Organisationen für private oder auch öffentliche Veranstaltungen angemietet werden.
- Die Vergabe der Räume erfolgt durch einheitliche Raumnutzungsantragsformulare und Nutzungsvereinbarungen. Grundlage hierfür ist die bezirkliche Nutzungs- und Entgeltordnung des Bezirksamtes Treptow-Köpenick von Berlin in der jeweiligen Fassung.
- Zu den Vereinbarungen gehören ein Raumüberlassungsbescheid, die Haus- und Brandschutzordnung, Schlüsselverträge sowie Raumnutzungspläne.

3. Standard:

Bedarfsgerechte Angebote der KIEZKLUB's

Die Angebote der KIEZKLUB's richten sich vorrangig an Menschen 55+ mit der Zielsetzung, der Isolation im Alter vorzubeugen, die Prinzipien „Gesund alt werden“ zu verwirklichen - Bewegung, gesunde Ernährung, soziale Kontakte. Die Angebote sollen aber auch generationsübergreifend von Interesse sein, so beispielsweise Angebote für Familien.

Die Angebote in den KIEZKLUB's werden gemeinsam mit der KIEZKLUB-Leitung, dem Beirat sowie anderen interessierten Nutzern der Einrichtungen entwickelt und stets den aktuellen Bedürfnissen angepasst. Das Prinzip der Partizipation der Bürgerinnen und Bürger ist wichtiger Bestandteil der KIEZKLUB-Arbeit.

Zielgruppen:

Menschen ab 55, Familien, Nachbarinnen und Nachbarn, Vereine, Institutionen etc.

Qualitätskriterien:

- Bedarfe der Bürgerinnen und Bürger aus dem Kiez, der Besucher der KIEZKLUB's werden aufgenommen und erfragt, neue Angebote gemeinsam entwickelt und umgesetzt.
- Ehrenamtliches Engagement, Selbsthilfeaktivitäten werden von der Leitung unterstützt und entsprechende Räume nach Verfügbarkeit angeboten.
- Auch die Angebote freier Träger, Selbsthilfegruppen, Initiativen, werden in die Angebotsplanung integriert.
- Die KIEZKLUB's unterstützen die bezirkliche Initiative „Demenzfreundliche Kommune Treptow-Köpenick“ sowie die gesundheitspolitischen Ziele „Gesund alt werden in Treptow-Köpenick“.
- Zu den Angeboten gehören beispielsweise Computerkurse, Chor, Keramik, Qi Gong, Tai Chi, Tanz, Theater, Trommeln, Yoga, Sprachen, Kindertanz, Kinderturnen, Nachbarschaftsfrühstück, Malen, Literatur, Gedächtnistraining, Wandern, Sport und Radfahren, besondere Festveranstaltungen so z.B. Frühlingfeste, Sommerfeste, Herbst- und Weihnachtsfeste etc.

4. Standard:

Vernetzung und Kooperationen

Die KIEZKLUB's kooperieren mit lokalen Akteuren im jeweiligen Sozialraum sowie mit überregionalen Kooperationspartnern und Fachämtern des Bezirksamtes Treptow-Köpenick. Die KIEZKLUB's unterstützen werteneutrale Initiativen und Aktivitäten von Netzwerken im Kiez.

Zielgruppen:

Menschen ab 55, Familien, Seniorenvertretung, Wohnungsbaugesellschaften, Pflegestützpunkte, Kitas, Bibliotheken, Schulen, Flüchtlingseinrichtungen etc.

Qualitätskriterien:

- Die Teilnahme an Netzwerkveranstaltungen und Gremien werden durch die KIEZKLUB-Leitungen abgesichert. Personelle und zeitliche Ressourcen sowie die Bedarfsorientierung sind für die Auswahl der Kooperationen und Netzwerkarbeit entscheidend.
- Die KIEZKLUB's bieten lokalen Akteuren die Nutzung der Räume an (in Abhängigkeit des Eigenbedarfs für das monatliche Programm).
- Die KIEZKLUB's unterstützen die Bildung von Netzwerken durch Vergabe der Räume nach den geltenden Richtlinien.
- Die KIEZKLUB's führen mit lokalen Akteuren gemeinsame Aktionen durch, wie z.B. Straßenfeste, Sommerfeste und andere Einzelveranstaltungen.

5. Standard:

Öffentlichkeitsarbeit

Die KIEZKLUB's veröffentlichen ihre Angebote in der KIEZKLUB-Broschüre in monatlich erscheinenden Programmen, im Schaukasten, in den Printmedien sowie im Internet. Die Veröffentlichungen sind einladend und sollen zum Engagement motivieren. Die Leitungen der KIEZKLUB's haben wöchentlich 2 Stunden Sprechzeiten, die auch öffentlich bekannt gegeben werden. Auch die Mitglieder des KIEZKLUB-Beirates sind durch einen Aushang im KIEZKLUB für jedermann sichtbar und für Gespräche erreichbar.

Zielgruppen:

Menschen ab 55, Familien, Bewohnerinnen und Bewohner im Kiez, Ämter des Bezirksamtes, Vereine, Organisationen etc.

Qualitätskriterien:

- Alle KIEZKLUB's werden in einer Broschüre mit den Angeboten, Sprechzeiten der jeweiligen Leitung und Anschriften dargestellt.
- Alle KIEZKLUB's erstellen monatliche Programmhefte nach einem einheitlich festgelegten Corporate Design.
- Die aktuellen Veranstaltungen sowie die einzelnen Kursangebote werden monatlich an die Lokalzeitungen und das Seniorenmagazin Treptow-Köpenick zur Veröffentlichung gegeben.
- Die aktuellen Veranstaltungen werden auch in den Schaukästen der KIEZKLUB's ausgehängen.
- Der Internetauftritt ist übersichtlich, nutzerfreundlich und aktuell.
- Plakate und Programme werden im Kiez verteilt, der jeweilige Verteiler ist in der Einrichtung einsehbar.
- Die Sprechzeiten der KIEZKLUB-Leitungen betragen mindestens 2 Stunden in der Woche und werden im monatlichen Programm veröffentlicht.
- Telefonnummern der Leitungskräfte, die entsprechende E-Mail-Adressen etc. sind im Internet sowie in den monatlichen Programmen veröffentlicht.

6. Standard:

Berichtswesen und Dokumentation

Die 10 kommunalen KIEZKLUB's sind Einrichtungen des Amtes für Soziales Treptow-Köpenick. Die Berichte und Dokumentationen werden gemäß den gesetzlichen und verwaltungsinternen Richtlinien und Verordnungen zusammengestellt.

Zielgruppen:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bezirksamtes Treptow-Köpenick von Berlin, Bezirksamt und Bezirksverordnetenversammlung, andere Behörden, Interessierte, Vereine, Organisationen, etc.

Qualitätskriterien:

- Unter der verantwortlichen Leitung der KIEZKLUB's werden monatlich Besucherstatistiken nach einheitlicher Vorgabe für das Amt für Soziales erstellt und sind Grundlage für die bezirkliche Kosten-/Leistungsrechnung.
- Die Gruppenleitung führt zweimal monatlich Dienstberatungen mit den KIEZKLUB-Leitungen durch. Mindestens einmal im Quartal nimmt die Amtsleitung an den Beratungen teil.
- Der Sozialamtsleiter nimmt einmal jährlich an den Besprechungen der Beiräte der KIEZKLUB's teil.
- Wichtige öffentliche Veranstaltungen der KIEZKLUB's werden sowohl von der Gruppenleitung als auch vom Sozialamtsleiter besucht/von den Leitungskräften eröffnet.
- Die Gruppenleitung initiiert 2 x jährlich ein Gesamttreffen mit jeweils 2 Vertretern aller KIEZKLUB-Beiräte. An der Sitzung der KIEZKLUB-Beiräte nimmt auch die Amtsleitung teil.

7. Standard:

Beschwerdemanagement

Kritik und Beschwerden werden von den KIEZKLUB-Leitungen sehr ernst genommen und in Gesprächen mit den Beteiligten besprochen mit dem Ziel einer gütlichen Lösung.

Zielgruppen:

Besucherinnen und Besucher der KIEZKLUB's, ehrenamtlich Engagierte in den KIEZKLUB's, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Beschäftigungsmaßnahmen, Kursleiter

Qualitätskriterien:

- Kritik und Beschwerden werden von den KIEZKLUB-Leitungen als Chance für Verbesserungen anerkannt.
- Die KIEZKLUB-Leitung ist für Kritik und Beschwerden offen und bietet hier insbesondere im Rahmen der Sprechzeiten Gelegenheit für Gespräche.
- Die KIEZKLUB-Leitungen besuchen mindestens einmal im Jahr die jeweiligen Kurse und Gruppen in den KIEZKLUB's und bieten hier auch Gespräche im Falle von Kritik und Beschwerden an.
- Die KIEZKLUB-Leitungen haben bei nachhaltigen Konflikten die Möglichkeit, auch die Gruppenleitung zu den Gesprächen hinzuzuziehen.

Meißner
Leiter des Amtes für Soziales