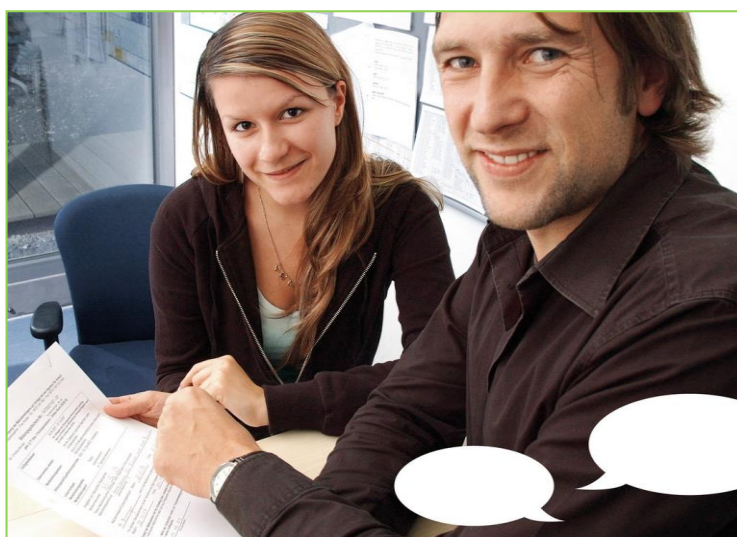


## Konzept Servicestelle Sprint

---

**Adressat:** Stadt Nürnberg, Amt für Organisation, Informationsverarbeitung und Zentrale Dienste – Submission

**Verfahren:** Interessensbekundungsverfahren  
002\_IZ\_Sprachvermittlung



---

Berufliche Fortbildungszentren der Bayerischen Wirtschaft (bfz)  
gemeinnützige GmbH, Standort Nürnberg

**Ansprechpartner**  
Reinhard Hehl  
Telefon 0911 93197-40  
Telefax 0911 93197-195  
E-Mail: reinhard.heinl@bfz.de

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Projekt zur Öffentlichkeitsarbeit und zur Vorbereitung der Qualifizierung .....</b>	<b>2</b>
1.1	Kampagne Öffentlichkeitsarbeit .....	4
1.1.1	Darstellung der Kampagne .....	4
1.1.2	Personalaufwand .....	7
1.1.3	Sachaufwand .....	8
1.2	Gewinnung einer ausreichenden Zahl an geeigneten Bewerberinnen und Bewerbern ..	9
1.2.1	Darstellung der Maßnahmen .....	9
1.2.2	Personalaufwand .....	11
1.2.3	Sachaufwand .....	11
1.3	Finanzierung der Qualifizierung .....	12
1.3.1	Personalaufwand .....	12
1.4	Projektfinanzierung durch Förderprogramm .....	13
1.4.1	Förderprogramme .....	13
1.4.2	Personalaufwand .....	14
<b>2</b>	<b>Begleitung der Qualifizierung von Sprach- und Integrationsmittler/-innen .....</b>	<b>14</b>
2.1	Begleitung der Qualifizierung von Sprach- und Integrationsmittler/-innen .....	14
2.1.1	Darstellung.....	14
2.1.2	Personalaufwand .....	15
2.1.3	Sachaufwand .....	16
2.2	Akquise von Praktikumsplätzen .....	16
2.2.1	Darstellung des Konzepts .....	16
2.2.2	Personalaufwand .....	17
2.2.3	Sachaufwand .....	17
<b>3</b>	<b>Einrichtung und Betrieb einer Servicestelle .....</b>	<b>18</b>
3.1	Aufbau und Betrieb der Servicestelle.....	18
3.1.1	Darstellung des Konzepts .....	18
3.1.2	Personalaufwand .....	21
3.1.3	Sachaufwand .....	21
3.2	Supervision der Sprach- und Integrationsmittler/-innen und Evaluation .....	21
3.2.1	Darstellung des Konzepts .....	21
3.2.2	Personalaufwand .....	23
3.2.3	Sachaufwand .....	23

### ***Diversity Management - Wir fördern Chancengleichheit***

Bei der Wahrnehmung unserer Aufgaben beachten wir die **Prinzipien der Chancengleichheit**. Frauen und Männer haben ihre besonderen, unvergleichbaren Kompetenzen und Schlüsselqualifikationen - diese Erkenntnis hat Einfluss auf all unsere Bildungs- und Dienstleistungsangebote.

Aufgrund der leichteren Lesbarkeit verzichten wir im vorliegenden Konzept jedoch weitestgehend darauf, sowohl die weibliche als auch die männliche Form zu verwenden. Wenn in diesem Konzept von Teilnehmern, SprInt, Lehrern etc. die Rede ist, bezieht sich diese Äußerung immer auch auf Teilnehmerinnen, Sprach- und Integrationsmittlerinnen, Lehrerinnen etc.

### ***Betriebs- und Geschäftsgeheimnis***

Das gesamte vorliegende Konzept wird im Sinne des § 165 Abs. 2 GWB als Betriebs- oder Geschäftsgeheimnis gekennzeichnet.

# 1 PROJEKT ZUR ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND ZUR VORBEREITUNG DER QUALIFIZIERUNG

## Trägervorstellung

Der Standort **Nürnberg** der „berufliche Fortbildungszentren der Bayerischen Wirtschaft (bfz) gemeinnützige GmbH“ mit seinen Außenstellen in **Erlangen, Fürth, Schwabach** und Lauf wurde 1983 gegründet und hat sich seit dem von einer reinen Qualifizierungs- und Vermittlungseinrichtung für Kunden der Arbeitsverwaltung zu einem breit aufgestellten sozialen Dienstleister weiterentwickelt. Die Struktur des bfz Nürnberg gewährleistet eine Administration des Projekts aus einer Hand. Es sind keine Bietergemeinschaften oder Kooperationen mit anderen Trägern notwendig, um die einzelnen Bestandteile des Projekts umzusetzen. Gleichzeitig gewährleistet der Umstand, dass wir an allen Projektorten mit einer Haupt- oder Außenstelle vertreten sind, kurze Wege für potenzielle Auftraggeber und gegebenenfalls auch für die Sprach- und Integrationsmittler/-innen.

Aktuell bieten wir in der Region unter anderem folgende Maßnahmen und Projekte an:

Maßnahmen im Auftrag der Agenturen für Arbeit und der Jobcenter der Region, der Rentenversicherungsträger und Berufsgenossenschaften für arbeitslose Menschen. Die Bandbreite reicht hier von Maßnahmen zur Aktivierung, Motivierung und Tagesstrukturierung über Maßnahmen der Berufsorientierung, Berufsvorbereitung und beruflichen Ausbildung hin zu Maßnahmen zur Umorientierung, Qualifizierung, kompletten Umschulung und Vermittlung in Ausbildung oder versicherungspflichtige Beschäftigung. Zusammen mit unserer Tochtergesellschaft gfi gGmbH (s.u.) betreuen wir an Berufsschulen z.B. Übergangsklassen für Flüchtlinge.

Im Rahmen des verstärkten Zuzugs von Flüchtlingen hat das bfz seinen seit mehr als 30 Jahren existierenden Migrationsbereich um verschiedene Lotsenfunktionen erweitert, die eine Schnittstelle darstellen zwischen den Verwaltungsbehörden wie Agentur für Arbeit, Jobcentern, Ausländerbehörden, dem ehrenamtlichen Netzwerk, den geflüchteten Menschen, Qualifizierungs- und Sprachkurseinrichtungen und dem Arbeitsmarkt mit den Kammern, Innungen und einer Vielzahl von Arbeitgebern. Je nach Förderkulisse heißen die Funktionen Jobbegleiter für Flüchtlinge, Willkommenslotse, IdA (Integration durch Arbeit)-Navigator oder Akquisiteur für Ausbildungsstellen für Flüchtlinge. Ab 01.01.18 wird das bfz Nürnberg insgesamt 12 Vollzeitäquivalente in diesen verschiedenen Funktionen beschäftigen.

Explizit für Flüchtlinge führt das bfz Nürnberg auch Maßnahmen im Auftrag der Agentur für Arbeit und der Jobcenter durch, die von der Kompetenz- und Eignungsfeststellung über die Qualifizierung bis zur Vermittlung in Praktika, EQJ, Ausbildung und versicherungspflichtige Beschäftigung alle Aspekte und Notwendigkeiten abdecken.

In Kooperation mit den hiesigen Berufsschulen betreuen wir junge Flüchtlinge in den Formaten BIJ/K, BIK und SIK.

Wir betreiben eine staatlich anerkannte Berufsfachschule für Fremdsprachenberufe. Auch unsere Berufsfachschulen für Ergotherapie, Logopädie, Heilerziehungspflege, Altenpflege und unsere eigene Praxen für Ergotherapie und Logopädie tragen zu für Sprint hilfreichen Netzwerkstrukturen bei.

Weiterhin führt das bfz Nürnberg das Fremdsprachencenter (FSC) für Privat- und Firmenkunden. Nahezu jede lebende Sprache kann in unserem Fremdsprachencenter

im Einzel- oder Kleingruppenunterricht erlernt werden. Über das FSC sind auch staatlich anerkannte Übersetzungen und TOEIC-Sprachtests möglich.

Das bfz Nürnberg ist ein zertifizierter BAMF-Sprachkursträger: Wir bieten Alphabetisierungs- und Integrationskurse an, ebenso berufsbezogene Sprachkurse, auch nach § 45a AufenthG (DeuFöV). Das bfz Nürnberg ist anerkanntes TELC-Prüfzentrum.

Für das BAMF führen wir gemeinwesenorientierte Projekte zur Förderung der gegenseitigen Anerkennung und Toleranz für ansässige und zugezogene Bürger durch.

Im Rahmen des Förderprogramms IQ – MigraNet führte das bfz Nürnberg mehrere Jahre zwei Projekte zur Sensibilisierung von Arbeitgebern für die Einstellung von Migranten sowie zur Beratung bezüglich der Anerkennung von im Ausland erworbenen Berufsabschlüssen durch. Die entsprechenden Netzwerkkontakte sind noch immer vorhanden.

Für das BMAS führen wir seit 2011 transnationale Projekte im Rahmen der Integrationsrichtlinie Bund durch und vermitteln benachteiligten Jobcenterkunden Praktikumsplätze im Ausland, aktuell in Vicensa, Italien und Linz, Österreich. Hier arbeiten wir mit 8 Jobcentern der Region zusammen. Im Rahmen des europaweiten TLN (transnational learning network)-Netzwerks pflegen wir Kontakte zu anderen Trägern innerhalb der EU und haben auch schon arbeitslose Teilnehmer aus Tschechien in Nürnberg betreut.

Ebenfalls für das BMAS führen wir ein Projekt zur beruflichen Integration von Straftatlassenen durch und kooperieren eng mit der örtlichen Justizvollzugsanstalt und der Straftatlassenenhilfe.

Unsere Tochter „Gesellschaft für personale und soziale Dienste (gps) mbH“ bietet in der Region Personaldienstleistungen wie Arbeitnehmerüberlassung, Branchenlösungen oder Arbeitsvermittlung an. Von den Erfahrungen im Bereich Personaldisposition kann die Servicestelle sicherlich zusätzlich profitieren.

Unsere Tochter „Gesellschaft für soziale und berufliche Integration (gfi) gGmbH“ betreibt eigene Kindertagesstätten, führt an Schulen zum Beispiel die Mittagsbetreuung, Schulbegleitungen oder Angebote im Rahmen der Ganztagschule durch, ist engagiert in sozialpädagogischer Familienhilfe oder bietet für Betriebe Unterstützung beim Betrieblichen Eingliederungsmanagement (BEM).

Das Schwesterunternehmen „Forschungsinstitut betriebliche Bildung (f-bb) betreibt die „IQ-Fachstelle Beratung und Qualifizierung“, eine Einrichtung im Rahmen des Bundesweiten Förderprogramms IQ – Integration durch Qualifizierung.

Das bfz verfügt auch über einen internationalen Bereich, der Projekte in vielen Entwicklungsländern durchführt, oft in Zusammenarbeit mit Ministerien und Entwicklungshilfeorganisationen. Ein besonders zu erwähnendes Projekt in Deutschland ist „Globales Lernen FAIR-netz“, das das bfz seit 2006 durchführt. Es wird gefördert durch das Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung und bietet Schulungen und Workshops zum Thema interkulturelles Lernen an, verfasst Newsletter und vermittelt Einsichten in globale Zusammenhänge. Seit 2006 wurden hier mehr als 1.500 Menschen geschult. Das Projekt wurde mehrfach als offizielles Projekt der Weltdekade ausgezeichnet. Mitarbeiter des internationalen Bereichs des bfz kommen aus vielen unterschiedlichen Ländern und können gegebenenfalls in der Qualifizierung der Sprach- und Integrationsmittler/-innen eingesetzt werden.



Im Projekt „Schwer Beschäftigt“, das die Inklusion von Menschen mit Schwerbehinderung in ganz Mittelfranken voranbringen soll baut das bfz Nürnberg in Kooperation mit anderen Trägern der beruflichen Rehabilitation und Behindertenhilfe seit 2016 ein großes Netzwerk zur Beratung und Unterstützung von Menschen mit Schwerbehinderung und Betrieben auf. Im ESF-Projekt „Jobservice Südstadt“, einem niederschweligen Angebot für arbeitsuchende Menschen konnten wir jährlich 60.000 Besucher und mehr als 5.000 akquirierte, der Agentur für Arbeit noch nicht bekannte Stellenangebote zählen. Das bfz Nürnberg kann deshalb auch umfangreiche Erfahrung im Aufbau und der Umsetzung ähnlich großer und größerer Projekte aufweisen.

MobiPro EU: Für die Firma Bosch betreuen wir im Programm MobiPro EU seit einigen Jahren spanische Auszubildende. Dabei bekommen die Auszubildenden Unterstützung bei der sozialen Integration, aber auch Stützunterricht in für die Abschlussprüfungen relevanten Fächern und Deutschförderung.

Durch diese breite Aufstellung ist das bfz Nürnberg mit allen auch für die Einrichtung einer Vermittlungszentrale für Sprach- und Integrationsmittler/-innen wichtigen Partnern sehr gut vernetzt und bei allen relevanten Institutionen bestens bekannt.

Auch unser umfangreiches Angebot im Sprachbereich und die vielen Maßnahmen für Migranten und Flüchtlinge stellen eine sehr gute Basis dar, um eine professionelle Struktur der Sprach- und Integrationsmittlung (SprInt) aufzubauen.

## 1.1 Kampagne Öffentlichkeitsarbeit

### 1.1.1 Darstellung der Kampagne

#### Zielgruppen

Die Einsatzfelder der Sprach- und Integrationsmittler/-innen sind vielfältig. Viele zukünftige Nutzer von SprInt bedienen sich zur Zeit haupt- und ehrenamtlicher Dolmetscher, sprachkundiger Kollegen und anderer Hilfsmittel. Das Buchen von SprInt bedeutet für die Einrichtungen in der Regel eine enorme Vereinfachung des Verwaltungsaufwands. Statt geeignete Übersetzer zu suchen, Termine abzusprechen, Einzelverträge abzuschließen, gestellte Rechnungen hinterher zu fakturieren, können nun Rahmenverträge abgeschlossen werden, zur Buchung ein Onlinetool genutzt werden und die Organisation der Mittlerdienste komplett nach außen verlagert werden.

Dazu bringen die Sprach- und Integrationsmittler/-innen neben den Dolmetscherfähigkeiten auch Kenntnisse über die Institutionen und deren Verwaltungsabläufe mit.

Diese Erleichterungen und Verbesserungen werden im Rahmen der Kampagne genau so im Mittelpunkt stehen, wie das Bekanntmachen der Leistung selbst.

Zu den Nutzern, die von einer Kampagne der Öffentlichkeitsarbeit gezielt angesprochen werden sollen, gehören zum Beispiel:

- Ämter und Behörden,
- Ausländerbehörden
- BAMF
- Schulen
- Soziale Dienste der Kommunen und der freien Träger,
- Polizei
- Gerichte
- Justizvollzugsanstalten und Einrichtungen der Straftatlassenenhilfe,
- Arbeitsvermittlungen und Jobcenter,
- Beratungsstellen,
- Einrichtungen der Erziehungs- und Familienhilfe,
- Altenpflegeeinrichtungen
- Frauenhäuser,
- Träger der Kinder- und Jugendhilfe,
- Krankenhäuser und Kliniken,
- Arztpraxen
- Psychiatrien, psychosoziale Zentren, psychotherapeutische Einrichtungen,
- Schulen und Kindertagesstätten,
- Sprachkursträger, auch BAMF-Zertifizierte,
- Erwachsenenbildungseinrichtungen,

- Arbeitsmarktdienstleister,
- Erstaufnahmeeinrichtungen und Flüchtlingsunterkünfte,
- Übersetzungsbüros,
- Anerkennungsberatung und Anerkennungsstellen für in Ausland erworbene Abschlüsse,
- Schulamt,
- Wohngruppen für umF,
- Vormünder (von Flüchtlingen), auch ehrenamtliche über Jugendämter,
- SPFH,
- Betriebe,
- Wohnungsbaugenossenschaften wie die WBG und andere,
- Kirchen und andere Religionsgemeinschaften.

Sprint Wuppertal hat laut eigenem Bekunden mehr als 200 Sprint-Nutzer. Eine entsprechende Größenordnung sollte für den Raum Nürnberg, Fürth, Erlangen und Schwabach auch erreichbar sein.

Entsprechend breit muss eine Kampagne auch angelegt werden.

### **Methoden**

Um alle relevanten Einrichtungen, Netzwerkpartner und Stakeholder mit einer Öffentlichkeitskampagne zu erreichen, muss diese möglichst breit und vielseitig aufgestellt sein.

Grundsätzlich ist es notwendig, alle Materialien in einem einheitlichen und ansprechenden Design zu halten, um einen möglichst hohen Wiedererkennungswert zu erreichen. Das bfz Nürnberg wird deshalb mit der Sprint gemeinnützige eG einen Lizenzvertrag abschließen, um das bundeseinheitliche Sprint-Logo nutzen zu dürfen.

Bei der Kampagne für Öffentlichkeitsarbeit wird es nicht nur darum gehen, die Dienstleistung „Sprint“ bekannt zu machen. Notwendig ist auch eine „Vorteilsübersetzung“, also eine Akzeptanz für das Angebot und für den Umstand, dass diese hochwertige Leistung ihren Wert und ihren Preis hat. Sie trägt mit Sicherheit dazu bei, dass die Kommunikation zwischen Einrichtungsmitarbeitern und Migranten effizienter, mit weniger Missverständnissen und damit mit besseren Ergebnissen von statten geht. Wie schon geschildert, reduziert sich auch der Beschaffungs- und Verwaltungsaufwand für die Leistung enorm.

Nachfolgend einige zusätzliche „Vorteilsübersetzungen“ für bestimmte Bereiche, die bei der Bekanntmachung des Projekts zielgerichtet kommuniziert werden:

#### **Bereich Bildung, Kinder- und Jugendhilfe:**

- Unterstützung der Elternarbeit in der Kita, in Familienzentren, Schulen und in der OGS
- Unterstützung und Förderung des migrationssensiblen Kinderschutzes
- Begleitung unbegleiteter, minderjähriger Flüchtlinge (umF)

#### **Sozialbereich:**

- Verbesserung der Kontaktaufnahme mit den Regeldiensten
- Schnellere Verständigung über Beratungsdienste
- Hilfe bei kultursensibler Beratung und Betreuung
- Unterstützung und Entschärfung bei Konfliktgesprächen

#### **Gesundheitsbereich:**

- Erleichterung der Anamnese und Diagnostik
- Vermeidung von Mehrfachterminen und Fehlbehandlungen;
- bessere Versorgungsqualität und höhere Patientenzufriedenheit
- besseres Verständnis für unterschiedliche Krankheitskonzepte
- Unterstützung der kultursensiblen Pflege
- Unterstützung bei Beratungsbedarf im Behindertenbereich

- Unterstützung im Rahmen von Therapieverfahren

#### **Vorteile für das Fachpersonal**

- Verbesserung der Zugänge zu Migrant/-innen und ihren Familien
- Schnellere Verständigung über Dienstleistungen und Angebote
- Verbesserung der Beratungsqualität
- Verbesserung der Akzeptanz notwendiger Hilfsmaßnahmen
- Steigerung der Zufriedenheit
- Kostenersparnis durch Optimierung zielgerichteten Arbeitens
- Erhöhte Chance, vereinbarte Ziele zu erreichen
- Kritisches interkulturelles Lernen und Diskriminierungssensibilität in der eigenen Organisation
- Abbau von Fremdheitsängsten und Verunsicherung
- Förderung der Gleichbehandlung

#### **Vorteile für den Kunden**

- Verbesserung der Kontaktaufnahme zu Diensten und Angeboten
- Verbesserung möglicher Sprachbarrieren
- Verbesserung der interkulturellen Kommunikation
- Überwindung möglicher Missverständnisse
- Schaffung einer Vertrauensbasis
- Schnelle Klärung der Anliegen
- Präzisere und umfangreichere Information über Hilfssysteme
- Verbesserung der Gleichbehandlung

Die Kampagne der Öffentlichkeitsarbeit bedient sich folgender Maßnahmen und Hilfsmittel:

- **Flyer:** Wir gestalten einen informativen und ansprechenden Flyer, den wir als Papier, als Download auf Homepages und als Anhang an E-Mailingaktionen zur Verfügung stellen.
- **Plakate:** Sollen in allen Einrichtungen ausgehängt werden, die Sprint benötigen könnten. Werden auch als Download zur Verfügung gestellt.
- **Hinweise auf der bfz-Homepage:** Auf der Homepage des bfz Nürnberg wird Sprint an vorderer Stelle platziert werden.
- **Infoveranstaltungen:** Für Infoveranstaltungen wird eine Präsentation des Projekts erstellt, die bei Einrichtungen, in Netzwerkveranstaltungen, an Vermittlertagen und zu anderen Gelegenheiten zum Einsatz kommen kann. Die Präsentation wird auf ebenfalls als Download zur Verfügung gestellt.
- **PR-Veranstaltungen:** Zu markanten Gelegenheiten, z.B. der Kurseröffnung der Ausbildung zum/zur Sprach- und Integrationsmittler/-in, der Freigabe der Homepage laden wir Vertreter aller Einrichtungen, die unserer Meinung nach Sprint brauchen können, zu PR-Veranstaltungen ein. Diese sollen der Information, dem Auf- oder Ausbau der Beziehungen, aber auch dem allgemeinen Austausch dienen. Denkbar sind hier auch inhaltliche Punkte zum Thema Migration und Integration in Gesellschaft und Arbeit mit lokalen Fachleuten aus den jeweiligen Bereichen.
- Eine erste Absprache mit der Agentur für Arbeit Nürnberg und mehreren Jobcentern ergab, dass die Agentur die Ausbildung des/der Sprach- und Integrationsmittler/-in per Bildungsgutschein dem Grunde nach fördern würde. Wir streben deshalb die **Aufnahme der Ausbildung in der Bildungszielplanung** an, um auch an dieser Stelle Präsenz zu zeigen. Damit verbunden ist dann auch ein Eintrag in **KURSNET**, dem Weiterbildungsportal der Agentur für Arbeit.
- **Internetseite:** Mit der Beauftragung zur Durchführung des Projekts wird eine Internetseite entwickelt, die zunächst für das Projekt werben wird und mittelfristig zur regionalen Sprint-Onlineplattform ausgebaut wird.
- **Mailingaktionen und Newsletter:** Regelmäßig werden die relevanten Einrichtungen, Netzwerkpartner und Stakeholder auch per Mailing und Newsletter über das Projekt und den jeweils aktuellen Sachstand hingewiesen. Gemeinsam mit den Jobbegleitern der NOA und des Bildungszentrums bringt das bfz Nürnberg

beispielsweise einen monatlichen Newsletter heraus, der sich an mehr als 140 Adressanten aus dem Migrationsnetzwerk richtet.

- **Pressearbeit:** Die Abteilung Öffentlichkeitsarbeit des bfz Nürnberg verfügt über sehr gute Kontakte zur regionalen Presse, Radio- und TV-Sendern sowie zur Fachpresse. Veranstaltungen, das Erreichen von Meilensteinen, Erfolgsmeldungen werden regelmäßig an unser Pressenetzwerk kommuniziert. Zu Veranstaltungen laden wir jeweils auch Vertreter der lokalen Presse ein. Geplant sind zudem Pressegespräche, bei denen nicht nur die Vertreter des Projekts, sondern auch die potenziellen „Anwender“, also Vertreter der oben genannten Zielgruppen, zu Wort kommen und darlegen können, weshalb Sprint für sie von Nutzen sein wird bzw. von ihren Erfahrungen berichten.
- Zur weiteren Bewerbung des Projekts können **Stände bei einschlägigen Veranstaltungen** (Migrationsmessen, Jobmessen, Allianz pro Fachkräfte etc.) dienen. Das bfz hat zum Beispiel regelmäßig einen Stand bei der Messe Consozial, bei der Sprint auch vorgestellt werden kann. Hier erreicht man eine große Zahl sozialer Einrichtungen, die von Sprint profitieren können. Für Einsätze dieser Art können Banner, Fahnen und andere plakative Werbemittel erstellt werden.
- **Nutzung unserer Jobbegleiter und Willkommenslotsen, IdA-Navigatoren, Akquisiteuren für Ausbildungsstellen.** Wie schon erwähnt verfügt das bfz Nürnberg mit seinen Außenstellen ab 01.01.18 über 12 Mitarbeiter, die sich im relevanten Netzwerk bewegen und über das Projekt „Sprint“ an vielen Stellen persönlich berichten können.
- **Außendienst:** Wenn aus den vielfältigen Darstellungen von Sprint konkrete Fragen und Bedarfe entstehen, müssen diese durch persönliche Kontakte beantwortet und möglichst vertraglich auf eine kalkulierbare Ebene gehoben werden. Dafür sind persönliche Termine mit den Interessenten unabdingbar. Es werden zu diesem Zweck mehrere Mitarbeiter des bfz Nürnberg zum Thema Sprint geschult. Vor allem ein designierter, aktuell noch in anderer Funktion tätiger Projektleiter kann dann mit der Aufgabe betraut werden, Kunden direkt zu gewinnen und zu binden.

Dieser breite Kommunikationsmix stellt sicher, dass „Sprint“ rechtzeitig allen Einrichtungen bekannt sein wird, die die Dienstleistung nutzen können. Um die Ziele und deren Erreichung transparent darzustellen, wird zu Beginn des Projekts ein PR-Konzept erstellt, das sämtliche Instrumente und Maßnahmen dezidiert darstellt und zeitlich durchplant. Während der Kampagne werden die Aktivitäten entsprechend dokumentiert und zum Abschluss evaluiert.

## 1.1.2 Personalaufwand

### Aufgaben Personal

Die Kampagne zur Öffentlichkeitsarbeit soll bis zum Ende der Ausbildung der Sprach- und Integrationsmittler/-innen bzw. der Eröffnung des Vermittlungsbüros verstärkt durchgeführt werden. Viele Medien und Informationsquellen stehen dann zur Verfügung, so dass das Augenmerk sich dann hauptsächlich auf die Aktualisierung der Informationen und die Weiterführung der regelmäßigen Aktionen richtet.

Zur Umsetzung der Kampagne wird die hauptamtliche Verantwortliche für Öffentlichkeitsarbeit des bfz Nürnberg eingebunden, um eine professionelle und effiziente Umsetzung sicherzustellen. Weiterhin verfügt das bfz über eine zentrale Abteilung, die ebenfalls bei der Öffentlichkeitsarbeit unterstützt und Experten für verschiedene Aufgaben beschäftigt, zum Beispiel für grafische Ausarbeitungen, für den Einsatz von Social Media, Pressearbeit, Veranstaltungsmanagement, Internet oder Content-Management..

Auch das Personal für die Begleitung der Qualifizierung von Sprach- und Integrationsmittler/-innen kann für die Öffentlichkeitskampagne eingesetzt werden. Der Vorteil



ist, dass hier eine große Nähe zu den Inhalten und Zielen besteht und damit eine noch überzeugendere Performance zu erwarten ist.

Zuletzt ist eine wichtige Aufgabe des Personals, in persönlichen Kundenkontakten schon vor der Eröffnung der SprInt-Servicestelle weitere Kunden zu akquirieren.

Die Aufgaben des Personals leiten sich aus den genannten Methoden ab und werden im Lauf der Kampagne ständig überprüft und weiterentwickelt:

- Kooperation mit der Zentralabteilung Unternehmenskommunikation.
- Gestaltung eines einheitlichen Außenauftritts des Projekts, ggf. in Abstimmung mit der SprInt gemeinnützige eG und anderen etwaigen Kooperations- und Finanzierungspartnern.
- Erstellung von Flyern, Plakaten, Internetseite, Facebookauftritt, Präsentationen, Bannern, Fahnen und anderem Informationsmaterial. Für Flyer und Plakate steht dem bfz Nürnberg ein zentrales Template-System zur Verfügung, in der die Dokumente einfach und hochwertig selbst gestaltet werden können.
- Organisation und Durchführung von eigenen Veranstaltungen bei Netzwerkpartnern und potenziellen Kunden.
- Organisation und Durchführung von Beteiligung bei Messen und anderen Veranstaltungen, bei denen potenzielle Kunden für SprInt ausstellen oder als Besucher zugegen sind.
- Regelmäßiges Verfassen und Verbreiten von Presseinformationen, Newslettern, Mailings. Kontaktpflege zum Pressenetzwerk.
- Interne Informationsveranstaltung für unsere Multiplikatoren.
- Kundenbesuche.

Die Aufgaben der ÖA-Mitarbeitenden werden im PR-Konzept anhand des Kommunikationsmixes konkretisiert. Relativ leicht kann auf diese Weise dann der Grad der Zielerreichung (qualitativ und quantitativ) dargestellt werden.

Die Kampagne kann in unterschiedliche Phasen mit unterschiedlichem Personaleinsatz differenziert werden. Ausgehend von einer Qualifizierungsdauer von 18 Monaten und einer Anlaufphase von 4 Monaten, um ab Projektstart die Qualifizierung zu entwickeln, zu zertifizieren und die notwendigen Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu akquirieren, dauert es vom Projektstart bis zum Start der SprInt-Servicestelle 22 Monate.

### **1.1.3 Sachaufwand**

#### **Darstellung**

Für das eingesetzte Personal ist die Infrastruktur bereitzustellen, also Büro, Kommunikationsmittel, Computer etc. Da das bfz Nürnberg seine Datenverwaltung über ein Cloud organisiert, kann per Token und Citrix-Access überall gearbeitet werden, wo ein Telefonempfang möglich ist. Die notwendige Infrastruktur, Laptop, Beamer etc. steht dem eingesetzten Personal bei Bedarf zur Verfügung.

## 1.2 Gewinnung einer ausreichenden Zahl an geeigneten Bewerberinnen und Bewerbern

### 1.2.1 Darstellung der Maßnahmen

#### Zielgruppen

Die Zugangsvoraussetzungen für die „offizielle“ SprInt-Qualifizierung, für die die SprInt gemeinnützige eG das Curriculum und die Prüfungskommission stellt, lauten:

- Bezug von Leistungen nach SGB II oder SGB III
- Migrationshintergrund und Nachweis einer Zweitsprache
- Deutsche Sprachkenntnisse B2/C1
- Schulabschluss: Mittlere Reife
- Soziales Engagement
- Erste Erfahrungen im Dolmetschen
- Polizeiliches Führungszeugnis

Geeignete Bewerberinnen und Bewerber für die Qualifizierung sind in erster Linie Menschen mit Migrationshintergrund, die schon länger in Deutschland leben, oft im Herkunftsland gut qualifiziert waren, im Deutschland aber noch nicht dauerhaft im ersten Arbeitsmarkt angekommen sind. Sollten Teilnehmer mit dem Sprachniveau B2 einsteigen, müssen sie sich bis zur Prüfung das Sprachniveau C1 aneignen. Einfluss auf die Auswahl haben aber auch die mitgebrachten Sprachkenntnisse, die in der Region auch nachgefragt werden müssen.

Das bfz Nürnberg verfügt schon jetzt über ein umfangreiches Netzwerk mit Einrichtungen, bei denen geeignete Bewerberinnen und Bewerber zu finden sind. Als erfahrener Träger einer Vielzahl von Maßnahmen zur Förderung der beruflichen Weiterbildung ist die Akquirierung von Teilnehmerinnen und Teilnehmern für unsere Maßnahmen Bestandteil unseres Tagesgeschäfts. Dazu bedienen wir uns auch Vorauswahlinstrumenten wie Sprachtests, Kompetenz- und Eignungsfeststellungsverfahren und qualifizierten, leitfadengestützten Interviews. Um eine Finanzierung der Ausbildung über einen Bildungsgutschein zu bekommen, muss der Interessent Kunde einer Agentur für Arbeit oder eines Jobcenters sein. Die Ansprache dieser Einrichtungen ist deshalb ein wichtiges Instrument, um geeignete Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu finden.

Gespräche mit der Agentur für Arbeit und verschiedenen Jobcentern ergaben, dass die SprInt-Qualifizierung förderfähig erscheint, zum Teil auch schon angekündigt war und dass die Akquirierung ausreichend vieler geeigneter Bewerberinnen und Bewerber direkt bei **Jobcentern** und **Agenturen für Arbeit** realistisch erscheint. Auch das Jobcenter Nürnberger Land und das Jobcenter Fürth Land würden zum Beispiel für geeignete Personen einen Bildungsgutschein ausstellen, da für den Einsatz als SprInt ja nicht zwingend eine Ortsansässigkeit in einer der vier ausschreibenden Gemeinden notwendig ist. Für Jobcenter und Agenturen wird das bfz Nürnberg die Vermittler in **Teamsitzungen und Vermittlertagen** über das Projekt und die besonderen Anforderungskriterien an die Teilnehmer der Qualifizierung informieren. Für Kunden der Einrichtungen wird es spezielle **Informationsveranstaltungen** geben.

Unser Ziel ist es, in jede Qualifizierung 20 geeignete Personen aufzunehmen.

Darüber hinaus halten wir es aber für zielführend, auch außerhalb der finanzierenden Einrichtungen auf die Möglichkeit der Qualifizierung aufmerksam zu machen.

- **Unterstützungsnetzwerk** (MigraNet, Kammern, Wirtschaftsförderer, Zentrum Aktiver Bürger etc.) Die genannten Organisationen befassen sich auch bzw. sogar ausschließlich mit der Integration von Menschen mit Migrationshintergrund in die Gesellschaft, in Ausbildung und Arbeit und sind ein lebendiger Bestandteil unseres Netzwerks. Auch hier können Informationen über die SprInt-Qualifizierung weitergegeben werden.

- **Migrationsberatungen, Migrantenorganisationen, Asylsozialberatungen, Bildungskoordinatoren für Neuzugewanderte, Integrationsräte, (ehrenamtliche) Dolmetscher:** Auch zu diesen Organisationen bzw. Personen pflegt das bfz Nürnberg gute Kontakte, die genutzt werden können, um geeignete Bewerberinnen und Bewerber zu finden.
- **bfz-eigene Qualifizierungsberatung:** Mehrere Mitarbeiter des bfz Nürnberg beraten Interessenten an Qualifizierungsmaßnahmen und Sprachkursen täglich kompetent über viele verschiedene Weiterbildungsmaßnahmen und Sprachkurse. Diese MA werden auch für die Beratung von Interessenten an der SprInt-Qualifizierung genutzt. Die Infrastruktur ist vorhanden und täglich zu den üblichen Geschäftszeiten erreichbar. Mit einer Schulung zum Thema SprInt-Qualifizierung schaffen wir deshalb umfassende und kurzfristig erreichbare Beratungsmöglichkeiten für alle Bewerberinnen und Bewerber, die über die oben genannten Möglichkeiten motiviert werden, an der Qualifizierung teilzunehmen.
- **Sprachkursträger:** Das bfz Nürnberg ist Mitglied im Netzwerk der hiesigen BAMF-Sprachkursträger und kann über diese geeignete Sprachkursabsolventen gezielt auf die Qualifizierung ansprechen. Laut befragten Jobcentern münden in Zukunft vermehrt Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus den DeuFöV-Kursen
- **Bildungsträger:** Auch in den den Maßnahmen für Migranten und Flüchtlinge bei den Bildungsträgern können sich geeignete Personen finden. Das bfz Nürnberg kennt die Träger dieser Maßnahmen und ist mit ihnen gut vernetzt. Auch hier können geeignete Personen gewonnen werden.
- **Flüchtlingseinrichtungen** und deren Träger: Im Rahmen vieler Maßnahmen für Flüchtlinge hat das bfz Nürnberg sehr gute Kontakte zu den Trägern solcher Einrichtungen wie BRK, AWO, Caritas, Diakonisches Werk, NOA und anderen aufgebaut und kann über dieses Netzwerk auch direkt in Einrichtungen nach geeigneten Personen suchen.
- **Ehrenamtskoordinatoren:** Dr. Uli Glaser, der Ehrenamtskoordinator der Stadt Nürnberg (Referat für Jugend, Familie und Soziales, Stabsstelle "Bürgerschaftliches Engagement und 'Corporate Citizenship") versendet regelmäßig einen E-Mail-Newsletter, der mehr als 2.000 Adressaten erreicht. Diesen Newsletter haben wir mit anderen Informationen schon genutzt und sind sicher, dass Herr Dr. Glaser auch die Information über die Möglichkeit der SprInt-Qualifizierung darüber verbreitet, wenn nötig auch mehrfach.
- **Anerkennungsberatung:** Mit der Zentrale Servicestelle zur Anerkennung ausländischer Qualifikationen in der Metropolregion Nürnberg (ZAQ) arbeiten wir seit deren Gründung eng zusammen und können auch dort die Information über die Qualifizierung platzieren.
- **Bildungsberatung des BZ.** Mit der Bildungsberatung des Bildungszentrums sind wir gut vernetzt und können das Angebot sicher auch dort gut bewerben.
- **Flüchtlingsprojekte** wie das Nürnberger „Enter“ oder „BLEIB in Nürnberg“ als ein Teilprojekt des Netzwerkes FIBA2 können ebenfalls genutzt werden, um die Informationen über das Projekt zu verbreiten.

## Methoden

Die Methoden zur Gewinnung einer ausreichend großen Zahl an geeigneten Bewerberinnen und Bewerbern sind zum Teil identisch mit den Methoden, die unter 1.1.1. genannt wurden. Allerdings ist das Zeitfenster zwischen Projektstart und Beginn der Qualifizierung deutlich kürzer, dementsprechend wird sich der Zeitplan unterscheiden.

- **Flyer:** Wir gestalten einen informativen und ansprechenden Flyer, den wir als Papier, als Download auf Homepages und als Anhang an E-Mailingaktionen zur Verfügung stellen.
- **Plakate:** Sollen in allen Einrichtungen ausgehängt werden, die von geeigneten Bewerberinnen und Bewerbern aufgesucht werden und werden auch als Download zur Verfügung gestellt.
- **Hinweise auf der bfz-Homepage:** Auf der Homepage des bfz Nürnberg wird die SprInt-Qualifizierung an vorderer Stelle

- **Infoveranstaltungen:** Für Infoveranstaltungen wird eine Präsentation der Sprint-Qualifizierung erstellt, die bei Einrichtungen, in Netzwerkveranstaltungen, an Vermittlertagen und Teamsitzungen der Agenturen für Arbeit und der Jobcenter und zu anderen Gelegenheiten zum Einsatz kommen kann. Die Präsentation wird auf ebenfalls als Download zur Verfügung gestellt.
- Eine erste Absprache mit der Agentur für Arbeit Nürnberg und mehreren Jobcentern ergab, dass die Ausbildung des/der Sprach- und Integrationsmittlers/-in per Bildungsgutschein dem Grunde nach gefördert werden würde. Wir streben deshalb die Aufnahme der Ausbildung in der **Bildungszielplanung** an, um auch an dieser Stelle Präsenz zu zeigen. Damit verbunden ist dann auch ein Eintrag in **KURSNET**, dem Weiterbildungsportal der Agentur für Arbeit.
- **Internetseite:** Mit der Beauftragung zur Durchführung des Projekts wird eine Internetseite entwickelt, die zunächst für das Projekt und die Qualifizierung werben wird und mittelfristig zur regionalen Sprint-Onlineplattform ausgebaut wird.
- **Anzeigen:** Regelmäßig werden in verschiedenen Medien Sonderveröffentlichungen zum Thema Qualifizierung aufgelegt. Falls das Timing günstig ist, eine Veröffentlichung also ausreichend lange vor dem Start der Qualifizierung möglich ist, werden z.B. in den Nürnberger Nachrichten oder im Doppelpunkt anzeigen geschaltet.
- **Nutzung unserer Jobbegleiter und Willkommenslotsen, IdA-Navigatoren, Akquisiteuren für Ausbildungsstellen.** Wie schon erwähnt verfügt das bfz Nürnberg mit seinen Außenstellen ab 01.01.18 über 12 Mitarbeiter, die sich im relevanten Netzwerk bewegen und über die Qualifizierung „Sprint“ an vielen Stellen als Multiplikatoren persönlich berichten können.

Dank des umfangreichen Netzwerks und der umfassenden Erfahrung des bfz Nürnberg mit der Akquirierung von Teilnehmern für Qualifizierungsmaßnahmen erscheint die Gewinnung von ausreichend vielen Bewerberinnen und Bewerbern für eine Sprint-Qualifizierung realistisch.

## 1.2.2 Personalaufwand

Für die Erstellung und Verbreitung der Werbematerialien für die Qualifizierung stehen weniger als 4 Monate zur Verfügung. Wir rechnen hier mit einem Zeitaufwand von durchschnittlich ca. 2 Stunden pro Woche, anfangs sicher mehr, gegen Ende dafür weniger. Das ist deutlich mehr, als wir für unsere zahlreichen anderen FbW-Angebote aufwenden, die in der Regel dennoch mit ausreichend vielen Teilnehmerinnen und Teilnehmern starten

Die Erfahrungswerte, die wir mit der Akquirierung von Teilnehmerinnen und Teilnehmern für andere und zum Teil auch ungewöhnliche Qualifizierungsmaßnahmen haben, lassen erwarten, dass eine Gruppe mit geeigneten Personen mit dem eingeplanten Aufwand zusammenzubringen ist.

## 1.2.3 Sachaufwand

Für das eingesetzte Personal ist die Infrastruktur bereitzustellen, also Büro, Kommunikationsmittel, Computer etc. Da das bfz Nürnberg seine Datenverwaltung über ein Cloud organisiert, kann per Token und Citrix-Access überall gearbeitet werden, wo ein Telefonempfang möglich ist. Die notwendige Infrastruktur, Laptop, Beamer etc. steht dem eingesetzten Personal bei Bedarf zur Verfügung.

## 1.3 Finanzierung der Qualifizierung

Erste Gespräche mit der Agentur für Arbeit Nürnberg und verschiedenen Jobcentern haben ergeben, dass eine Förderung über das Instrument Bildungsgutschein nach § 81 SGB III bzw. § 16.1 SGB II i.V.m. § 81 SGB III dem Grunde nach möglich ist. Laut Auskunft der SprInt gemeinnützige eG beläuft sich der Bundesdurchschnittskostensatz für die Leistung aktuell auf 7,17 € pro Unterrichtsstunde. Damit sind auch die Kosten für die Qualitätssicherungskommission gedeckt, die zur Prüfungsabnahme nach Nürnberg kommen würde, die Kosten für die Abnahme der Dolmetscherprüfungen und ebenfalls die Kosten für eine Unterstützung durch die SprInt gemeinnützige eG...

Selbstverständlich ist das bfz Nürnberg AZAV-zertifiziert. Als einer der ersten Bildungsträger hat das bfz ein Qualitätsmanagementsystem implementiert und ist nach der DIN ISO 9001:2015 zertifiziert. Die Zulassung von Bildungsgutscheinen bei unserem Zertifizierungsunternehmen CertQua, die Zusammenarbeit mit Agenturen, Jobcentern und OS-Team der Agentur zur Zertifizierung und Erteilung einer Maßnahmennummer, die Akquisition von Teilnehmerinnen und Teilnehmern, eine prüfsichere Durchführung auch nach Arbeitsmarktdienstleistungsvorgaben der Agentur für Arbeit, die zuverlässige und korrekte Abrechnung sind für das bfz Nürnberg Tagesgeschäft. Seit Jahrzehnten führen wir Maßnahmen nach § 81 SGB III durch und sind bei allen Auftraggebern angesehene und akzeptierte Kooperationspartner.



### 1.3.1 Personalaufwand

Die Zertifizierung und Zulassung eines Bildungsgutscheins erstreckt sich erfahrungsgemäß über mehrere Wochen. Der Personalaufwand dabei ist aber gering. Erste notwendige Absprachen mit Jobcentern und Agenturen für Arbeit sind schon erfolgt.

## 1.4 Projektfinanzierung durch Förderprogramm

### 1.4.1 Förderprogramme

Eine Recherche im Internet und Gespräche mit Mitarbeitern anderer Sprach- und Integrationsvermittlungsdienste zeigten, dass es je nach Bundesland unterschiedliche Kofinanzierungsmöglichkeiten beziehungsweise Anschubfinanzierungsmodelle gibt.

Einige Projekte werden über **AMIF**, den Asyl- Migrations- und Integrationsfonds des BAMF gefördert. Das bfz Nürnberg verfügt über eine AMIF-Registrierung und kann hier einen Förderantrag stellen.

Auch **Landesmittel** fließen in verschiedenen Bundesländern in die Finanzierung der Projekte ein. Das bfz Nürnberg verfügt über große Erfahrung in der Antragstellung zum Beispiel für Projekte aus dem **Bayerischen Arbeitsmarktfonds (AMF)** oder dem **Förderprogramm „Soziale Innovation“**. Hier wird jährlich ein Förderschwerpunkt festgelegt.

Auch die so genannten „Integrationslotsen“ werden durch die Bayerische Staatsregierung bezuschusst und können als Vorbild für eine Unterstützung von Sprach- und Integrationsvermittlungsdiensten dienen.

**Stiftungen:** Um Stiftungsmittel zu erhalten, kann das Projekt „SprInt“ stark in Kontexte wie zum Beispiel „Gesellschaftlicher Zusammenhalt“, „Integration von Migrantinnen und Migranten“, „Stärkung der interkulturellen Kompetenz“ oder „Stärkung von gegenseitiger Anerkennung und Toleranz“ gestellt werden. Sprach- und Integrationsmittler/-innen sind schließlich auch Botschafter für alle diese Themen.

Finanzierungsanträge können zum Beispiel bei der **Robert-Bosch-Stiftung** gestellt werden. Auch die **Bertelsmann-Stiftung** engagiert sich stark auch in migrationspezifischen oder den gesellschaftlichen Zusammenhalt stärkenden Themen. Auch bei der **„Stiftung Deutsches Hilfswerk“** der Fernsehlotterie kann eine Zuschussung des Projekts in die Förderkategorie passen. Naheliegender ist auch ein Förderantrag bei der **Brochier-Stiftung**, die explizit in Nürnberg auch andere migrationspezifische Projekte fördert. Das Projekt „Werteraum“ zum Beispiel zusammen mit dem Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Familie und Frauen. Auch die Nürnberger **„Miteinander-Stiftung“** kann angefragt werden.

Mit einer ähnlichen Argumentation kann aus unserer Sicht eine Anschubfinanzierung auch bei der **Glücksspirale** beantragt werden.

Manche Projekte werden auch durch **kommunale Mittel** unterstützt.

Die Zentrale des bfz in München unterhält eine eigene Abteilung. Die Aufgabe dieser Abteilung ist die Akquirierung von Drittmitteln sowie deren Administration und Abrechnung. Sehr gute Netzwerkkontakte zu vielen potenziellen Förderern, umfangreiche Erfahrung in der Antragstellung, Mittelverwaltung und Abrechnung sind deshalb gegeben. Das ist wichtig, denn viele potenzielle Geldgeber erwarten von Antragstellern mittlerweile, dass Projekte möglichst frictionslos administriert werden.

### 1.4.2 Personalaufwand

Je nach Förderquelle und Förderrichtlinien variiert der Aufwand, einen Antrag zu stellen, stark. Für staatliche Förderungen kann die zentrale Abteilung des bfz herangezogen werden.

## 2 BEGLEITUNG DER QUALIFIZIERUNG VON SPRACH- UND INTEGRATIONSMITTLER/-INNEN

### 2.1 Begleitung der Qualifizierung von Sprach- und Integrationsmittler/-innen

#### 2.1.1 Darstellung

Das Curriculum sowie Beratung und Schulung im Vorfeld der Maßnahme kann die SprInt gemeinnützige eG stellen. Die festgelegten Durchführungsstandards liegen uns vor und werden selbstverständlich eingehalten. So ist von Anfang an eine hochwertige Durchführung nach den deutschlandweiten Qualitätsstandards sichergestellt. Das bfz Nürnberg wird deshalb eng mit der SprInt gemeinnützige eG zusammenarbeiten und einen entsprechenden Lizenzvertrag abschließen. Dieser beinhaltet unter anderem folgende Leistungen:

- Handbuch inklusive des Curriculums zur einmaligen Umsetzung der SprInt-Qualifizierung
- Einweisung des Trägers in das Curriculum und Unterstützung der Maßnahmen-Zertifizierung nach AZAV 3 und Unterstützung bei eventueller AVGS-Vorschaltmaßnahme
- Unterstützung bei der Auswahl, sowie Einweisung der Dozenten\*innen
- 1-tägige Hospitation während der SprInt-Qualifizierung als Qualitätssichernde Maßnahme
- Teilnahme (Stichproben) an den mündlichen SprInt-Abschlussprüfungen

Unabhängig von der spezifischen Unterstützung durch die SprInt gemeinnützige eG hat das bfz Nürnberg auf Grund seiner eigenen umfangreichen Erfahrungen in der Durchführung von Qualifizierungsmaßnahmen Standards etabliert, die selbstverständlich auch für die SprInt-Qualifizierung gelten.

Während der Qualifizierung steht eine Begleitung der künftigen Sprach- und Integrationsmittler/-innen durch unsere Seminarleiter zur Verfügung. Da Personen, denen durch die Unterstützung des Jobcenters die Qualifizierung ermöglicht wird, häufig eine längere Zeit der Arbeitslosigkeit erlebt haben, soll diese Begleitung eine Stabilisierung und Klärung persönlicher Lebensverhältnisse ermöglichen, so dass durch die SprInt-Qualifizierung eine berufliche Perspektive entwickelt werden kann.

Während der gesamten Qualifizierung - sowohl in der Theorie- als auch in der Praktikumsphase - erhalten die Teilnehmenden eine qualifizierte pädagogische Betreuung. Durch individuelle Hilfestellungen werden Ressourcen und Stärken bewusst gemacht und gefördert, Schwächen und Einschränkungen thematisiert sowie Entwicklungsmöglichkeiten und prozessorientierte Vorgänge aufgezeigt und zielstrebig verfolgt. Die Betreuung soll die Teilnehmerinnen und Teilnehmer auf die besonderen Arbeitsbedingungen vorbereiten, denen „Sprints“ ausgesetzt sein werden, Einsätze bei Abschiedsreaktionen ebenso wie bei Familienstreitigkeiten, bei schweren Krankheiten in Krankenhäusern, bei psychischen Krisen und viele mehr. Um mit solchen Situationen professionell umgehen zu können, bedarf es neben dem technischen Handwerkszeug und einem umfassenden Wissen über Einrichtungen und Problemfelder auch einer persönlichen Haltung. Das Thema Persönlichkeitsentwicklung ist für die Ausbildung kompetenter Sprints deshalb auch wichtig und wird von der Seminarleitung begleitet.

Unser Vorgehen bürgt für eine geringe Abbruch- und eine hohe Bestehensquote in der Qualifizierung.

### 2.1.2 Personalaufwand

Im Rahmen der pädagogischen Betreuung werden beispielsweise folgende Punkte berücksichtigt:

- Unterstützung und Beratung durch die Seminarleitung bei der **Lösung von Problemlagen im persönlichen und beruflichen Bereich** (Schulden, Kinderbetreuung, gesundheitliche Probleme etc.)
- Analyse und positive Verstärkung bereits vorhandener **Kompetenzen und Qualifikationen**
- Analyse und Abbau von **Vermittlungshemmnissen**
- Stabilisierung des **Selbstwertgefühls** durch eine verantwortungsvolle Hilfe zur Selbsthilfe
- **Motivationsarbeit** insbesondere bei Motivationsabflachung im Kursverlauf
- **Bearbeitung von Lernblockaden und Prüfungsängsten**
- **Erarbeitung von Lösungsansätzen** in Konfliktsituationen
- Bewältigung von **Rollenkonflikten**
- Kontaktaufnahme und Vermittlung zu **Fach- und Beratungsstellen** im sozialen Netzwerk

Weitere Aufgaben des Personals sind die Administration des Kurses:

- Umsetzung und Begleitung passgenauer Unterrichtsangebote sowie Referenteneinsatzplanung. (Das bfz Nürnberg verfügt über einen Pool von mehreren Hundert Referenten, die haupt- oder nebenberuflich bei uns in den unterschiedlichsten Berufsfeldern tätig sind. Geeignete Referenten finden sich hier mit großer Wahrscheinlichkeit).
- Akquisition der betrieblichen Praktikumsplätze (s.u.)
- Aktive Zusammenarbeit und Ausweitung des Netzwerkes mit Auftraggebern, Schulen, Kooperationspartnern und Behörden
- Durchführung von Informationsveranstaltungen
- Administrative und organisatorische Aufgaben: Führen von Anwesenheitslisten, Erstellen von Berichten und Statistiken, Maßnahmedokumentation und -abwicklung, Erfassen von Betriebskontakten etc.



### 2.1.3 Sachaufwand

Der Sachaufwand für die Begleitung der Qualifizierung wird über die Erlöse des Bildungsgutscheins abgedeckt. Er umfasst die Bereitstellung eines voll ausgestatteten Büroarbeitsplatzes und der notwendigen Infrastruktur (Drucker, Kopierer, Telekommunikationsmittel, Internetzugang..

## 2.2 Akquise von Praktikumsplätzen

### 2.2.1 Darstellung des Konzepts

Die Akquise geeigneter Praktikums-, Ausbildungs- und Arbeitsplätze ist eine wichtige Aufgabe in vielen unserer Tätigkeitsfelder. Unsere Eingliederungserfolge quer über diverse Maßnahmen hinweg belegen die Effektivität unseres Vorgehens. Marktbeobachtung, unser enger Kontakt zur regionalen Wirtschaft, zu Ämtern, Behörden und Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens stellen dabei nach unserer Erfahrung die wichtigsten Voraussetzungen für eine erfolgreiche Akquise dar.

Die Haupteinsatzgebiete der Sprach- und Integrationsmittler/-innen liegen im Erziehungs- und Bildungswesen, Sozialwesen und Gesundheitswesen, bei Ämtern und Behörden, Gerichten, in Justizvollzugsanstalten und anderen Einrichtungen wie Jobcentern und Agenturen für Arbeit. Flankierend zu der fachlichen Qualifizierung und theoretischen Vermittlung von Grundlagen über diese Bereiche finden während der Ausbildung mehrwöchige Praktika in den entsprechenden Institutionen statt. Durch Hospitation können so die Abläufe und Aufgabenstellungen der Einrichtungen kennengelernt sowie erste kostenfreie Probeeinsätze für zukünftige Kunden angeboten werden. Die Teilnehmenden machen somit erste Erfahrung in einer realen Auftragsituation und können diese anschließend im Unterricht reflektieren. Zudem kann dadurch die neue Dienstleistung am Standort bei den Einrichtungen und Institutionen bekannt gemacht werden und eine spätere Arbeitsvermittlung der Teilnehmer unterstützen.

Um die erforderliche Anzahl an geeigneten Praktikumsplätzen zu akquirieren, gehen unsere Mitarbeiter wie folgt vor:

#### Vor-Auswahl möglicher Einrichtungen/Institutionen

Zu Beginn der Akquise nehmen wir eine Vorauswahl möglicher Einrichtungen und Institutionen vor, die für qualifizierungsbegleitenden Praktika in Frage kommen. Dies bedeutet konkret:

- **Kontaktaufnahme** zu Einrichtungen und Institutionen, die im Rahmen der Öffentlichkeitskampagne informiert und für die Idee der Servicestelle Sprach- und Integrationsmittler/-innen geworben wurden
- **Netzwerkinformationen** über Einrichtungen und Institutionen, welche Einsatzfelder für Sprach- und Integrationsmittler/-innen bieten
- **Recherchieren** neuer Einrichtungen und Institutionen vor Ort, zu denen bisher noch kein Kontakt vorliegt (Kaltakquise)

#### Auswahl der zu kontaktierenden Einrichtungen

- Bevorzugt kontaktieren wir Einrichtungen mit denen wir bereits im Zuge anderer Maßnahmen zusammengearbeitet haben. Sie sind von uns bereits auf ihre Qualität überprüft und kennen uns als Kooperationspartner. Dies gewährleistet eine optimale Betreuung während der Praktika.

- Die Ausrichtung der Einrichtungen muss grundsätzlich erwarten lassen, dass sie dem Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler/-innen in ihrem Bereich positiv gegenüber stehen.

### **Betriebe kontaktieren und gewinnen**

Die erste Kontaktaufnahme mit den ausgewählten Betrieben erfolgt in den meisten Fällen telefonisch, in Einzelfällen auch durch persönliche Ansprache, z. B. während eines Einrichtungsbesuchs oder im Rahmen unserer Öffentlichkeitskampagne. Ziel der ersten Kontaktaufnahme ist es, die Bereitschaft für ein ausführliches Gespräch zu wecken, in welchem wir detailliert über die Ziele der Servicestelle Sprach- und Integrationsvermittlung bzw. der Qualifizierung von entsprechenden Personen informieren.

### **Zusammenführen von Qualifizierungsteilnehmer und Praktikumseinrichtungen**

Um einen erfolgreichen Praktikumsverlauf und einen effektiven Lernerfolg zu erreichen, ist es wichtig, dass ein gutes Matching stattfindet. Mit den Einrichtungen werden auch die Inhalte der Qualifizierungspläne besprochen und festgeschrieben.

### **Begleitung während der Praktika**

Unsere Mitarbeiter besuchen die Einrichtungen während den Praktikumsphasen regelmäßig. Besprechen mit den Qualifizierungsteilnehmern und den zuständigen Mitarbeitern der Einrichtungen den Praktikumsverlauf, sind Ansprechpartner bei Problemen und versuchen entsprechend schnelle und effektive Lösungen mit allen Beteiligten zu erwirken.

### **Kontakte zu Akteuren aus möglichen Einsatzbereichen**

Auf Grund unserer breitgefächerten Maßnahmeangebote und der Vielzahl an Projekten, wie anfangs im Konzept näher beschrieben, verfügt das bfz Nürnberg in Nürnberg und an den anderen Einsatzorten der Sprint über ausgezeichnete Netzwerkkontakte.

## **2.2.2 Personalaufwand**

Die Kosten werden komplett über die Erlöse abgedeckt, die mit dem Bildungsgutschein erzielt werden. Die Begleitung der Qualifizierung und die Akquise der Praktikumsplätze wird vom gleichen Mitarbeiter umgesetzt.

## **2.2.3 Sachaufwand**

Der Sachaufwand für die Akquise der Praktikumsplätze wird ebenfalls über die Erlöse des Bildungsgutscheins abgedeckt. Er umfasst die Bereitstellung eines voll ausgestatteten Büroarbeitsplatzes und der notwendigen Infrastruktur (Drucker, Kopierer, Telekommunikationsmittel, Internetzugang).

## 3 EINRICHTUNG UND BETRIEB EINER SERVICESTELLE

### 3.1 Aufbau und Betrieb der Servicestelle

#### 3.1.1 Darstellung des Konzepts

Die SprInt gemeinnützige eG bietet für den Fall, einer Annahme unseres Angebots Beratungseinheiten zum Aufbau und zur Finanzierung der SprInt-Servicestelle an. Dieses Angebot würden wir, unabhängig von unseren Vorüberlegungen, selbstverständlich annehmen.

Für den Aufbau der Servicestelle kann der gesamte Zeitraum der Qualifizierung genutzt werden, genügend Zeit also, um alle notwendigen Mitarbeiter einzustellen, Gegenstände und Software anzuschaffen und Räumlichkeiten einzurichten.

Je nachdem wie groß das Projekt zum Projektstart sein wird, werden entsprechend viele Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter rekrutiert und vor Projektauftritt eingearbeitet. Diese Einarbeitung beinhaltet sowohl den Umgang mit allgemeiner und spezifischer Software als auch in zu erwartende Abläufe und Prozesse. Gegen Ende der Qualifizierung wird auch abzusehen sein, wie viele Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus der Qualifizierung in ein versicherungspflichtiges Arbeitsverhältnis münden und wie viele Arbeitsausstattungen beschafft und eingerichtet werden müssen. Da die SprInt überwiegend unterwegs sein werden, wird es sich hier eher um mobile Geräte handeln.

#### **Technische Vermittlungsmöglichkeiten**

Das Buchen der Dienstleistung soll so einfach und effizient wie möglich sein. Schon existierende Sprach- und Integrationsmittlerdienste aus dem Netzwerk zeigen hier sinnvolle und auf Erfahrung basierende Methoden auf.

Unerlässlich ist aus unserer Sicht ein **Onlinetool**, das alle notwendigen Daten der angeforderten Dienstleistung erfasst und mit einer Datenbank verknüpft ist, die auf die Einsatzzeiten der verfügbaren Sprach- und Integrationsmittler/-innen zugreifen kann. Erprobt für diesen Einsatz ist zum Beispiel die Software „Calingua“, die auch für den Nürnberger Betrieb angeschafft werden kann. Diese Software wird auch von anderen SprInt-Vermittlungsdiensten genutzt.

Selbstverständlich müssen Sprach- und Integrationsmittler/-innen auch telefonisch buchbar sein. Eine Telefonvermittlung zu den üblichen Bürozeiten wird eingerichtet bzw. kann auch an die schon bestehende **Telefonzentrale** des bfz Nürnberg angegliedert werden.

Die Mitarbeiter der Telefonzentrale können Buchungen auch per **E-Mail** entgegennehmen. Hierfür kann auch ein dem Onlinetool entlehntes Dokument zur Verfügung gestellt werden.

Für persönliche Kontakte können auch **Verwaltungsmitarbeiter** an den Standorten Fürth und Erlangen eingebunden werden. Dazu wird Personal jedes Standorts eine Einführung in SprInt bekommen, um in der Lage zu sein, auch persönliche Ansprachen vor Ort bedienen zu können und Interessenten gegebenenfalls den Weg in die Hauptstelle nach Nürnberg zu ersparen.

Wie bei anderen SprInt-Vermittlungsdiensten können die SprInt die Möglichkeit bekommen, Abrechnungen gleich vor Ort direkt nach der Dienstleistung per Smartphone einzuleiten, indem die Dienstleistung dort gleich quittiert wird.

Um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten, wird eine **Projektleitung** eingesetzt, die sowohl den fest angestellten SprInt als auch dem Verwaltungspersonal weisungsbefugt ist und für die direkte Personalführung verantwortlich ist. Sie überwacht die Koordinierung der Einsätze, die Kommunikation innerhalb der Mitarbeiter, führt

Teamsitzungen durch, ist verantwortlich für Berichte und einen wirtschaftlichen Einsatz der Mittel. Weiterhin ist die Projektleitung verantwortlich für die Weiterführung, der Öffentlichkeitskampagne, die Akquirierung weiterer Auftraggeber und den Kontakt zur Sprint gemeinnützige eG. Sie wird auch an allen verpflichtenden und sonstigen, der Weiterentwicklung des Projekts notwendigen Veranstaltungen (z.B. Bundesnetzwerksitzungen, Bundeskonferenz) teilnehmen. Die Projektleitung organisiert die Supervision und ist für die Sprint direkte Ansprechperson bei Schwierigkeiten und Problemen jedweder Art. Sie stellt bei Bedarf auch den Kontakt zum hausinternen psychologischen Dienst her. Die Projektleitung ist auch erster Ansprechpartner für das Beschwerdemanagement, sollte es zu Unzufriedenheiten seitens der Auftraggeber kommen. Die Projektleitung fungiert als Schnittstelle zu den vier Gemeinden, die das Projekt in Auftrag gegeben haben.

Die Projektleitung berichtet wöchentlich direkt an die Leitung des bfz Nürnberg. So ist es möglich, auch auf Leitungsebene bei Problemen kurzfristig zu intervenieren.

Auf Grund der Größe des bfz Nürnberg ist es auch problemlos möglich, für Urlaub, Krankheit und kurzfristige Ausfälle eine **Vertretung** zu stellen. Weitere Mitarbeiter des bfz Nürnberg werden in die Aufgaben der Projektleitung oder der Verwaltungskräfte eingeführt und können, falls notwendig, den Betrieb aufrecht erhalten, wenn einer dieser Mitarbeiter ausfallen sollte.

Selbstverständlich wird Sprint auch in das **Qualitätsmanagementsystem** des bfz Nürnberg integriert. Alle Formulare werden verbindlich im QM aufgenommen, Prozesse über Ablauf- und Checklisten nachvollziehbar dargestellt. So ist von Anfang an ein einheitlicher Ablauf der Dienstleistungen sichergestellt. Formulare und Abläufe werden regelmäßig auditiert und bei Bedarf weiterentwickelt.

Das bfz Nürnberg verfügt aktuell über mehrere **EDV-Administratoren**. Weiterhin verfügt das bfz über eine zentrale EDV-Abteilung. Technische Störungen können deshalb kurzfristig vor Ort behoben werden, ein Support durch die Zentrale EDV-Abteilung ist jederzeit möglich.

### **Integrierbarkeit in im sonstigen Betrieb des Bewerbers/der Bewerberin**

Das bfz Nürnberg hat eine eigene Telefonzentrale, eine Erreichbarkeit für telefonische Anfragen kann also zu den üblichen Geschäftszeiten auch dann sichergestellt werden, wenn das eigentliche Sprint-Büro nicht besetzt sein sollte.

Die Buchhaltung des bfz Nürnberg rechnet den gesamten Zahlungsverkehr des Standorts ab. Auch hier müssen keine neuen Kapazitäten aufgebaut werden, die Abrechnung von Leistungen ist vom ersten Tag an gewährleistet.

Die Stellvertretende Leitung und die Koordinatoren des bfz Nürnberg projektieren auch in ähnlichen oder größeren Dimensionen. Knowhow und Unterstützung für die Projektleitung sind deshalb jederzeit verfügbar.

### **Zielerreichung/Beförderung der Einstellung potenzieller Nutzer hinsichtlich Qualität und Gebühren.**

Argumente können für verschiedene Bereiche unterschiedlich sein. Wie schon beschrieben, sparen sich SprInt-Nutzer die Suche nach geeigneten Übersetzern, den Vertragsabschluss und die Abrechnung mit diesen und somit einen erheblichen Verwaltungsaufwand.

Auch kann auf Grund des mittelfristig großen Pools an Sprach- und Integrationsmitte/-innen eine bessere Passung aus Sprache, Geschlecht, Spezialisierung und anderen Faktoren erfolgen. Die Chance, also genau den richtigen SprInt für die jeweils spezifische Situation mit ihren spezifischen Anforderungen zu finden, steigt.

Nachfolgend nochmals einige zusätzliche „Vorteilsübersetzungen“ für bestimmte Bereiche:

Bereich Bildung, Kinder- und Jugendhilfe:

- Unterstützung der Elternarbeit in der Kita, in Familienzentren, Schulen und in der OGS
- Unterstützung und Förderung des migrationssensiblen Kinderschutzes
- Begleitung unbegleiteter, minderjähriger Flüchtlinge (UMF)

Sozialbereich:

- Verbesserung der Kontaktaufnahme mit den Regeldiensten
- Schnellere Verständigung über Beratungsdienste
- Hilfe bei kultursensibler Beratung und Betreuung
- Unterstützung und Entschärfung bei Konfliktgesprächen

Gesundheitsbereich:

- Erleichterung der Anamnese und Diagnostik
- Vermeidung von Mehrfachterminen und Fehlbehandlungen;
- bessere Versorgungsqualität und höhere Patientenzufriedenheit
- besseres Verständnis für unterschiedliche Krankheitskonzepte
- Unterstützung der kultursensiblen Pflege
- Unterstützung bei Beratungsbedarf im Behindertenbereich
- Unterstützung im Rahmen von Therapieverfahren

Vorteile für das Fachpersonal

- Verbesserung der Zugänge zu Migrant\_innen und ihren Familien
- Schnellere Verständigung über Dienstleistungen und Angebote
- Verbesserung der Beratungsqualität
- Verbesserung der Akzeptanz notwendiger Hilfsmaßnahmen
- Steigerung der Zufriedenheit
- Kostenersparnis durch Optimierung zielgerichteten Arbeitens
- Erhöhte Chance, vereinbarte Ziele zu erreichen
- Kritisches interkulturelles Lernen und Diskriminierungssensibilität in der eigenen Organisation
- Abbau von Fremdheitsängsten und Verunsicherung
- Förderung der Gleichbehandlung

Vorteile für den Kunden

- Verbesserung der Kontaktaufnahme zu Diensten und Angeboten
- Verbesserung möglicher Sprachbarrieren
- Verbesserung der interkulturellen Kommunikation
- Überwindung möglicher Missverständnisse
- Schaffung einer Vertrauensbasis
- Schnelle Klärung der Anliegen
- Präzisere und umfangreichere Information über Hilfssysteme
- Verbesserung der Gleichbehandlung

### 3.1.2 Personalaufwand

Der Personalaufwand für die Einrichtung und den Betrieb der SprInt-Serviceestelle variiert je nach Auftragsvolumen erheblich, vor allem, was die Anzahl der Sprach- und Integrationsmittler/-innen selbst betrifft.

Schon während der Qualifizierungsphase wird Personal für die Öffentlichkeitskampagne eingesetzt. Dieses Personal wird sinnvollerweise auch den Aufbau des Vermittlungsservice verantworten und während des Betriebs die Projektleitung übernehmen.

Bezüglich der Sprach- und Integrationsmittler/-innen gehen wir nach Rücksprache mit der SprInt gemeinnützige eG davon aus, dass eine Vollzeitkraft monatlich durchschnittlich 140 Beratungen absolvieren kann. Bei dem in Aussicht gestellten Volumen von 4.000 Stunden, das die vier ausschreibenden Gemeinden abrufen wollen, entspricht das ca. 2,5 Vollzeitstellen.

### 3.1.3 Sachaufwand

Für die SprInt-Serviceestelle sind ein Büro für den eigentlichen Vermittlungsservice, ein Büro für die Projektleitung, ein Büro für die SprInt und Räumlichkeiten für Teamsitzungen, Supervision, Schulungen und Veranstaltungen notwendig. Alle Räumlichkeiten sind schon vorhanden und müssen ggf. nur geringfügig umgerüstet werden. Da die Räume außerhalb der Büros nur für die notwendigen Sitzungen etc. gebucht werden und ansonsten anderweitig genutzt werden können, müssen diese nicht leer vorgehalten werden.

## 3.2 Supervision der Sprach- und Integrationsmittler/innen und Evaluation

### 3.2.1 Darstellung des Konzepts

Das bfz Nürnberg verfügt über einen hausinternen psychologischen Dienst und hat mehrere Psychologinnen und Psychologen im Mitarbeiterstamm, die zum Teil über fundierte Krisenberatungskompetenzen verfügen. Eine Mitarbeiterin betreut zum Beispiel nebenberuflich das Telefon des Nürnberger Krisendienstes. Grundsätzlich gibt es im Haus deshalb über angebotene Supervision hinaus jederzeit die Möglichkeit, sich professionelle Unterstützung zu holen.

Das bfz Nürnberg bietet für seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, vor allem wenn sie mit psychisch behinderten, suchtkranken oder kognitiv eingeschränkten Menschen arbeiten, Supervisionsangebote an. Supervision ist uns ein vertrautes Mittel, die Qualität der Arbeit hoch zu halten und die psychischen Belastungen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einzugrenzen.

Grundsätzlich werden für Supervision nur zertifizierte Supervisoren eingesetzt. Sinnvoll ist es, für SprInt eine Person dafür zu finden, die die Supervision dann dauerhaft durchführt, da Kenntnisse des Projekts und des Projektträgers samt seiner individuellen Strukturen die Qualität der Supervision erhöhen.

#### Arten der Supervision

Für die Supervision im eigentlichen Sinn bieten sich folgende Arten an:

**Einzelsupervision:** Ein sehr kostenintensives Mittel, welches nur eingesetzt werden sollte, wenn andere Methoden nicht helfen.

Team/Gruppensupervision: Geplant ist, diese für die SprInt einmal monatlich für zwei Stunden anzubieten. In der Regel soll es hier um Fallsupervision gehen, die SprInt sollen lösungs- und handlungsorientiert ihr Verhaltensspektrum erweitern.

Über die klassische Supervision hinaus finden im bfz Nürnberg auch folgende Formen Anwendung:

Kollegiale Beratung: Teams, die gerne auch multidisziplinär aufgestellt sein dürfen, besprechen untereinander schwierige Fälle und Situationen

Anleitung: Vorgesetzte, in diesem Fall der Projektleiter, sind in der Lage, auch im Einzelgespräch und ohne Wartezeit auf die nächste Supervisionseinheit, kriseninterventiv zu arbeiten und mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Lösungen für konkrete Aufgabenstellungen zu erarbeiten.

### **Methoden der Supervision**

Die konkreten Methoden der Supervision hängen zum Teil vom „Werkzeugkoffer“ des Supervisors ab. Er sollte auf ausreichend viele Methoden zurückgreifen können, um lösungsorientiert mit den SprIntn zu arbeiten. Exemplarisch nachfolgend verschiedene Supervisionsmethoden, die zum Einsatz kommen können:

- Systemische und lösungsorientierte Fragen
- Fallarbeit
- Gruppendynamische Erkenntnisse
- Selbsterfahrungsorientierte kreative und imaginative Verfahren
- Rollenspiele und Fallstudien
- Mehrperspektivische Praxisreflexion
- Feedback
- Erfahrungslernen
- Beobachtungs- und Handlungsaufgaben
- Imagination
- Stressbewältigungsstrategien
- Zeitmanagement-Methoden
- Entspannungsmethoden
- Achtsamkeitsübungen

Selbstverständlich können nicht alle Methoden der Supervision aufgezählt werden. Bei Bedarf erwarten wir von unserem Supervisor, dass er auch auf andere, sinnvolle und zielgerichtete Methoden zurückgreift.

### **Evaluation der Dienstleistung**

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns wichtig. Daher wird im Rahmen unseres Qualitätsmanagements auf die Evaluation unserer Dienstleistung großer Wert gelegt. Für die Auftraggeber wird ein Feedbackformular entwickelt bzw. von einem anderen SprInt-Vermittlungsservice übernommen, um belastbare und auswertbare Rückmeldungen zur Qualität sowie den administrativen Abläufen unserer Dienstleistung zu erheben.

Weiterhin wird das Projekt regelmäßig durch die Projektleitung auf Durchführungsqualität überprüft. Dies geschieht in leitfadengestützten Einzelgesprächen, in Teamgesprächen und durch Einsichtnahme in die Dokumentation.

Auch bei Fortbildungen und in Supervisionseinheiten zeigt sich, mit welcher Qualität einzelne Mitarbeiter im Projekt arbeiten.

Die schon erwähnte Einbindung in unser QM-System gewährleistet eine überprüfbare Abwicklung sämtlicher Prozesse. Wir planen, das Projekt vor allem am Anfang regelmäßig zu auditieren.

Die zu erwerbende Software ermöglicht darüber hinaus auch umfangreiche statistische Auswertungen und ermöglicht es, das Projekt auch auf Seiten Effizienz der Auftragsvergabe zu evaluieren,

Bei festgestellten Abweichungen setzt die Projektleitung umgehend Maßnahmen, um den Qualitätsanforderungen gerecht zu werden.

### **3.2.2 Personalaufwand**

Die Organisation der Supervision fällt in den Aufgabenbereich der Projektleitung.

### **3.2.3 Sachaufwand**

Für die Durchführung der Supervision fällt kein weiterer Sachaufwand an. Alle notwendigen Ressourcen sind vorhanden.