

## **Fachkonzept zur Durchführung des Eingangsverfahrens und des Berufsbildungsbereiches**

Stand: 15.09.2017

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
1. Allgemein	3
1.1 Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz und Gender Mainstreaming	3
1.2 Übergreifende Anforderungen	3
1.3 Datenschutz	4
1.4 Unterweisungsfreie Zeiten und Fehlzeiten	4
2. Eingangsverfahren	4
2.1 Ziele und Aufgaben	4
2.2 Spezielle Anforderungen	5
2.3 Eingliederungsplan	5
3. Berufsbildungsbereich	6
3.1 Ziele und Angebote	6
3.1.1 Rahmenpläne	7
3.1.2 Persönlichkeitsförderung	8
3.2 Personelle Ausstattung	8
3.3 Durchlässigkeit der beruflichen Bildung (Übergänge/Module)	9
3.3.1 Integrative Berufsbildungsbereiche	10
3.4 Bildungskonferenzen	10
4. QUBI (Qualifizierung, Unterstützung, Begleitung, Integration)	11
5. Abschluss	13
<b>Anhang Qualitätssicherung</b>	
1. Qualitätsentwicklung	14
1.2 Qualitätsentwicklung im Eingangsverfahren und Berufsbildungsbereich	14
2. Qualitätsgrundsätze für das Eingangsverfahren/Berufsbildungsbereich	14
3. Dimensionen der Qualität	15
3.1 Strukturqualität	15
3.2 Prozessqualität	16
3.3 Ergebnisqualität	17
Legende	18

## **1. Allgemeines:**

Das Durchführungskonzept ist die fachliche Grundlage für das Eingangsverfahren und den Berufsbildungsbereich der Werkstätten der Lebenshilfe Lüneburg-Harburg gemeinnützige GmbH (im Folgenden LHLH genannt).

Es beschreibt die Bildungsmaßnahmen auf der Grundlage eines differenzierten und verbindlichen Gesamtkonzeptes und orientiert sich vorrangig an den Interessen und Fähigkeiten des Menschen mit Behinderung als Kunden.

Der Bildungsprozess ist prozess- und dialogorientiert gestaltet und wird von zwei prozessverantwortlichen Bildungsbegleitern als dauerhafte Bezugspersonen für den Berufsbildungsteilnehmer durchgeführt.

Die Rahmenpläne sind an den anerkannten Berufsausbildungen des allgemeinen Arbeitsmarktes ausgerichtet.

### **1.1 Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz und Gender Mainstreaming**

Das Leitbild der LHLH kennzeichnet das Menschenbild unserer Einrichtung:

„Die Würde des Menschen ist unantastbar. Alle Menschen sind gleichwertig und haben das Recht auf Selbstbestimmung, Individualität und Achtung ihrer Persönlichkeit.“

Die Arbeit der LHLH wird von der Anerkennung der Einmaligkeit und Verschiedenheit des Menschen und seinem Anspruch auf gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben geleitet, was die gleichberechtigten Teilhabechancen von Männern und Frauen im Sinne des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz und Gender Mainstreaming mit einschließt.

„Wir sehen Menschen mit Behinderung als Akteure und Gestalter ihres eigenen Lebens“. Entsprechend unserem Leitbild ist das Wunsch- und Wahlrecht des Menschen mit Behinderung der Ausgangspunkt im Eingangsverfahren und in der beruflichen Bildungsmaßnahmen hinsichtlich der beruflichen Schwerpunktausbildung, den individuellen Eingliederungszielen und dem individuellen Unterstützungsbedarf.

Die LHLH kooperiert mit der Loewe-Stiftung, Lebensgemeinschaft Birkenhof e.V., HiPsy, und Hof Bockum SOS Kinderdorf.

### **1.2 Übergreifende Anforderungen**

- Für die Aufnahme neuer Berufsbildungsteilnehmer wurden Leitbild und Angebotsflyer zielgruppengerecht hinsichtlich Schriftbild, Ablaufdiagramm und Bildern gestaltet sowie Texte in leichte Sprache übersetzt.
- Das Aufnahmeverfahren hat folgende Zielrichtung:
  - Sicherstellung eines barrierefreien, kontinuierlichen und flexiblen Zugangs zur Dienstleistung,
  - Informationen über Inhalt, Ablauf und Möglichkeiten der Dienstleistung,
  - Ermittlung der Kundenanforderungen und Kundenwünsche,
  - Überprüfung der Machbarkeit.
  - Bearbeiten von Kundenanfragen für das Eingangsverfahren und den Berufsbildungsbereich innerhalb von drei Tagen. Im Rahmen der monatlich durchgeführten Fachausschüsse (geregelt in der Geschäftsordnung des Fachausschusses) sind Eintrittstermine zeitnah, flexibel und monatlich möglich.
  - Vorstellung des Durchführungskonzeptes

- Zeitnahe Übergänge in andere Abschnitte (Qualifizierungsstufen) werden im Rahmen der individuellen Bildungsplanung abgestimmt und sind jederzeit möglich.

### 1.3 Datenschutz

Der Schutz der personenbezogenen Daten, einschließlich der Sozialdaten sowie das Recht auf informationelle Selbstbestimmung wird gewährleistet und ist im Datenschutzkonzept näher geregelt. Die Teilnehmer<sup>1</sup> werden auf ihre Rechte bereits im Aufnahmeprozess hingewiesen und alle Mitarbeiter sind zum Datenschutz (Verpflichtungserklärung) verpflichtet. Zur Weitergabe und Verwendung personenbezogener Daten wird die Einwilligung der Teilnehmer oder gesetzlichen Vertreter eingeholt. Personenbezogene Daten stehen unter Verschluss, der Zugang zu diesen Daten ist geregelt und auf das Notwendigste beschränkt. Daten, die keiner Verwendung bedürfen, werden ordnungsgemäß gelöscht.

### 1.4 Unterweisungsfreie Zeiten und Fehlzeiten

Unterweisungsfreie Zeiten und Fehlzeiten werden in einer Anwesenheitsliste monatlich dokumentiert. Im Aufnahmeprozess werden die Teilnehmer über die Regelungen im Detail informiert.

Die Grundlage für die Erfassung der Zeiten ist verbindlich vorgegeben (R-LH-002)<sup>2</sup> und definiert unter anderem folgende Kennzeichnungen:

**Kennzeichnung X:** Anwesend

**Kennzeichnung U:** Urlaub (Urlaubsanspruch je voller Kalendermonat 2,5 Tage)

**Kennzeichnung USB:** Urlaub Schwerbehinderung (5 Tage Zusatzurlaub gem. §125 SGB IX i.V.m. §69 SGB IX Nachweisführung)

**Kennzeichnung SU:** Sonderurlaub (Freistellung bis zu einer Dauer von jeweils 2 Kalendertagen aufgrund von Wohnungswechsel, Eheschließung des Teilnehmers/Kindes, Ehejubiläum des Teilnehmers, seiner Eltern oder Schwiegereltern, schwere Erkrankung des Ehegatten oder eines Kindes, Niederkunft der Ehefrau, Tod des Ehegatten, eines Kindes oder eines Eltern- oder Schwiegerelternanteils, Wahrnehmung amtlicher, insbesondere polizeilicher und gerichtlicher Termine, Ausübung öffentlicher Ehrenämter, Regelung sonstiger wichtiger persönlicher Anliegen, Teilnahme an religiösen Festen entsprechend den landesrechtlichen Regelungen für allgemeinbildenden Schulen, Teilnahme an Einsätzen oder Ausbildungskursen im Rahmen des Gesetzes über die Erweiterung des Katastrophenschutzes)

**Kennzeichnung AU:** Arbeitsunfähigkeit (ab dem 4. Tag mit einer ärztlichen Bescheinigung nachzuweisen, AU ist der WfbM sofort mitzuteilen)

**Kennzeichnung FU:** Unentschuldigtes Fehlen (nicht unterweisungsfreie Zeiten)

## 2. Eingangsverfahren

Das Eingangsverfahren ist auf eine Dauer von ein bis drei Monaten ausgerichtet.

### 2.1 Ziele und Aufgaben

Ziel des Eingangsverfahrens ist es, festzustellen, ob die Werkstatt für Menschen mit Behinderung die geeignete Einrichtung zur Teilhabe am Arbeitsleben und zur Eingliederung in das Arbeitsleben ist. Es ist die Frage zu klären, welche Arbeitsfelder und Lernorte der Werkstatt und welche ergänzenden Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben und zur Eingliederung in das Arbeitsleben (Persönlichkeitsförderung) in Betracht kommen. Dies schließt die Feststellungen zu sozialen Kompetenzen und Perspektiven zur Beschäftigung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt mit ein.

<sup>1</sup> \* Im Vertrag wird zur besseren Lesbarkeit nur die weibliche oder männliche Form verwendet. Grundsätzlich ist immer auch die andere Form gemeint.

<sup>2</sup> Unterlagen auf die verwiesen wird, können beim Träger eingesehen werden

## 2.2 Spezielle Anforderungen

Die individuelle Analyse des Leistungspotentials wird anhand von

- vorherigen Berichten und Vorgutachten,
- Einzeltestungen,
- Erprobungen,
- Einzel- und/oder Gruppenbeobachtungen,
- Bildungsmodulen,
- Gesprächen mit den Teilnehmern, Angehörigen oder gesetzlichen Vertretern und
- interdisziplinärem Fachaustausch systematisch erhoben.

Zur Eingangsdiagnostik wenden wir eine an die Wismarer Kompetenzanalyse (WKA) angelehnte binnendifferenzierte Kompetenzanalyse (FB-WE-082 und FB-WE-082a) an. Durch die Kompetenzanalyse werden die Leistungspotentiale in den Bereichen lebenspraktische, kognitive, soziale, intellektuelle und motorische Fähigkeiten und im Arbeitsverhalten ermittelt.

Ergänzend dazu wenden wir bei Bedarf hamet-e oder hamet 2 an, ein anerkanntes handlungsorientiertes Testverfahren zur Erfassung und Förderung beruflicher Kompetenzen.

Als Ergebnis des Eingangsverfahrens wird mit dem Berufsbildungsteilnehmer ein individueller Eingliederungsplan im Rahmen einer Bildungskonferenz erstellt. Die Bildungskonferenz ist grundsätzlich ergebnisoffen. Der Eingliederungsplan (FB-WE-055) ist Beratungsgrundlage für den Fachausschuss.

Ergebnis des Eingangsverfahrens kann auch sein, dass ein direkter Wechsel in die Tagesförderstätte der Einrichtung oder ein Wechsel in den Arbeitsbereich empfohlen wird.

Zeichnet sich bereits im Eingangsverfahren ab, dass Wunsch und Leistungspotential für ein Praktikum auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt vorhanden sind, wird dem Bildungsteilnehmer die Teilnahme an der Maßnahme QUBI (Qualifizierung, Unterstützung, Beratung, Integration) vorgeschlagen und eventuell schon im Eingangsverfahren ein Außenpraktikum in einem Betrieb des allgemeinen Arbeitsmarktes geplant.

## 2.3 Eingliederungsplan

Im Rahmen des Eingangsverfahrens wird ein Eingliederungsplan erstellt, der auf der Grundlage der Erkenntnisse aus dem Eingangsverfahren die Vorschläge und Ziele für die Teilhabe am Arbeitsleben fixiert. Im Zusammenwirken mit dem Fachausschuss wird der Eingliederungsplan dann beraten und weiterentwickelt.

Er fasst die wesentlichen Erkenntnisse zur persönlichen und beruflichen Situation des Bildungsteilnehmers zum Ende des Eingangsverfahrens zusammen und formuliert auf der Grundlage der Eingangsdiagnostik:

- Eingliederungsziele und Teilziele,
- Maßnahmen zur beruflichen Rehabilitation und Persönlichkeitsentwicklung.

Es wird angestrebt, dass sich die Zielformulierung an den SMART-S Kriterien orientiert und die Ziele dadurch s-spezifisch, m-messbar, a-akzeptiert, r-realistisch und s-schriftlich gemacht werden, um Erfolg bzw. Handlungsbedarf sichtbar zu machen.

Der Eingliederungsplan wird jährlich mit dem Teilnehmer überprüft und fortgeschrieben und umfasst folgende Bestandteile:

- Angaben zur Person,
- zeitlicher Rahmen,
- berufliche Schwerpunktausbildung, berufliche Orientierung (Lernorte),
- Art oder Schwere und Auswirkung der Behinderung,
- Ergebnisse vorausgegangener Förderempfehlungen,
- persönliche und berufliche Situation bei Eintritt,
- Verlauf des Eingangsverfahrens,
- Ergebnisse aus der Eingangsdiagnostik (Kompetenzanalyse),
- Ziele, Teilziele, Entwicklungsfortschritte zur Förderung der Persönlichkeitsentwicklung auf der Grundlage der SMART-S Kriterien,
- Ziele, Teilziele, Entwicklungsfortschritte zur Förderung der beruflichen Entwicklung auf der Grundlage der SMART-S Kriterien,
- QUBI (Zeitpunkt und Dauer der Betriebspraktika),
- Berufsschule,
- Bildungsbegleiter.

Die für die Eingliederungs- und Bildungsplanung verantwortlichen Bildungsbegleiter (Fachkraft zur Arbeits- und Berufsförderung und Sozialdienst BBB) werden benannt.

### **3. Berufsbildungsbereich**

Der Berufsbildungsbereich ist eine eigenständige und selbstständig geführte Organisationseinheit der Werkstatt für behinderte Menschen der LHLH. Der Einstieg in den Berufsbildungsbereich ist jederzeit möglich. Die Dauer beträgt in der Regel 2 Jahre.

#### **3.1 Ziele und Angebote**

Ziel des Berufsbildungsbereiches ist es, den Teilnehmer entsprechend den Vereinbarungen im Eingliederungsplan und den Fortschreibungen im Rahmenplan zu bilden.

Dafür wird folgendes Angebot vorgehalten:

- berufliche Grundorientierung in unterschiedlichen Berufsfeldern,
- Erweiterung der persönlichen, beruflichen und lebenspraktischen Fähigkeiten,
- Vorbereitung auf geeignete Tätigkeiten im Arbeitsbereich der Werkstatt für behinderte Menschen,
- Durchführung von Qualifizierungsbausteinen
- Vorbereitung auf eine geeignete Tätigkeit in den Außenarbeitsgruppen,
- Vorbereitung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt (QUBI),
- Vorbereitung auf weiterführende Bildungsmaßnahmen ,
- Besuch der Berufsschule.

An drei Standorten der LHLH werden unterschiedliche Lernorte angeboten:

#### **Standort Lüneburg:**

- Büro und Empfang,
- Textil/Wäscherei,
- Hauswirtschaft,
- Montage/Konfektionierung,
- Gebäude und Haustechnik, Metall
- Garten und Landschaftsbau.

### **Standorten im Landkreis Harburg:**

Tostedt:

- Service und Technik,
- Montage/Manuelle Fertigung

Winsen:

- Holzbearbeitung,
- Montage
- Büro und Empfang

### **Standort „ViaNova“ Buchholz:**

- „scan'was“ Digitalisierung,
- „find'was“ Sozialkaufhaus,
- Montage/Mechatronik

Die Gruppenräume an den Lernorten sind entsprechend ausgestattet (Werkzeuge/Maschinen). Es werden zusätzlich Schulungs- und Sozialräume, Aufenthaltsräume, Pausen- und Kantinenräume, Sanitärräume, Lager und Außenflächen angeboten.

Zur Förderung der Allgemeinbildung und fachlichen Bildung (Theorie) wird im Rahmen der Schulpflicht, bzw. ergänzend nach Beendigung der Schulpflicht, in wöchentlichen Unterrichtseinheiten ein Berufsschulunterricht (Klassenraum im Berufsbildungsbereich) angeboten.

### **3.1.1 Rahmenpläne**

Grundlage für den gesamten BBB ist, dass alle Bildungsteilnehmer den **Rahmenplan Allgemeiner Teil** mit folgenden Bildungsinhalten durchlaufen:

- Bildungsstätte und berufliche Bildung,
- Kommunikation und Teamorientierung (am Arbeitsplatz),
- persönliche Kompetenzen,
- Arbeitsschutz und Unfallverhütung,
- Hygiene und
- Umweltschutz.

Für die verschiedenen Qualifizierungsbereiche liegen Rahmenpläne (FB-WE-081ff) vor, die eine Binnendifferenzierung in

- tätigkeitsorientierte Qualifizierung,
- arbeitsplatzorientierte Qualifizierung,
- berufsfeldorientierte Qualifizierung,
- berufsbildorientierte Qualifizierung vorsehen.

Ergänzend zum **Rahmenplan Allgemeiner Teil** gibt es entsprechend den Berufsfeldern **fachspezifische Rahmenpläne**. Der fachspezifische Teil orientiert sich an den Ausbildungsplänen zu dem jeweiligen Berufsfeld.

Die Qualifizierungen können dann je nach den Ergebnissen aus dem Diagnoseverfahren entsprechend durchlaufen werden.

Die Förderung der beruflichen Entwicklung findet unter anderem durch folgende Bildungsmodule statt:

- Hygieneschulung,
- Arbeitssicherheit,
- Umweltschutz,

- Brandschutz,
- rechtliche Grundlagen,
- Kulturtechniken und Lebenspraxis,
- EDV,
- Schlüsselqualifikationen,
- Ameisen- und Staplerführerschein,
- Module, Lehrgänge, Einzelmaßnahmen analog Rahmenpläne,
- Alltagshelfer (ab 01.01.2018) und
- Büro- und Produktionsassistent (in der Entwicklung, Strategische Planung 2016/2017/2018).

Die Inhalte werden anhand von unterschiedlichen Methoden vermittelt. Hierzu zählen unter anderem: Kooperatives Lernen, Lernen am Modell, Initiierung selbstgesteuerter Lernprozesse, Leittextmethode, 4-Stufen-Methode (1. Vorbereiten; 2. Vorzeigen/Vorführen; 3. Selber machen lassen; 4. Üben).

### 3.1.2 Persönlichkeitsförderung

Der Berufsbildungsbereich hat darüber hinaus das Ziel, die individuelle Persönlichkeit sowie die lebenspraktischen Fähigkeiten des Teilnehmers weiterzuentwickeln, um ihr Leben soweit wie möglich eigenverantwortlich planen und führen zu können.

Zur Unterstützung der Persönlichkeitsförderung werden unter anderem folgende Schulungen/Maßnahmen angeboten:

- „Kukuk“-Schulung, Sozialkompetenzschulung
- „ZERA“-Schulung,
- „Cogpack“-Training,
- Entspannungs- und Stressbewältigungstraining,
- Hirnleistungstraining,
- Begleitende Maßnahmen (Bewegung, Kreativität),
- berufliche Bildungsfahrten,
- Exkursionen,
- Tagesfahrten,
- Gruppenaktivitäten.

### 3.2 Personelle Ausstattung

Verantwortliche Ansprechpartner und Bildungsbegleiter für den individuellen Bildungsprozess jedes Bildungsteilnehmers ist die Fachkraft zur Arbeits- und Berufsförderung mit der jeweiligen Schwerpunktausbildung und der Sozialdienst BBB. Dieses „duale“ System ermöglicht eine optimale Abstimmung des Bildungsprozesses.

Die **Fachkraft zur Arbeits- und Berufsförderung** verfügt sowohl über eine fachliche Ausbildung (Facharbeiter, Geselle, Meister) als auch eine pädagogische Qualifikation (sonderpädagogische Zusatzausbildung) und über eine mindestens zweijährige Berufserfahrung. Sie ist mit der täglichen Begleitung des Berufsbildungsteilnehmers, der Umsetzung der Rahmenpläne, der Durchführung von Bildungsmodulen und vereinbarten individuellen Teilhabeleistungen sowie mit der Leitung der Gruppe von 6 Bildungsteilnehmern beauftragt (Personalschlüssel 1:6).

Der **Sozialdienst** sichert die sozialpädagogische Begleitung, insbesondere im Hinblick auf die Unterstützung für die persönliche Weiterentwicklung der Teilnehmer im Eingangsverfahren und Berufsbildungsbereich sowie folgende Unterstützungsleistungen, wie



- Einzelgespräche,
  - Alltagshilfen (Ansprechpartner),
  - Krisenintervention,
  - Kontaktpflege zu Eltern, gesetzlichen und ambulanten Betreuern
- Unterstützung bei Anträgen

Der Sozialdienst koordiniert die berufliche Bildungsmaßnahme, in dem er

- die Eingliederungsziele und Bildungskonferenzen federführend mitgestaltet, dokumentiert, kontrolliert und
- die Umsetzung und Anpassung der Eingliederungsziele gewährleistet.

Die **Bildungsbegleiter** steuern den Gesamtprozess der individuellen Bildung und sorgen für den reibungslosen Ablauf. Sie sind Ansprechpartner in allen Angelegenheiten zur Zielerreichung der Eingliederungs- und Bildungsziele und dokumentieren den Verlauf. Die Bildungsbegleiter sorgen für Transparenz in den Bildungskonferenzen und den fachlichen Austausch.

Die **Leitung Berufsbildungsbereich** ist u. a. zuständig für die Bearbeitung aller Aufnahmeanfragen und die Durchführung des Aufnahmeverfahrens. Sie steuert die konzeptionelle und inhaltliche Gestaltung des Eingangsverfahrens und der beruflichen Bildungsmaßnahme: Umsetzung, Auswertung, Überprüfung, Kontrolle und Fortschreibung des Konzeptes, die Umsetzung des Leitbildes, die Umsetzung der Qualitätssicherung und der betrieblichen Vereinbarungen. Führen von regelmäßigen Mitarbeiterentwicklungsgespräche, treffen von Zielvereinbarungen (SMART) und die regelmäßige Teilnahme an Führungsworkshops sind wesentliche Bestandteile der Mitarbeiterführung.

Verbindliche Teambesprechungen, Fortbildungen, Fachberatungen, Fallbesprechungen, Supervisionen und die Teilnahme an Fachtagungen sichern die Qualität der Arbeit.

### **3.3 Durchlässigkeit der beruflichen Bildung (Übergänge/Module)**

Im **ersten Jahr** im Berufsbildungsbereich erlangen die Bildungsteilnehmer durch Vermittlung fachpraktischer und fachtheoretischer Kenntnisse berufliche Kompetenzen und handwerkliche Fähigkeiten entsprechend der individuellen Ziele im Eingliederungsplan und Rahmenplan. Die angebotenen Inhalte und Schlüsselqualifikationen, wie Sozialkompetenzen, Ausdauer und Konzentration, lebenspraktische Fähigkeiten, Selbstständigkeit, Kenntnisse der Arbeitssicherheit, Flexibilität, Kooperations- und Teamfähigkeit, Kritikfähigkeit, IT- und Medienfähigkeiten sind wichtige Grundlagen für das Arbeitsleben innerhalb oder außerhalb der WfbM .

Unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Kompetenzstufen in den Kompetenzanalysen und Rahmenplänen (Binnendifferenzierung) werden die Bildungsinhalte methodisch den Anforderungen angepasst (systematischer Kompetenzaufbau).

Hat das Eingangsverfahren schon Hinweise darauf gegeben, dass Wunsch und Leistungspotential für ein Praktikum im Arbeitsbereich der Werkstatt oder ein Praktikum in einem Betrieb des allgemeinen Arbeitsmarktes vorhanden sind, werden entsprechende Praktika individuell abgestimmt und durchgeführt oder dem Bildungsteilnehmer die Teilnahme an der Maßnahme QUBI empfohlen.

Im **zweiten Jahr** der Berufsbildung wird die Vermittlung fachpraktischer und fachtheoretischer Kenntnisse im Berufsbildungsbereich vertieft und intensiviert.

Der Schwierigkeitsgrad der angebotenen Tätigkeiten wird erhöht. Insbesondere wird der Umgang mit Maschinen und intensive Kenntnisse über Werkstoffe und Werkzeuge vermittelt. Die Fähigkeit

zur größeren Ausdauer und Belastung sowie die Umstellung auf unterschiedliche Aufgaben und Arbeitssituationen sowie die Bearbeitung komplexer Arbeitsaufgaben werden gefördert. Die Vermittlung von Schlüsselqualifikationen wird zielgerichtet intensiviert.

In individuell (Anzahl, Dauer, Ausbildungsort) abgestimmten Praktika in verschiedenen Arbeitsbereichen der Werkstatt, in den Außenarbeitsgruppen oder in einem Betrieb des allgemeinen Arbeitsmarktes erwerben die Berufsbildungsteilnehmer weitere Kenntnisse und Fertigkeiten.

Anhand der ausgewerteten Praktika, der wiederholten Kompetenzanalyse und den fortgeschriebenen Rahmenplänen erfolgt die Auswertung zum Arbeitsverhalten und zum Sozialverhalten des Teilnehmers.

Jederzeit sind folgende Übergänge möglich:

- auf einen angepassten Arbeitsplatz im Arbeitsbereich der WfbM,
- in die Tagesförderstätte,
- in eine Außenarbeitsgruppe,
- in einen Betrieb des allgemeinen Arbeitsmarktes (über die Maßnahme QUBI) oder
- in eine weiterführende berufliche Bildungs- und Qualifizierungsmaßnahme.

### **3.3.1 Integrative Berufsbildungsbereiche**

Integrative Bildungsangebote stehen für Menschen mit einer psychischen, geistigen oder erworbenen (Unfall, Krankheit) Behinderung offen, die auf Grund ihres Alters, der spezifischen Behinderung und ihres bisherigen beruflichen Werdeganges die berufliche Bildung im Arbeitsbereich der Werkstätten absolvieren wollen. Die vorhandenen beruflichen Vorerfahrungen machen es erforderlich, dass die Bildungsprozesse vor Ort - in den ausgewählten Arbeitsbereichen der Produktion - integriert begleitet werden. Für diese Zielgruppe stehen Fachkräfte zur Arbeits- und Berufsförderung aus dem BBB zur Verfügung, die die Berufsbildungsmaßnahme auf der Grundlage des Eingliederungsplans innerhalb der Produktionsabteilung (aufsuchend) begleiten und Schulungen, Teilhabemaßnahmen und Praktika extern/modular organisieren und anbieten. Sie sind zusammen mit dem Sozialdienst BBB die prozessverantwortlichen Bildungsbegleiter.

### **3.4 Bildungskonferenzen**

Im Eingangsverfahren und im Verlauf der Berufsbildungsmaßnahme findet für jeden Teilnehmer eine Bildungskonferenz statt. Daran nehmen der Berufsbildungsteilnehmer, die zuständigen Bildungsbegleiter und bei Bedarf zusätzliche Fachkräfte, gesetzliche Betreuung und Vertrauenspersonen teil.

Die erste Bildungskonferenz erfolgt zum Ende des Eingangsverfahrens mit der Auswertung der Eingangsdiagnostik und der Erstellung des Eingliederungsplanes.

Halbjährlich im ersten und zweiten Jahr erfolgt eine weitere Bildungskonferenz mit der Fortschreibung des persönlichen Eingliederungsplans, Rahmenplans und Kompetenzanalyse. Die Bildungskonferenzen dienen der Überprüfung und Fortschreibung der Ziele (SMART-Kriterien).

Grundlage ist die Verlaufsdocumentation (FB-WE-090) und Auswertungen von geleisteten Praktika und Bildungsmodulen.

Die Ergebnisse werden protokolliert (FB-WE-055a).

Die Bildungskonferenz ist dialogorientiert, ergebnisoffen und orientiert sich an den Wünschen sowie an den individuellen Fähigkeiten des Bildungsteilnehmers.

Anlassbezogen können zusätzliche Bildungskonferenzen durchgeführt werden, wenn z.B. ein Berufsbildungsteilnehmer in einen anderen Lernort wechseln möchte oder die Auswertung eines Praktikums neue Eingliederungsziele ergeben.

Zum Ende der Maßnahme findet eine abschließende Bildungskonferenz statt, in der eine Reflexion über den Verlauf des Berufsbildungsprozesses stattfindet sowie die Planung für den Übergang in den nachfolgenden Arbeitsbereich (FB-WE-055b).

#### **4. QUBI (Qualifizierung, Unterstützung, Begleitung, Integration)**

Seit 2010 wird das bestehende Angebot an im Berufsbildungsbereich um die Möglichkeit der Qualifizierung von Berufsbildungsteilnehmern für den allgemeinen Arbeitsmarkt und die Vermittlung in Praktikums- bzw. ausgelagerte Bildungsplätze ergänzt. Dieses Bildungsangebot trägt den Namen QUBI – ein Kürzel für Qualifizierung, Unterstützung, Beratung und Integration – und wird von der Fachkraft für ausgelagerte Arbeitsplätze angeboten.

QUBI bietet Bildungsteilnehmern berufliche Bildung in Form von:

- 1) überbetrieblichen, berufsvorbereitenden Qualifizierungskursen mit dem Schwerpunkt Schlüsselqualifikationen,
- 2) Praktika und ausgelagerte Bildungsplätze in Betrieben des allgemeinen Arbeitsmarktes
- 3) individuellen fachlichen Weiterbildungen,
- 4) angeleiteten Treffen zum regelmäßigen Austausch der Berufsbildungsteilnehmer im Praktikum bzw. auf ausgelagerten Bildungsplätzen,
- 5) beruflichen Bildungsfahrten.

Zu 1)

Der Qualifizierungskurs dient der überbetrieblichen Vorbereitung der Teilnehmer auf eine Tätigkeit in einem Wirtschaftsunternehmen. In einem Zeitraum von sechs Monaten finden sechs thematische Schulungseinheiten statt:

- Berufsfindung: Sensibilisierung für die Berufsvielfalt auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt, Auseinandersetzung mit dem eigenen Praktikumswunsch, Arbeitsmotivation,
- Bewerbungstraining: Ablauf von Bewerbungsverfahren, Aufbau einer Bewerbungsmappe, Verhalten in Bewerbungsgesprächen,
- Kommunikation: Kommunikation am Arbeitsplatz, Pausengespräche,
- Konflikte: Umgang mit Konflikten am Arbeitsplatz, Lösungsstrategien, Umgang mit Kritik,
- Kooperation: Absprachen im Team, Arbeitsaufteilung, Störungen,
- Verhalten im Praktikum: Arbeitstugenden, Rechte und Pflichten von Praktikanten, Kundenkontakt.

Grundlage der Schulungseinheiten sind verschiedene Bildungsprogramme für Menschen mit Behinderung, wie KuKuKplus, beO, talente, jobwards etc. Es kommen verschiedene Methoden zum Einsatz (moderierte Gruppengespräche, Rollenspiele, Einzel- und Kleingruppenarbeit). Zusätzlich werden Exkursionen, wie der Besuch der Agentur für Arbeit, Werksbesichtigungen und Museumsbesuche durchgeführt.

Zu 2.)

In Zusammenarbeit mit Unternehmen eröffnet QUBI Berufsbildungsteilnehmern die Möglichkeit auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt tätig zu werden. Mittels Betriebspraktika können Menschen mit Behinderung verschiedene Berufsfelder kennen lernen und ihre Fähigkeiten in Wirtschaftsbetrieben gezielt trainieren. Darüber hinaus kann die Berufsbildung auch teilweise oder komplett dauerhaft ausgelagert, d. h. in einem Unternehmen außerhalb der Werkstatt, erfolgen (ausgelagerter Bildungsplatz).

Die Fachkraft für ausgelagerte Arbeitsplätze hält Berufsbildungsteilnehmern diesbezüglich folgende Unterstützungsangebote vor:

- Unterstützung bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen,
- Hilfe bei der Suche nach einem passenden Praktikumsplatz,
- Begleitung des Bewerbungsverfahrens,
- vertragliche Vereinbarung der Rahmenbedingungen,
- Einarbeitung und Arbeitsassistenz im Praktikumsbetrieb,
- Unterstützung im Umgang mit Kollegen und Vorgesetzten,
- regelmäßige, aufsuchende Betreuung,
- Durchführung und Organisation notwendiger, fachlicher Weiterbildung.

Zu 3)

Um den Anforderungen des Praktikumsbetriebes bestmöglich gerecht zu werden, erhalten Berufsbildungsteilnehmer individuelle Arbeitstrainings durch die Fachkraft für ausgelagerte Arbeitsplätze oder Mitarbeitern der Werkstatt bzw. fachliche Weiterbildungen durch externe Bildungsanbieter (z. B. VHS-Kurse).

Zu 4)

Alle Berufsbildungsteilnehmer im Praktikum werden regelmäßig zu QUBI-Tagen eingeladen.

Zu 5)

Berufliche Bildungsfahrten dienen der intensiven Auseinandersetzung mit bestimmten praktikumsrelevanten Themen, wie z. B. Kundenkontakt.

Um Berufsbildungsteilnehmer im Rahmen von QUBI individuell beraten, fördern und vermitteln zu können, wird bei Bedarf eine persönliche Zukunftsplanung (PZP) durchgeführt. Gemeinsam mit vom Teilnehmer ausgewählten Personen werden persönliche Stärken, Fähigkeiten und berufliche Wünsche des Teilnehmers erarbeitet. Ziel ist es, eine berufliche Perspektive zu entwickeln und konkrete Schritte zur Zielerreichung festzulegen, die innerhalb der verbleibenden Zeit im Berufsbildungsbereich verfolgt werden.

Die Anzahl der Betriebspraktika auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt wird jährlich im Fachausschuss im Rahmen einer Zielvereinbarung mit der Agentur für Arbeit abgestimmt.

Der individuelle QUBI-Verlauf und alle Unterstützungsangebote werden in der allgemeinen Verlaufsdocumentation dokumentiert.

QUBI möchte Menschen mit Behinderung neue berufliche Erfahrungen und praxisnahe, individuelle, betriebliche Bildung ermöglichen. In diesem Sinne ist QUBI als ein Bestandteil der beruflichen Entwicklung von Berufsbildungsteilnehmern im Berufsbildungsbereich zu sehen. Darüber hinaus ist es ein erklärtes Ziel, den Berufsbildungsteilnehmern am Ende der Zeit im Berufsbildungsbereich den Übergang auf ausgelagerte Arbeitsplätze zu ermöglichen bzw. Berufsbildungsteilnehmer in ein Ausbildungsverhältnis oder in ein sozialversicherungspflichtiges Arbeitsverhältnis auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt zu vermitteln. QUBI kann im Arbeitsbereich nahtlos fortgesetzt werden.

## **5. Abschluss**

Die berufliche Bildungsmaßnahme endet mit einer feierlichen Verabschiedung, einer individuellen Ehrung und Übergabe des Abschlusszertifikats. Im Verlauf der beruflichen Bildungsmaßnahme erhält der Berufsbildungsteilnehmer eine Bildungsmappe, in der er Schulungsmaterialien, Teilnahmebescheinigungen und Zertifikate abheften kann. Diese wird ihm zu diesem Anlass feierlich übergeben.

## **Anhang Qualitätssicherung**

### **1. Qualitätsentwicklung**

Die Lebenshilfe Lüneburg-Harburg orientiert sich in ihrer Qualitätsentwicklung an der DIN EN ISO 9001:2008 sowie begleitenden Standards zum Hygiene- und Infektionsschutz, Gesundheits-, Arbeits- und Brandschutz und Datenschutz. Teilbereiche der LHH sind nach dem IFS-Standard und „Bio“ zertifiziert.

Seit November 2013 sind die Werkstätten nach DIN EN ISO 9001: 2008 zertifiziert. Für den Aufbau wird punktuell externe Beratung in Anspruch genommen. Intern ist ein Qualitätsmanagementbeauftragter benannt, der der Geschäftsführung zugeordnet ist.

Im November 2012 wurde der Berufsbildungsbereich LHLH erstmalig nach AZAV zertifiziert.

Der Gesamtprozess wird durch eine Lenkungsgruppe zentral und einer bereichsbezogenen Steuerungsgruppe Werkstatt gesteuert. Mit Ausschreibungen von klaren Aufgabenstellungen werden kompetente Mitarbeiter angesprochen, um in temporären Arbeitsgruppen oder Workshops, ausgehend von den jeweiligen Anforderungen, notwendige Regelungen und Arbeitsmittel zu entwickeln.

## **1.2 Qualitätsentwicklung Eingangsverfahren/Berufsbildungsbereich**

Die **Qualitätsprozesse** unterliegen den handlungsleitenden **Grundsätzen**,

- dass die Teilnehmer des Eingangsverfahrens und Berufsbildungsbereiches im Zentrum der Dienstleistungen stehen,
- dass Qualität theoretisch erfasst und praktisch umgesetzt werden muss,
- dass Qualität nicht von oben verordnet werden kann,
- dass Qualität die Umsetzung der festgelegten Prozessbeschreibungen ausmacht,
- dass Qualität beschreibbar und überprüfbar wird.

„Die Zufriedenheit der Menschen, die sich an uns wenden, hat für uns oberste Priorität“ (Auszug aus unserem Leitbild).

Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Teilnehmer erhalten wir im Alltag, in den Bildungskonferenzen, durch systematische Kundenbefragung und Anregungen und Beschwerden.

## **2. Qualitätsgrundsätze für das Eingangsverfahren/Berufsbildungsbereich**

Im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems werden zur Umsetzung der allgemeinen handlungsleitenden Grundsätze die folgenden Parameter berücksichtigt:

- Ermittlung der Teilnehmeranforderungen und Wünsche,
- Beteiligung der Teilnehmer und Ermittlung der Zufriedenheit (durch regelmäßige Gespräche und Kundenbefragungen),
- fortlaufende Weiterentwicklung der Qualität durch kontinuierliche Verbesserung,
- Beschreibung qualitätsrelevanter Prozesse,
- Definition und Weiterentwicklung der Ablauforganisation und Strukturen.

## **3. Dimensionen der Qualität**

Für die unterschiedlichen Dimensionen der Qualität werden die

- Strukturqualität,
- Prozessqualität,
- Ergebnisqualität

unterschieden.

### 3.1 Strukturqualität

Die WfbM stellt sicher, dass die personelle, räumliche und sächliche Ausstattung mindestens die Voraussetzungen und die Anforderungen nach dem SGB IX und WVO erfüllt.

- Für die Qualität der Leistung des Eingangsverfahrens/Berufsbildungsbereiches maßgebend ist das elektronische Qualitätsmanagementhandbuch (eQMH). Darüber hinaus besteht für das Eingangsverfahren/Berufsbildungsbereich ein Landesrahmenvertrag sowie ein Fachkonzept zur Durchführung des Eingangsverfahrens und des Berufsbildungsbereiches.
- Ziel, Aufgaben und Umsetzung der Leistungen im Eingangsverfahren/Berufsbildungsbereich werden in leichter Sprache, verständlicher Form und Fotos sowie Erläuterungen und Zusatzinformationsblättern schriftlich und mündlich erläutert. Mit den Teilnehmern (gesetzliche Betreuung bei Bedarf) des BBB wird die Leistungserbringung, einschließlich der Regelungen zu den Rechten und Pflichten, vertraglich vereinbart (Bildungsvertrag, Werkstattordnung).
- Zeitliche Vorgaben (verbindliche Strukturen) sichern den reibungslosen und störungsfreien Bildungsablauf (5 Tage Woche, Anfangs- und Endzeiten, Pausenzeiten, Ferienschlusszeiten, Anwesenheitsliste).
- Bei der räumlichen Ausstattung werden gesetzliche Bestimmungen (Sicherheit, Brandschutz) umgesetzt (Raumgröße, Licht, Temperatur, Beschaffenheit, Fluchtwege).
- Die sächliche Ausstattung orientiert sich am Bedarf der Vermittlung der theoretischen und praxisbezogenen Lerninhalte (Maschinen, Geräte, Werkbänke, Schränke, Medien, Unterrichtsmaterial, Magnetwände, PC-Ausstattung, Fahrzeuge).
- Die vereinbarten Leistungen werden unter der Verantwortung ausgebildeter und berufserfahrener Fachkräfte (Meister, Handwerker, Sonderpädagogische Zusatzausbildung, Heilerziehungspfleger, Sozialpädagogen, Lehrkraft) durchgeführt.
- Alle Mitarbeiter stehen in einem tarifrechtlichen und sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnis.
- Zuständigkeiten der Mitarbeiter sind definiert (Organigramm, Aufgabenbeschreibung, Regelung zur Abwesenheitsvertretung, Handzeichenliste, Anwesenheitsliste, Dienstreise, Besprechungswesen). Die Auswahl und Einarbeitung der Mitarbeiter sind Prozessbeschreibung verbindlich geregelt (Auswahl der Bewerber hinsichtlich eines Anforderungsprofils, Bewerbungsgespräch, Hospitation, Einarbeitung,...).
- Die fachliche Qualifizierung und Entwicklung der Mitarbeiter wird durch geeignete (interne und externe) Fort- und Weiterbildung, Mitarbeiterentwicklungsgespräche, individuelle Zielvereinbarungen, bedarfsorientierte Supervision und Fachberatung sichergestellt und dokumentiert (Gesamtschulungsplan, Mitarbeiterschulungsplan, Zielvereinbarungen).
- Die Regelungen in der Zusammenarbeit mit dem Fachausschuss sind in einer gemeinsam erarbeiteten Geschäftsordnung auf der Grundlage der WVO niedergelegt und werden

hinsichtlich der Themen: jährliche Zielvereinbarung, Praktika, Fortschrittsbericht, Zielerreichung, in Zukunft ergänzt werden.

### 3.2 Prozessqualität

- Das Fachkonzept wird regelmäßig alle 2 Jahre und bei Bedarf überarbeitet und auf Aktualität hin überprüft.
- Im Rahmen des Eingangsverfahrens wird der Eingliederungsplan gemeinsam mit den Teilnehmern und den Fach- und Vertrauenspersonen dialogorientiert erstellt und im Laufe des Berufsbildungsbereiches mittels Bildungskonferenzen laufend überprüft. Das Verfahren ist verbindlich geregelt.
- Der individuelle Bildungsprozess wird fachlich und vertrauensvoll von professionell tätigen Mitarbeitern (Bezugsbetreuung/Bildungsbegleitern) begleitet und gemeinsam mit dem Bildungsteilnehmer gesteuert.
- Ziele und Maßnahmen der geplanten Leistungen im Rahmen der Teilhabe am Arbeitsleben und zur Aus- und Fortbildung der Teilnehmer werden geplant, dokumentiert, ausgewertet, reflektiert, mit den Kosten- und Leistungsträgern sowie Verantwortlichen ausgetauscht und bei Bedarf verändert (Fachausschuss).
- Der individuelle Eingliederungsplan wird sachgerecht ausgefüllt und geführt, mit dem Teilnehmer im Dialog erstellt (Bildungskonferenz), den Fachkräften zugänglich gemacht und datenschutzrechtlich sicher verwahrt (Betriebsvereinbarung zum Datenschutz).
- Die Förderung des altersgerechten und sozialen Miteinander im Ausbildungsbetrieb, in den internen und externen Lerngruppen, Lernorten sowie im Arbeitsbereich der Werkstatt für behinderte Menschen und die Kontaktpflege mit den Eltern, gesetzlichen Betreuern ist wesentlicher Bestandteil der Leistungen im EV/BBB. Die Förderung von Teamprozessen (Kommunikationsregeln) steht dabei im Vordergrund.
- Die Berufsbildungsteilnehmer bringen Ihre Wünsche, Anliegen und Rückmeldungen in Einzelgesprächen, Bildungskonferenzen, Auswertungsgesprächen und regelmäßig stattfindenden Teamgesprächen ein.
- Die Kontinuität und fachliche Weiterentwicklung der Arbeit wird durch eine verbindliche Besprechungsstruktur (Häufigkeit, Mitarbeiter, Umfang, Inhalte) gesichert und dokumentiert. Für jede Besprechung existiert ein Besprechungsprofil.
- Regelmäßig durchgeführte Mitarbeiterentwicklungsgespräche unterstützen den Kommunikationsfluss und sorgen für den Austausch zwischen Leitung und Mitarbeiter (MEG).
- In Fallbesprechungen (kollegiale Fallberatung) werden individuelle Bildungsverläufe fachlich reflektiert und ziel- und ergebnisorientiert aufgearbeitet sowie das methodische Vorgehen zwischen den Fachkräften abgestimmt.



- Der Berufsbildungsbereich tauscht sich mit anderen Trägern, Schulen und Leistungspartnern in Fachgremien, Arbeitskreisen, Tagungen und Fortbildungen aus und strebt die zunehmende Vernetzung an (zusammenfassender Plan).
- Die Beteiligungsrechte der Berufsbildungsteilnehmer werden mit einem ständigen Sitz im Werkstatttrat (Beisitzer) gewährleistet.
- Es wird mindestens 1 x jährlich eine Informationsveranstaltung für die Teilnehmer, Angehörigen und gesetzlichen Betreuer durchgeführt.
- Es besteht jederzeit die Möglichkeit, Anliegen, Beschwerden und Anregungen mündlich und schriftlich einzureichen (Anregungs-, Beschwerde- und Reklamationsmanagement). Die Bearbeitung wird dokumentiert.
- Im elektronischen Handbuch der LHLH sind alle wesentlichen Prozesse für alle Mitarbeiter zugänglich beschrieben und werden unter Mitwirkung der Mitarbeiter weiterentwickelt.
- Bereichsinterne und bereichsübergreifende Leitungskonferenzen sichern den Informationsfluss innerhalb der LHLH.
- Wunsch- und Wahlrecht sowie Eignung und Neigung der Teilnehmer sind maßgebend für die Weiterentwicklung neuer Berufsfelder und Berufsbilder im Berufsbildungsbereich/WfbM. Im Aufnahmeteam des Sozialdienstes werden die individuellen Wünsche der Bildungsteilnehmer hinsichtlich des Übertritts in den Arbeitsbereich sowie hinsichtlich der Praktikumseinsätze im Arbeitsbereich verabredet. Die Übergänge zwischen dem Eingangsverfahren/Berufsbildungsbereich und dem Arbeitsbereich werden optimiert und laufend weiterentwickelt.
- QUBI: Das Angebot QUBI ist beschrieben, die Inhalte sind definiert und QUBI ist in allen Prozessen des Eingangsverfahrens/Berufsbildungsbereiches einbezogen.
- Berufliche Bildungsausflüge und Bildungsfahrten werden auf den individuellen Nutzen hin überprüft und laufend angepasst.

### **3.3 Ergebnisqualität**

Wir führen regelmäßig interne Audits durch, mit dem Ziel

- der Überprüfung der Angemessenheit und Wirksamkeit der jeweiligen Regelungen, Dokumente, Prozesse usw., die als Auditgegenstand analysiert werden,
- der Identifikation von Schwachstellen, Fehlerquellen Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen und Impulse für systematische Verbesserungsprozesse,
- der Ermittlung des Kenntnisstandes der Mitarbeiter zu den Regelungen des Qualitätsmanagementsystems (Motivation der Mitarbeiter zur Auseinandersetzung),
- der Bewertung der Wirksamkeit des QMS.

Die Ergebnisse sind Grundlage für die kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagementsystems.

Im Rahmen der beruflichen Bildungsmaßnahme ist der Zielerreichungsgrad die Ergebnisqualität. Bei der Beurteilung der Ergebnisqualität wird die individuelle Wahrnehmung von Zufriedenheit des Bildungsteilnehmers berücksichtigt. Im dialogorientierten Austausch von Selbst- und Fremd-

wahrnehmung wird das Ergebnis in einem Abschlussgespräch bewertet. Dies wird in einem Abschlussbericht zusammengefasst und mit dem Fachausschuss diskutiert.

Hinsichtlich der Ergebnisqualität sind folgende Kriterien wesentlich:

- Teilhabechancen (Inklusion) am allgemeinen Arbeitsmarkt, Fort- und Weiterbildungsmarkt und Teilhabe am Leben in der Gesellschaft (Wahl- und Mitspracherechte), einhergehend mit der Reduzierung der Abhängigkeit von institutionellen und professionellen Hilfen,
- passgenaue Ausbildungs- und Arbeitsplatzsuche unter Berücksichtigung der körperlichen, geistigen und seelischen Behinderungen (Verhaltensauffälligkeiten) sowie progressiv verlaufende Behinderungsformen in der WfbM oder auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt.

Folgende **Kennzahlen** (bei einigen haben wir in diesem Sinne keine Kennzahl) werden weiterentwickelt:

- barrierefreier Zugang zum Eingangsverfahren/Berufsbildungsbereich: Innerhalb von 4 Wochen ist eine Aufnahme möglich,
- Evaluation der Berufsbildungswünsche im Aufnahmebogen,
- Einführung der SMART-S Kriterien (s-spezifisch, m-messbar, a-akzeptiert, r-realistisch, t-terminiert und s-schriftlich) für die Zielformulierung im Eingliederungsplan,
- Auswertung des Anregungs-, Beschwerde- und Reklamationsmanagements,
- Auswertung von Kundenzufriedenheitsbefragungen,
- Auswertung von Daten bzgl. Anmeldungen, QUBI: Schulungsteilnehmer, Anzahl besuchter Praktika (Außenarbeitsplätze), Anzahl externer Berufsbildungsbereichsteilnehmer, Anzahl der QUBI Anmeldungen, Anzahl der Abbrüche.

### **Legende**

QUBI - Qualifizierung, Unterstützung, Beratung, Integration

LHLH - Lebenshilfe Lüneburg-Harburg gemeinnützige GmbH

EV - Eingangsverfahren

BBB - Berufsbildungsbereich

TN - Teilnehmer

MEG - Mitarbeiterentwicklungsgespräche

WfbM - Werkstatt für behinderte Menschen

WVO - Werkstattverordnung

QMB - Qualitätsmanagementbeauftragte