

# Mitteilung

## öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Integrationsrat	20.09.2022
Ausschuss für Soziales, Seniorinnen und Senioren	22.09.2022

### Mitteilung Sachstand Prozess der Qualitätsentwicklung Interkulturelle Zentren

Der Rat hat am 26.09.2019 die neue Richtlinie zur Anerkennung und Förderung von Interkulturellen Zentren ab 01.01.2020 beschlossen, s. auch Anlage.

Zum 31.07.2022 gibt es in Köln 43 anerkannte Zentren, davon zehn in der Kategorie kleinere Zentren, acht in der Kategorie mittlere Zentren und 25 in der Kategorie größere Zentren.

In der Richtlinie sind wesentliche Voraussetzungen zur fachinhaltlichen und förderrechtlichen Anerkennung von neuen Trägern, aber auch Standards für die bereits anerkannten Zentren, die kein neues Anerkennungsverfahren durchlaufen müssen, beschrieben. Unter Punkt 5.4 (S. 8) wurde festgelegt, dass die Zentren einen Qualitätszirkel einrichten, der dem gemeinsamen Arbeitskreis der Zentren Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung in den beiden Pflichtangeboten der Zentren (Soziale Beratung + Sprachförderung Deutsch) vorlegt.

Des Weiteren wurde in der o.g. Richtlinie unter Punkt 6 (S. 9) die Verwendung des übergreifenden Budgets für den Ausbau der Fachkompetenz und der gemeinsamen Öffentlichkeitsarbeit festgeschrieben. Ab 2020 stehen den Interkulturellen Zentren diese gemeinsamen Mittel von jährlich 10.000,- € zur Verfügung, die u.a. für den gemeinsamen Qualitätsentwicklungsprozess genutzt werden können.

### Ziel der Qualitätsentwicklung

Alle Ratsuchenden, die sich an die Interkulturellen Zentren wenden, sollen unabhängig vom Träger eine Beratungsleistung und Sprachförderangebote erhalten, die fachlichen Mindeststandards unterliegen.

### Sachstand

Die Verwaltung hat in 2020 eine Unterarbeitsgruppe „AG Qualität“ eingerichtet, die sich in zwei Jahren acht Mal getroffen hat, um gemeinsame Qualitätsstandards zu erarbeiten, welche dann im zentralen AK der Interkulturellen Zentren vorgestellt und verabschiedet wurden. In der AG sind Vertreter\*innen aller drei Kategorien der Zentren (kleinere, mittlere und größere).

Die Herausforderung dabei war, die Standards so festzulegen, dass auch Träger ohne hauptamtliches Personal in der Geschäftsführung (aktuell 15 der kleineren und mittleren Zen-

tren) und mit sehr geringem Budget in den Prozess der Qualitätsentwicklung einbezogen werden können. Dies gelang durch eine Wahlmöglichkeit der Träger bei dem Nachweis zu ihren Standards. Entsprechend ihrer strukturellen Möglichkeiten konnten sie entscheiden, ob sie für ihre Pflichtangebote ein schriftliches Konzept erstellen, welches mit allen Mitarbeitenden verbindlich besprochen wird oder sich eine(n) externen Partner\*in suchen, an den sie die Kund\*innen mit Bedarf an Beratung/Sprachförderung Deutsch weiterleiten. Träger, die über ein etabliertes Qualitätsmanagementsystem verfügen, unterliegen einer wiederkehrenden, externen Überprüfung und weisen dies mit dem entsprechenden Prüfzertifikat nach.

**Folgende Standards wurden festgelegt, siehe dazu ausführlich Anlage 1+2:**

	<b>Soziale Beratung</b>	<b>Sprachförderung Deutsch</b>	<b>Nachweis</b>
	Transparenz des Angebotes	Haltung/Philosophie bei der Sprachvermittlung	Unterschiedene Selbstverpflichtung bei Antragstellung für das Folgejahr
	Ausstattung + Rahmenbedingungen	Qualifikation der Lehrenden/-Kooperationspartner*innen	Angabe Beratungszahl Angabe Überleitungen (Quantitativ, <b>ab 2022</b> )
	Qualifikation der Beratungskräfte/-Kooperationspartner*innen	Transparenz des Angebotes	Schriftlicher Kooperationsvertrag oder QM Zertifikat oder schriftliches Konzept
	Beratungsprozess + Verlauf	Aufnahmeverfahren, Zugang zu den Angeboten	
	TN Befragung Zufriedenheit	Ausstattung	
	Beschwerdemöglichkeit	Inhalt Angebot	
		Beschwerdemöglichkeit	

**Der Qualitätsentwicklungsprozess wurde durch vielfältige Instrumente unterstützt:**

**a) Unterstützungsleistung der AG Qualität**

- Inhaltliche Vorbereitung der Standards
- Durchführung von Erfahrungsaustauschtreffen
- Angebot von Hospitationsmöglichkeiten
- Durchführung von Reflexionsbesuchen (vorrangig bei Zentren die ohne QM Zertifikat Beratungsleistungen erbringen)

**b) Unterstützungsleistung der Verwaltung**

- Koordination externer Dienstleistungen (z.B. Fachberatung Dachverbände)
- Zur Verfügungstellung von Musterdokumenten, Musterkonzeptionen

- Vermittlung geeigneter Kooperationspartner\*innen und Begleitung bei Kooperationsvertragsabschluss
- Moderation von Prozessen für individuelle Erstellung von Trägerkonzepten

### **c) Gemeinsame Fortbildungsangebote zu den Themen:**

- Datenschutz
- Fortlaufende Supervision für Berater\*innen der Interkulturellen Zentren
- Individuelle Entwicklung von Beratungskonzepten
- Moderation von Zoomkonferenzen
- Interaktive Online Formate
- Digitales Unterrichten
- Austausch der Lehrenden im Kontext Sprachförderung Deutsch

### **Positive Entwicklung**

Die Qualitätsentwicklung hat zu wichtigen Diskussionsprozessen im Verbund der Zentren geführt. Hierbei wurde von Trägerseite hervorgehoben, dass Qualitätsentwicklung im Bereich von sozialen Dienstleistungen entsprechende finanzielle und personelle Ressourcen benötigt. Die AG Qualität hat versucht, möglichst effiziente Vorschläge zu entwickeln, um den Aufwand für alle Zentren entsprechend ihrer unterschiedlichen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen praxistauglich zu gestalten. Träger mit langjähriger Erfahrung in Qualitätsprozessen haben ihr Know-how solidarisch eingebracht, die Verwaltung hat den Prozess ergebnisorientiert unterstützt und moderiert. Alle Zentren konnten entsprechend ihren trägerspezifischen Möglichkeiten eine praktikable Qualitätsentwicklung vollziehen.

### **Ergebnis/Fazit:**

Die Qualitätsentwicklung in der sozialen Beratung als Vorgabe der neuen Richtlinie wurde in 2020 mit einheitlichen Standards für alle Interkulturellen Zentren abgeschlossen.

Die Qualitätsentwicklung in der Sprachförderung Deutsch, als Vorgabe der neuen Richtlinie wurde in 2021 mit einheitlichen Standards für alle Interkulturellen Zentren abgeschlossen und wird, wie das Arbeitsgebiet „Soziale Beratung“, in 2022 kontinuierlich weiterentwickelt.

Die festgelegten Standards sind obligatorischer Bestandteil der Antragstellung geworden. Einige der Zentren haben über den QM-Prozess interne, fachliche Weiterentwicklungen vollzogen wie z.B. neue Mittelakquise zur Angebotserweiterung, Ausbau von Vernetzung. Zwei mittlere Zentren konnten so in die Kategorie der größeren Zentren wechseln, und somit höhere Fördermittel erhalten.

Die AG-Qualität ist ein fester Bestandteil in der gemeinsamen Arbeit der Interkulturellen Zentren geworden, welche u.a. für 2023 in Kooperation mit dem Zentrum für Mehrsprachigkeit zwei Fortbildungsangebote für die Lehrenden der Sprachförderangebote planen. Neu anerkannte Zentren müssen individuell zu den Qualitätsstandards beraten werden und in den Prozess der Zentren integriert werden.

Zur Verdeutlichung der Vorteile von entwickelten Standards hier ein Praxisbeispiel aus der Sprachförderung „Deutsch“:

Die Lehrenden der Zentren verbieten nicht das Sprechen der Herkunftssprache und ermutigen die Teilnehmenden, zu Hause die jeweiligen Sprachen zu pflegen, gerade mit den eigenen Kindern. Sie klären über die Wichtigkeit von Muttersprachen und Mehrsprachigkeit auf. Somit wird das Positionspapier „Identität stärken – natürliche Mehrsprachigkeit fördern!“, wel-

ches vom Kölner Rat am 20.06.2022 verabschiedet wurde, von den Zentren in die Stadtgesellschaft getragen.

Anlagen:

- Anlage 1: Erklärung Selbstverpflichtung Qualitätsentwicklung Beratung
- Anlage 2: Leitgedanken und Kriterien Qualitätsentwicklung Sprachförderung
- Anlage 3: Verabschiedete Förderrichtlinie aus dem Jahr 2019

**Gez. Reker**