

## Protokoll

Veranstaltung: AK Qualität  
 Datum: 14.09.2023  
 Zeit: 10:00 – 12:00 Uhr  
 Ort: Zoom-Videokonferenz

Teilnehmer\*innen:

Manfred	Fuß	Futureline
Knuth	Gründer	Wildfang e.V.
Daniel	Ott	BundesForum
Dennis	Peinze	BundesForum
Anne	Riediger	Reisenetz
Katja	Rothmeier	be

Leitung: Knuth Gründer  
 Protokoll: Dennis Peinze

### TOP 1 Begrüßung und Orientierung

Knuth Gründer begrüßt die Teilnehmenden herzlich zum Treffen des Arbeitskreises. Wie zu Beginn des Jahres verabredet geht es in dieser Sitzung um Erfahrungen mit Personalmangel und eventuelle Auswirkungen auf die Qualität der Angebote.

### TOP 2 Allgemeiner Austausch

In einer allgemeinen Austauschrunde berichten die Teilnehmenden über ihre Erfahrungen aus der abgelaufenen Sommersaison 2023. Dabei wird der Hauptaspekt auf das Schwerpunktthema Personalmangel gelegt. Insgesamt lässt sich einschätzen, dass die Anfang des Jahres vermuteten Schwierigkeiten durch Personalmangel vor allem im Betreuungsbereich nicht so massiv aufgetreten sind, dass sie zu einer flächendeckenden Absenkung der Qualität der Angebote geführt haben. Träger/Anbieter haben sich bei der Saisonvorbereitung offensichtlich bereits darauf eingestellt. Teilweise wurde dem Personalmangel mit strategischer Überbesetzung im Vorfeld begegnet, teilweise mussten aber auch Maßnahmen abgesagt werden, um keine Abstriche an der Qualität vorzunehmen. Allgemein wird festgestellt, dass die Rekrutierung schwieriger geworden ist. Trägerübergreifender Personaltausch funktioniert nicht bzw. nur in den seltensten Fällen. Größere Träger und Anbieter könnten - durch mehr Budget und größere Kapazitäten im Rekrutierungsbereich - gegenüber kleineren und Spezialanbietern einen Vorteil haben.

Die Schwierigkeiten, Auffälligkeiten und Probleme, die Kinder und Jugendliche in der Nachcorona- und Kriegszeit hatten und haben, hatten auch in diesem Jahr Auswirkungen auf die Belastung des Personals. Hinzu kommt eine immer höhere Erwartungshaltung der Eltern. Die Beschwerden, die bei den Trägern und Verbänden eingehen, spiegeln dies zurück. Allgemein lässt sich aber kein quantitativer Anstieg des Beschwerdeverhaltens feststellen. Es empfiehlt sich allerdings, hierbei zukünftig diverse Online-Bewertungsportale im Auge zu behalten.

### **TOP 3 Auswirkungen**

Die Teilnehmenden empfehlen, aktuell keine Änderungen an den Qualitätskriterien vorzunehmen. Die getroffenen Aussagen und Kriterien bzgl. des Personalrekrutierungs-, Auswahl und Schulungsprozesses sind ausreichend und dürfen auf der anderen Seite nicht gemindert werden.

Folgende Punkte gilt es allerdings für die zukünftige Arbeit zu beachten:

- Profilschärfung -> Identifikation mit dem Träger
- klares Leitbild
- Auswahl- und Ausbildungsprozess angepasst an die jeweils aktuelle Situation
- nicht Stunden, sondern Inhalte in der Ausbildung
- Leitfaden für Auswahlverfahren

### **TOP 4 Planung 2024**

Für das kommende Jahr wird der weitere Fortbildungs- und Austauschprozess im QM-Bereich für sehr wertvoll erachtet. Ein Schwerpunktthema soll dabei das Beschwerdemanagement für Vereine, Verbände und Organisationen sein. Eine Fortbildungsreihe dazu wäre wünschenswert.

### **TOP 3 Aktuelles und Termine**

Das nächste Treffen des Arbeitskreises als Zoom-Konferenz wird für den 18.01.2024 im Zeitraum 10:00 - 12:00 Uhr vereinbart. Dort soll über die konkrete Umsetzung der aktuellen Schwerpunktthemen beraten werden.

Berlin, 19.09.2023