



MEHR WIRKUNG ERZIELEN, NEUE POTENZIALE AUSSCHÖPFEN

Die Organisationslösung comp.ASS 21
im Liebenau Berufsbildungswerk gGmbH

Es ist einfach beeindruckend, was hier geleistet wird – im Liebenau Berufsbildungswerk (BBW) gGmbH in Ravensburg, im Ländle, unweit des großen Sees. 460 Mitarbeiter/innen arbeiten hier mit Kompetenz und Leidenschaft daran, vornehmlich junge Menschen mit erhöhtem Förderbedarf am Arbeitsleben teilhaben zu lassen.



Unter dem Motto „Teilhabe für Jeden“ werden hier jährlich über 1000 Menschen betreut, (berufs-)vorbereitet, qualifiziert und ausgebildet. Darunter Menschen mit Lernbehinderung, mit psychischer und/oder sozialer Beeinträchtigung, Arbeitslose, Wiedereinsteiger, Arbeitnehmer oder Arbeit-suchende, die sich beruflich qualifizieren möchten. Menschen wie Christian K., Ex-Azubi im BBW und heute als Zerspanungstechniker eine begehrte Fachkraft mit einem sicheren Arbeitsplatz.

„So sah es nicht immer für mich aus“, berichtet K. Mit einem Bein im Knast, ohne Schulabschluss und Perspektive – so schildert der heute 24-Jährige seine damalige Lebenssituation – sah er die Ausbildung im BBW als seine „letzte Chance“. Christian K. hat sie ergriffen und genutzt – wie mehrere Belobigungen, die Lehrzeitverkürzung und ein Notendurchschnitt von 1,8 eindrucksvoll belegen. Eine Erfolgsgeschichte, die ohne die gute Betreuung durch Ausbilder und Bildungsbegleiter und die anerkannt hohe Qualität der Ausbildung im BBW wahrscheinlich nicht geschrieben worden wäre. So sei Christian K. seinerzeit nur dank der guten Perspektive, die die Richterin im Ausbildungsbeginn beim BBW sah, mit einer Bewährungsstrafe davongekommen. „Dafür bin ich noch heute sehr dankbar.“

Der Fall Christian K. ist nur einer von vielen, der verdeutlicht, wie menschnah, qualitätsbewusst und komplex hilfeorientiert im BBW gearbeitet wird. In Zeiten, in denen sich die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen ändern, in denen gerade auch Spezialeinrichtungen wie das BBW zunehmend auf dem Prüfstand stehen, in denen man sich also nicht nur an guten Ergebnissen, sondern eben

auch an Zahlen messen lassen muss – in solchen Zeiten stellt sich natürlich auch die Frage, inwieweit sich diese Komplexität der Hilfen aufrechterhalten bzw. wie sie sich noch besser organisieren und (case-)managen lässt. So auch im BBW.

Ein Blick zurück. Sommer 2012. „Wir haben uns damals gefragt, wie wir weiterhin einen guten Job machen und uns gleichzeitig zukunftsfähiger aufstellen und auch organisatorisch weiterentwickeln können“, so Christian Braun, damals Verwaltungsleiter, heute – neben Herbert Lüdtke –

Geschäftsführer des BBW. „Wir mussten uns als BBW sehr viel breiter und differenzierter aufstellen, das war unsere Strategie. Also für verschiedene Personengruppen Angebote und Bildungsdienstleistungen zu entwickeln und diese marktfähig zu bekommen“, so Braun weiter. In diesem Zusammenhang habe man sich für den Bereich der Jugendhilfe geöffnet, den Wohnbereich, aktuell für Flüchtlinge, aber eben auch für Erwachsenenqualifizierung, Ausschreibungsmaßnahmen, also kurzfristigere Bereiche mit wenig Planbarkeit.

**Halt geben, wo es nötig ist,
Stärken für die Zukunft -
das Liebenau BBW gGmbH in
Ravensburg im Kurzportrait:**

- Das Liebenau BBW gGmbH in Ravensburg ist eine Tochtergesellschaft der Stiftung Liebenau. Derzeit beschäftigt das Unternehmen mehr als 460 Mitarbeiter und betreut jährlich über 1000 Menschen.
- Unternehmensziel ist die Eingliederung Benachteiligter in den allgemeinen Arbeitsmarkt. Ausgebildet werden Personen mit Lernbehinderung, psychischer und/oder sozialer Beeinträchtigung, Arbeitslose, Wiedereinsteiger, Arbeitnehmer und Arbeitsuchende, die sich beruflich qualifizieren möchten.
- Das Angebot reicht von berufsvorbereitenden Maßnahmen, Förderung und Qualifizierung über die Berufsausbildung in über 50 anerkannten Ausbildungsberufen bis hin zur beruflichen Ersteingliederung. Dabei stehen immer die persönlichen Bedürfnisse und Ressourcen jedes Einzelnen im Mittelpunkt.
- Das breite Ausbildungs- und Förderprogramm wird permanent an die Entwicklungen des Arbeitsmarktes angepasst. Durch einen eigenen Fachdienst Diagnostik und Entwicklung kann kompetent mit individuellen Krankheitsbildern umgegangen und eng mit Fachinstitutionen zusammengearbeitet werden.
- Das Liebenau BBW ist zertifiziert nach DIN ISO 9001:2008 und eQuass und besitzt die Trägerzertifizierung nach der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung (AZWV).

**„Wir wollten einen Fortschritt in unserer
Zusammenarbeit, in unserer Kommunikation –
das Ganze flankiert durch gezielte orga-
nimatorische Entwicklungen bei uns“**

„Wir brauchten eine funktionierende Teilnehmerverwaltung, die möglichst verbunden, vernetzt sein soll, die weg kommt von den Handakten in den verschiedenen Bereichen. Ob Bildungsbegleiter, Ausbilder, Lehrer – jeder hat da seine eigenen Handschriebe zu dem gleichen Jugendlichen. Gleichzeitig wollten wir ein System, das es uns erlaubt, über die eM@w-Schnittstelle* an entsprechenden Ausschreibungsmaßnahmen teilzunehmen, um da nicht formal zu scheitern. Wir haben unsere Partnerwahl dann noch weiter gefasst. Wir wollten mehr als eine eM@w-Lösung, wir wollten einen Fortschritt in unserer Zusammenarbeit, in unserer Kommunikation – das Ganze flankiert durch gezielte organisatorische Entwicklungen bei uns.“

*eM@w (elektronische Maßnahmeabwicklung):
Eine Schnittstelle zum Datenaustausch zwischen
der Bundesagentur für Arbeit (BA) und der
Software von Bildungseinrichtungen, die im Auftrag
der BA Bildungsmaßnahmen durchführen.

Mehr noch: „Wir haben uns dann auch für eQuass (*European Quality in Social Services, ein europäischer Qualitätsrahmen für Sozialdienstleister, der die Belange und Interessen der Leistungsnehmer und anderer interessierter Gruppen in den Mittelpunkt stellt*) interessiert und uns zertifizieren lassen – anhand von

Fragestellungen, die ganz nah an unserem Geschäft sind: Wie schaffen wir es, dass wir unsere Leistungen personenzentriert anbieten, dass unsere Jugendlichen mitsprechen können? Da geht's um Teilhabe, auch um Rechte der Jugendlichen. Wie müssen unsere Arbeitsprozesse aussehen, dass wir diesen Kriterien genügen und gleichzeitig auch auf einem guten Weg sind, der uns von unseren Mitbewerbern unterscheidet. Ja, und daher natürlich auch der Anspruch an die Arbeit, die Qualität, die möglichst positiven Wirkungen unserer Arbeit. Das ist ja ganz wichtig, dass wir der Gesellschaft und der Politik zeigen: Die Investitionen in ein BBW lohnen sich, da fließt irgendwann auch was zurück. Auch Geld in Form von Steuern, Sozialversicherungsbeiträgen von Jugendlichen, die dann eben nicht arbeitslos, sondern beschäftigt sind. Also diese Wirkungen noch deutlicher zu machen und unsere Prozesse dahingehend zu überprüfen, im Sinne von den eigenen Maßstäben, die wir ansetzen, aber auch bei Fragen, die an uns gestellt werden... Wenn wir da gute Antworten haben, dann überleben wir auch im Wettbewerb. In dem Zusammenhang ging's dann eben nicht mehr nur um eine eM@w-Lösung und vielleicht auch nicht mehr nur um eine Teilnehmerverwaltung, sondern um mehr. Um ein System, das uns in dieser Entwicklung unterstützt. Und so sind wir dann auf prosozial gekommen.“



Christian Braun (38, links im Bild), Geschäftsführer im Liebenau BBW gGmbH

So fiel dann der Startschuss für ein Projekt, das den Weg für die ganzheitliche Organisations- und Unternehmenslösung comp.ASS 21 im BBW ebnete. Ein Weg, der natürlich auch den einen oder andern Stolperstein bereithalten sollte. „Das Schwierigste war die Umstellung der Prozesse hier im Haus. Während der Einführung wurden 20 Prozent unserer zeitlichen Ressourcen auf die Einführung der Software verwendet und 80 Prozent auf die Umstellung der internen Prozesse – vom Erstkontakt und Aufnahmeprozess über Rehaplanung, Anwesenheiten, Fehlzeiten und Krankmeldungen bis hin zu Maßnahmenänderungen, -abbruch oder -ende. Das ist teilweise heute noch nicht fertig und wird noch weiterentwickelt und verfeinert.“, erklärt Projektleiter Werner Schmidberger. Aber eines sei

ziemlich schnell klargeworden: „Erst ein IT-System, das mehr als 1000 Teilnehmer über 7 Abteilungen hinweg steuern kann, versetzt uns in die Lage, unsere alltägliche Ressourcenfrage zu klären, unsere Kernprozesse rund um den Teilnehmer transparent zu machen, um Prozessoptimierungen oder auch QM-Bewertungen überhaupt vornehmen zu können.“

„Qualitätsmanagement und IT – wir haben es in Ravensburg geschafft, beides erfolgreich zusammenzubringen“

Gemeinsam mit prosozial wurden dann vor Ort die Prozesse genau analysiert, Optimierungspotenziale aufgedeckt und sehr zeitnah alle wesentlichen, unternehmenssteuerungsrelevanten Prozessschritte (Dokumente, Daten, Listen ...) in comp.ASS 21 und damit ins operative Geschäft eingearbeitet. Keine Selbstverständlichkeit, wie Christoph Spitzley aus der prosozial-Geschäftsführung betont: „IT-gestützte und QM-konforme Prozesse laufen in vielen Organisationen oft unbeeinflusst voneinander ab, obwohl beide in engem Zusammenhang stehen und für den Unternehmenserfolg von großer Bedeutung sind. Wir haben es in Ravensburg geschafft, beides erfolgreich zusammenzubringen – unter Einsatz der passenden Tools, um die Jugendlichen im BBW bis zum Ende ihrer Ausbildung optimal zu begleiten.“



„Bei der Veränderung der Prozesse unterstützt comp.ASS 21 ganz fantastisch – vor allem durch das vernetzte Arbeiten. Früher zog ein Aufnahmeverfahren in 14 Tagen übers Gelände bis jeder Abteilungsleiter den Umlauf bei sich auf dem Schreibtisch hatte. Heute kann es sein, dass wir die Aufnahmeanfrage morgens auf den Tisch bekommen und am gleichen Nachmittag schon die Zusage rausgeht.“

Werner Schmidberger, QM-Beauftragter und comp.ASS 21-Projektverantwortlicher im BBW

Die erfolgreiche Umstellung wurde durch ein Zusammenspiel von Projektteam, Trainern und Multiplikatoren sowie sog. „Schreibbüroexperten“ realisiert. Das Projektteam steuerte das Gesamtprojekt und setzte sich aus jeweils einem Vertreter aus den unterschiedlichen Abteilungen zusammen. Die zuvor ausgiebig in comp.ASS 21 geschulten Trainer übernahmen die Grundlagen Schulungen der neuen Mitarbeiter sowie die Vertiefungsschulungen in den Abteilungen. Die

Schreibbüroexperten erstellten die (Schriftstück-)Vorlagen für die Arbeit mit comp.ASS und passten diese an die Vorstellungen des BBW an. Auch Unterstützungsangebote seitens prosozial wie etwa ein Blog, über den Trainer und Multiplikatoren regelmäßig über Programmneuerungen, Updates etc. informiert werden, stellten die „unkomplizierte und partnerschaftliche Zusammenarbeit“ zwischen BBW- und prosozial jederzeit unter ein gutes Licht – wie auch prosozial-Projektleiter Holger Stutz betont: „Ich glaube auch, dass es sich absolut bewährt hat, dass im ganzen Projekt letztlich nur zwei

Personen federführend koordiniert haben. Dass Herr Schmidberger auf der einen Seite und ich auf der anderen Seite die jeweiligen Fachkompetenzen hinter uns bündeln und somit wesentlich wirksamer kommunizieren konnten. Ein entscheidender Vorteil für das gute Gelingen des Gesamtprojektes.“

comp.ASS 21 im Liebenau BBW gGmbH – die Highlights:

- Nur noch eine (elektronische) „Akte“ pro Teilnehmer/in
- Nachrichten, Aufgaben, Unterlagen, Zuständigkeiten – alles hängt alles direkt an der Personenakte, ist mit einem Klick aufrufbar
- Schnelle Kommunikation durch systeminterne Nachrichten und Aufgaben
- Schnellere Abwicklung von Prozessen – vom Erstkontakt und Aufnahmeprozess über Rehaplanung, Anwesenheiten, Fehlzeiten und Krankmeldungen bis hin zu Maßnahmen-änderungen, -abbruch oder -ende
- Alles aus einer Hand (Nachrichten, Kalender, Aufgaben...)
- Zeitgenaue Auswertungen über Listen
- Briefe, Seriendrucke, E-Mails... direkt aus dem Programm – automatisch befüllt mit den notwendigen Daten
- Enorme Effizienz- und Wirkungsgradsteigerungen durch vereinfachte Arbeitsschritte und Zeiteinsparungen

„In einem Unternehmen unserer Größenordnung, mit mehreren Abteilungen und Standorten, ist es von enormer Bedeutung, dass unsere Mitarbeiter immer gleich gut und schnell informiert sind“

So sei man jetzt im BBW nicht nur in der Lage, seine Workflows besser abzubilden, „wir haben auch etliche Prozesse in unserem Unternehmen bereits neu gestaltet.“, erklärt Werner Schmidberger nicht ohne Stolz. Schließlich erleichtere die Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen im Kontext mit den entsprechenden relevanten Informationen das Arbeiten enorm – und das nicht nur auf Führungsebene, sondern eben auch auf der operativen Ebene.

comp.ASS 21 – ein System, das dabei hilft, besser vernetzt zu sein, um effektiver und kundenorientierter zu arbeiten? „In einem Unternehmen unserer Größenordnung, mit mehreren Abteilungen und Standorten, ist es von enormer Bedeutung, dass unsere Mitarbeiter immer gleich gut und schnell informiert sind“, so Schmidberger. Und Christian Braun ergänzt: „Es ist eine unglaubliche Aufgabe der Kommunikation in einem Laden wie unserem, dass alle Beteiligten immer auch das wissen, was sie für ihre jeweilige Arbeit benötigen. Gleichzeitig dieses Wissen auch wieder ins System einzuspeisen und mit anderen zu teilen, mein Wissen also nicht für mich zu behalten, es nicht – wie früher – in meiner Schublade, in

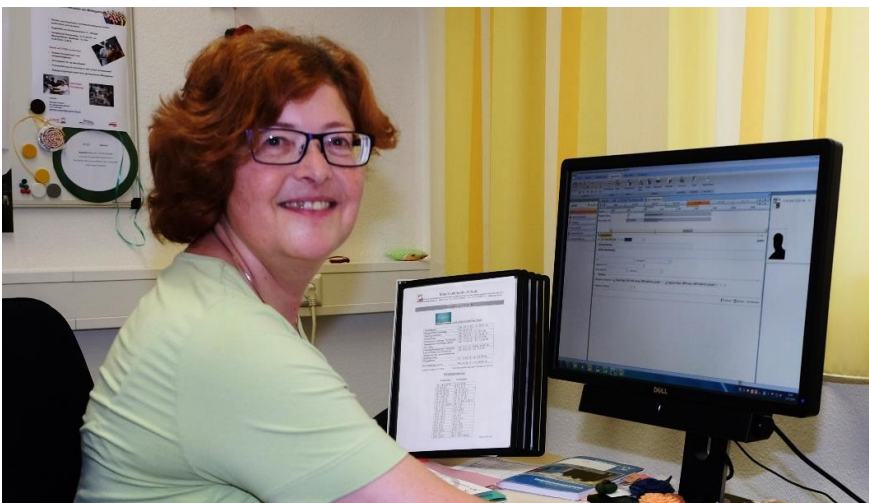
meiner Handakte zu behalten, sondern zu sagen: „Nein, genauso wie ich profitiere, so gebe ich auch zurück, so speise ich auch ein“. Und da sahen und sehen wir mit comp.ASS 21 die Lösung, die uns dabei optimal unterstützt. Auch im Sinne der Organisationsentwicklung, dass wir dort immer wieder übergreifender agieren, Leute unabhängig von hierarchischen Strukturen zueinander bringen. Das war das Ziel, dem wir uns langsam, aber stetig und konsequent annähern.“ comp.ASS 21 – die Lösung also auch für ein wirksameres, personenzentriertes Casemanagement? „Absolut!“. So hilft

comp.ASS 21 in Ravensburg mittlerweile nicht nur dabei, die Kommunikation intern wie extern zu erleichtern, sondern letztendlich auch die Strukturen zu schaffen, um Prozesse auch zielgerichtet voranzubringen.

comp.ASS 21 – die Lösung für ein wirksames, personenzentriertes Casemanagement

Nach Definition der Deutschen Gesellschaft für Case- und Caremanagement (DGCC) sei es Aufgabe des Casemanagements, „ein zielgerichtetes System von Zusammenarbeit zu organisieren, zu kontrollieren und auszuwerten, das am konkreten Unterstützungsbedarf der einzelnen Person ausgerichtet ist und an deren Herstellung die betroffene Person konkret beteiligt wird.“ Demnach hat das Casemanagement also längst Einzug gehalten in die Arbeit des BBW. Mehr noch: „Es geht ja nicht nur darum, dass wir unsere Arbeit an der Person im Sinne des Casemanagements jetzt besser dokumentieren und evaluieren können“, betont Christian Braun. „Im Nebeneffekt hat es auch mit dazu beigetragen, dass eine Klarheit in den Rollen entsteht, also dass die Leute wissen: Was ist meine Aufgabe, was mein Verantwortungsbereich und was nicht. Das war aber natürlich auch ein Prozess, da sind wir auch noch nicht überall ganz durch. Man merkt dann auch schnell: prosozial kann uns zwar Vieles ermöglichen, aber manche Fragen mussten wir als Unternehmen natürlich auch erstmal selbst klären. Zum Beispiel Fragen wie wer hat da jetzt den Hut auf, wer sorgt dafür, wer guckt danach? Wo bin ich vielleicht dafür verantwortlich, eine Information mit ins System zu nehmen, obwohl ich selber vielleicht gar keinen oder nur einen minimalen Nutzen habe, aber an einer anderen Stelle im Unternehmen profitiert jemand davon. Und das sind natürlich so Dinge, die auch dazu geführt haben, dass es jetzt nicht immer nur steil nach oben ging, sondern dass es ein Projekt ist, das in Wellenbewegungen verläuft. Es gibt ja auch dieses berühmte Tal der Tränen, durch das man durch muss. Das haben wir auch gehabt, zu unterschiedlichen Zeitpunkten an unterschiedlichen Stellen. Aber durch das Miteinbeziehen der verschiedenen Stellen hat man natürlich auch eine ganz andere Motivation, einen Teamgeist. Es erleichtert das Miteinander, das gemeinsame Streben nach dem großen gemeinsamen Ziel.“

Eine These, die Birgit Simon, Leiterin des Regionalen Ausbildungszentrums in Ulm (RAZ) – einem Standort des BBW – nur unterstreichen kann, da sich durch comp.ASS 21 nicht nur die tägliche Arbeit der Bildungsbegleiter verändert und verbessert habe, sondern ebenfalls die Zusammenarbeit der einzelnen Fachbereiche.



Birgit Simon leitet das Regionale Ausbildungszentrum in Ulm (RAZ)

„Als wir angefangen haben, waren wir ein kleiner Haufen von neun Personen. Schon damals gehörte die Schule zum Ausbildungszentrum. Da haben wir auch noch zusammen getagt und verschiedene Tagespunkte im familiären Kreis besprochen. Inzwischen ist es so, dass wir

stark gewachsen sind und das RAZ und die Schule aus insgesamt 60 Mitarbeitern bestehen. Dazu

gehören die Bereiche Ausbildung und Bildungsbegleitung. Das alles könnten wir ohne comp.ASS 21 heute nicht mehr koordinieren, weil die jeweiligen Bereiche einfach zu spezifisch sind.“

„comp.ASS 21 ist hier nicht mehr wegzudenken, weil alle wichtige Informationen über die Maßnahmen und Teilnehmer darin festgehalten sind.“

Tanja Flechsler arbeitet ebenfalls als Bildungsbegleiterin für das RAZ und ist gleichzeitig für koordinative Aufgaben innerhalb des Ausbildungszentrums zuständig. Mit einem Lächeln und dem erhobenen Zeigefinger hält sie ihre Kollegen immer wieder zum täglichen Blick in den comp.ASS an. „Das erste, was die Bildungsbegleiter zu Tagesbeginn tun sollen, um sich einen Überblick zu verschaffen: den comp.ASS öffnen“. Schließlich sei der sowas wie „die Bibel des RAZ“. comp.ASS 21 sei hier nicht mehr wegzudenken, „weil alle wichtige Informationen über die Maßnahmen und Teilnehmer darin festgehalten sind.“



Tanja Flechsler (hinten) und Jochen Gerstner bei der täglichen Arbeit mit comp.ASS 21

In ein ähnliches Horn stößt Inina Naumov aus der Bildungsbegleitung des BBW Ravensburg, die insbesondere die neuen Formen der (Online-)Zusammenarbeit mit comp.ASS 21 hervorhebt: „Ich arbeite als Vollzeitkraft in der Bildungsbegleitung und habe auch zwei Kinder. Die sind 14 und 6 Jahre alt. Daher ist für mich wichtig, dass unser Job hier flexibel ist und ich auch einige Sachen von zu Hause aus machen kann. Für mich als Mutter ist das natürlich sehr praktisch. Ich mache alles mit comp.ASS und betreue damit 40 Jugendliche. Ich notiere meine ganzen Termine über comp.ASS und kann auch schneller reagieren, wenn es z.B. zur Beantragung von Abmahnungen kommt. Dadurch verliere ich auch viel weniger Zeit. Ich habe kaum noch Papierakten und habe mehr als 200 Unterlagen eingepflegt. Das ist besonders wichtig, da ich mit vielen unterschiedlichen Behörden zusammenarbeite.“

Neue Formen der Zusammenarbeit, mehr Wirksamkeit und Teilhabe – Themen, die in den Zukunftsvorstellungen des BBW eine, wenn nicht *die* entscheidende Rolle spielen. Mit comp.ASS 21 sieht man sich gut gerüstet, um den wachsenden Anforderungen unserer Zeit gelassen und gestärkt entgegen zu sehen. Auch deshalb, weil sich durch die Arbeit mit und durch die permanente Weiterentwicklung von comp.ASS 21 viele neue Möglichkeiten ergeben. So zum Beispiel über den SAM, das Web-Frontend des comp.ASS 21, das es schon jetzt erlaubt, Teilnehmer online über Blogs oder das Versenden systeminterner Nachrichten in Echtzeit zu informieren. Aber auch im Bereich Finanzen und Controlling stehen für 2017 viele Neuerungen auf der Agenda, die u.a. die komplette Abrechnung in comp.ASS 21 integrieren. Und last but not least wird die erste Fachtagung zum Thema Casemanagement und ICF (Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit) ein weiterer wesentlicher Schritt auf dem gemeinsamen Weg sein. Die Tagung am 16. Februar 2017 im Liebenau Berufsbildungswerk gGmbH, zu der das BBW und prosozial gemeinsam einladen, geht u.a. den Fragen nach, inwiefern Casemanagement und die ICF zu mehr Teilhabe beitragen können, wie personenzentrierte Arbeit damit gestaltet und wie beides in der Praxis erfolgreich implementiert werden kann.

Spannende Aussichten also – gerade auch für Berufsbildungswerke, die vor neuen Herausforderungen stehen und diesen mit neuen Lösungen begegnen wollen. So wie in Ravensburg, wo man mit zukunftsweisenden Lösungen schon heute mehr Wirkung erzielt und neue Potenziale ausschöpft.

Mehr Infos zu comp.ASS 21:

prosozial GmbH

Christoph Spitzley

0261 201615-127

christoph.spitzley@prosozial.de

<http://www.prosozial.de/software-und-mehr/produkte/compass21>



Über prosozial

prosozial wurde 1995 gegründet und ist heute ein inhabergeführtes, innovationsfreudiges und dynamisch wachsendes Software- und Beratungsunternehmen mit über 125 Mitarbeitern. Als Microsoft Gold Certified-Partner entwickelt, vermarktet und implementiert die prosozial GmbH von Koblenz aus qualitativ hochwertige IT-Lösungen für den Sozialbereich im gesamten Bundesgebiet und darüber hinaus, um die Effektivität und Effizienz von Sozialverwaltungen, sozialen Trägern und Dienstleistern zu steigern.

www.prosozial.de

Fotos: Liebenau BBW gGmbH; Kai Schmitz, prosozial GmbH

Text: Delf-Marco Heuwinkel, prosozial GmbH