

ANFORDERUNGSPROFIL

nach Basisanforderungsprofil gem. RdSchr. SenFin IV Nr. 10/2019, IV Nr. 74/2021 sowie IV Nr. 07/2022 / Stand: Februar 2022

Qualitäts-, Prozess- und Veränderungsmanagement und zugleich stellvertretende Leitung des Fachbereiches Bibliotheken

Stand: September 2024	Erstellt von: WeiKult ID 23	21.11.2024	WeiKult L
	Stellenzeichen	Datum	Unterschrift der Amtsleitung/Stellenzeichen

Bereich:	Amt für Weiterbildung und Kultur / Fachbereich Bibliotheken
Kapitel / Titel:	3640 / 428 01
Planstellen-Nr(n).:	50770684

1. Beschreibung des Arbeitsgebietes

Qualitäts-, Veränderungs- und Prozessmanagement

- Implementierung eines kontinuierlichen Qualitäts- und Prozessmanagements in der Stadtbibliothek
- Entwicklung kund*innen- und mitarbeiter*innenorientierter Qualitätsstrategien sowie von Instrumenten zur Qualitätssicherung und -kontrolle im Fachbereich Bibliotheken
- Analyse bestehender Prozesse und Verfahren auf Qualität, Effizienz und ihrem Beitrag zur Wertschöpfungskette hin
- Optimierung der identifizierten Geschäftsprozesse (auch im Hinblick auf ihre Digitalisierung bzw. auf IT-gestützte Verfahren sowie auf den mit der eAkte einhergehenden Workflow)
- Identifikation von Werte- und Kostentreibern
- Entwicklung von Kundenmonitoren und Befragungen zur Kundenzufriedenheit
- Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement zur Schwachstellenanalyse
- Erarbeitung einer transparenten Ablagestruktur
- Dokumentation der Prozesse und Verfahren
- Erarbeitung von Checklisten und Arbeitsanweisungen
- Steuerung von Veränderungsprozessen
- Entwicklung geeigneter partizipativer Methoden im Rahmen von Veränderungsprozessen
- Mitarbeit in Projekten; Projektmanagement

Stellvertretung der Leitung des Fachbereiches Bibliotheken

- Personelle Führung des Fachbereiches Bibliotheken (z. B. Mitwirkung bei Ausschreibungen und Bewerbungsgesprächen, Absicherung der Öffnungszeiten, Koordinierung der Einsatz- und Urlaubsplanung, Führung von Mitarbeitergesprächen)
- Fachliche Führung des Fachbereiches Bibliotheken (z. B. Dienst- und fachliche Beratungen mit den Bibliotheksleitungen und Dienstkräften des Fachbereichs durchführen, den Fachbereich Bibliotheken in der Dienstberatung des Amtes für Weiterbildung und Kultur vertreten, schwierige bibliotheksrelevante Fragen für das bezirkliche Bibliothekssystem beurteilen, unterschriftsreife Vorbereitung fachlicher Stellungnahmen für politische Gremien)
- Wirtschaftliche Führung des Fachbereiches Bibliotheken (z. B. Ergebnisorientierung für die im Fachbereich zu erstellenden Produkte, Kostenstellenleitung, den Medienetat der Bibliotheken erstellen und über die Etatverteilung entscheiden einschließlich der Überwachung)
- Inhaltlich konzeptionelle Führungsaufgaben (z. B. Erarbeitung von Konzepten zur Entwicklung von bezirklichen und überbezirklichen Bibliotheksentwicklungen in Abstimmung mit der Amtsleitung, Erarbeitung von bibliothekspolitischen Zielstellungen)

Controlling und Analyse

- Entwicklung und Controlling kennzahlengestützter Zielsysteme
- Erhebung und Analyse von Statistiken über den Fachbereich und den VÖBB und seine Nutzenden aus verschiedenen Quellen inkl. deren Aufbereitung
- kontinuierliche Analyse und grafische Aufbereitung von Regelstatistiken
- Erhebung und Aufbereitung von Angebots- und Nutzungsdaten nach Zielgruppen aus dem Bibliotheksmanagementsystemen

Besonderheiten

- Wahlhelfende Tätigkeit in einem Wahl- oder Abstimmungsvorstand bzw. im Bezirkswahlamt des Bezirks Marzahn-Hellersdorf
- Mitarbeit im Katastrophenschutz
- Sicherheitsbeauftragte/r
- Brandschutzhelfer/in
- Erstbeurteiler/in
- Zweitbeurteiler/in
- Bereitschaft zur Arbeit an Samstagen

2. Bewertungsvermutung des Aufgabengebietes und formale sowie sonstige Anforderungen

2.1 Bewertungsvermutung

EG: 13 einzige Fgr., Teil I der Anlage A zum TV-L

2.2 Formale Anforderungen

Abschluss einer wissenschaftlichen Hochschule (Master, Diplom, Magister, 2. Staatsprüfung) in der Fachrichtung Bibliotheks- und/oder Informationswissenschaft, Bibliotheks- und Informationsmanagement, Kulturwissenschaften, Kulturmanagement, Kultur- und Medienmanagement oder Public Administration oder sonstige Beschäftigte, die aufgrund gleichwertiger Fähigkeiten und ihrer Erfahrungen entsprechende Tätigkeiten ausüben

2.3 Sonstige Anforderungen

Berufserfahrung	- 3-jährige Berufserfahrung in einer öffentlichen Bibliothek - 2-jährige Berufserfahrung in der öffentlichen Verwaltung
Leitungserfahrung	3-jährige Erfahrung im Bibliotheksbereich ¹

¹ Gilt im Zeitpunkt eines Auswahlverfahrens nicht als zwingendes Auswahlkriterium.

*) **4** = unabdingbar **3** = sehr wichtig **2** = wichtig **1** = erforderlich

3. Leistungsmerkmale
3.1 Fachkompetenzen

Gewichtungen*			
4	3	2	1

Spezielle Fach- und Rechtskenntnisse					
3.1.1	Digitale Kompetenzen Entwicklungen und Projekte im Bereich Digitalisierung sowie technologische Entwicklungen in Bibliotheken (z. B. RFID, OpenLibrary, OpenAccess) und der Bibliotheksmanagementsysteme)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2	Bibliotheksfachliche Kenntnisse Strukturen und Zielsetzungen Öffentlicher Bibliotheken sowie Entwicklungen des analogen und digitalen Informations- und Medienmarktes, aktuelle bibliothekspolitische Themen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3	Qualitäts- und Prozessmanagement Grundlagen, Ziele, Methoden und Instrumente des Qualitäts- und Prozessmanagements und zeitgemäßer Qualitätsmanagementmodelle (z. B. EFQM, ISO 9001)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4	Veränderungsmanagement Grundlagen, Methoden und Instrumente der Veränderungsmanagements inkl. der einschlägigen Phasenmodelle der Veränderungsprozesse (z.B. nach Lewin oder Kotter)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.5	Projektmanagement Methoden und Instrumente der Dokumentation und Präsentation sowie der Projektplanung, -steuerung und -kontrolle, Kenntnisse zeitgemäßer Projektsteuerungsmethoden und Methoden agilen Arbeitens wie z. B. Kanban, Scrum, Design Thinking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.6	Bibliotheksmanagement Arbeitsabläufe, Strukturen und arbeitsorganisatorische Modelle in Öffentlichen Bibliotheken sowie Aufbau, Verfahren, Gremien und Vereinbarungen des Verbundes der Öffentlichen Bibliotheken (VÖBB), Kenntnis der Zuwendungsbestimmungen Europäischer Förderprojekte (z.B. EFRE) sowie von Förderprojekten des Bundes und seiner Stiftungen (z.B. der Kulturstiftung des Bundes)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.7	Budgetierung, Kosten- und Leistungsrechnung (KLR), Statistik Grundlagen der KLR und ihrer Anwendung im Öffentlichen Dienst sowie der maßgeblichen Produkte der Stadtbibliothek, der Medianbildung	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.8	Controlling und Analyse Entwicklung von kennzahlengestützten Zielsystemen sowie der Erhebung und Analyse von Statistiken der Leistungen der Bibliotheken Kenntnisse über Grundlagen, Ziele, Methoden und Inhalte von Leistungsvergleichen, insbesondere fachspezifischer, kommunaler und interkommunaler Betriebsvergleiche	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*) 4 = unabdingbar 3 = sehr wichtig 2 = wichtig 1 = erforderlich

Gewichtungen*

4	3	2	1
---	---	---	---

3.1.9	Bibliotheksrelevante Rechtsgebiete	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Urheberrecht (UrhG), Jugendschutzgesetz (JuSchG), E-Government-Gesetz (EGovG), Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), insb. §§ 433-479				

Allgemeine Fach- und Rechtskenntnisse					
3.1.10	Verwaltungsaufbau	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Aufbau und die Ablauforganisation der Berliner Verwaltung, insbesondere des Bezirksamtes Marzahn-Hellersdorf von Berlin				
3.1.11	Verwaltungsgesetze	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Gesetze der Berliner Verwaltung und die dazu gehörigen Verwaltungs-, Ausführungs- und Durchführungsvorschriften (z.B. AZG, VwVfG, VwZG)				
3.1.12	Geschäftsordnung für die Berliner Verwaltung	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	GGO I				
3.1.13	Haushaltsrecht	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Berliner Haushaltsrecht, insbesondere Landeshaushaltsordnung (LHO), Ausführungsvorschriften (AV LHO), Haushaltstechnische Richtlinien (HtR), Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)				
3.1.14	Personalmanagement	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Personal-, Arbeits- und Dienstrecht Inhalte, Methoden und Instrumente des Personalmanagements (Personalentwicklung, -planung, -führung, Wissenstransfer, Jahresgespräch, etc.), personalvertretungsrechtliche Kenntnisse (PersVG, LGG, SGB IX, DV Gesundheit und sonstige einschlägige Dienstvereinbarungen, z. B. DV Flex, Beurteilungsvorschriften, Frauenförderplan				
3.1.15	Datenschutz	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Berliner Datenschutzgesetz (BlnDSG), EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), Informationsfreiheitsgesetz (IFG)				
3.1.16	Gleichbehandlung/ Interkulturelle Öffnung	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Kenntnisse des Antidiskriminierungsrechts und entsprechender Fördergesetze (AGG, LADG, VV Inklusion behinderter Menschen, PartMigG, LGG, LGBG, UntSexldGIG etc.)				
3.1.17	IT	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	MS-Office (Word, Excel, Outlook, PowerPoint)				

*) 4 = unabdingbar 3 = sehr wichtig 2 = wichtig 1 = erforderlich

3.2 Persönliche Kompetenzen

Gewichtungen*

4	3	2	1
---	---	---	---

3.2.1	Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen engagiert zu arbeiten, den Handlungsrahmen auszufüllen und aktiv Wissen und Erfahrungen einzubringen sowie sich auf neue Aufgaben einzustellen und neue Kenntnisse zu erwerben.</p> <ul style="list-style-type: none"> > handelt zielorientiert und übernimmt Verantwortung für das Ergebnis > arbeitet ohne nennenswerte Fehler und Leistungsschwankungen > behält in Stresssituationen und unter Zeitdruck den Überblick > strebt nach Verbesserung der eigenen Arbeitsleistung 					
3.2.2	Organisationsfähigkeit	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> > setzt sinnvolle Prioritäten > koordiniert Arbeitsabläufe sach-, zeit- und personengerecht > handelt systematisch und strukturiert > legt Arbeitsergebnisse zu einem für den Arbeitsablauf zweckmäßigen Zeitpunkt vor 					
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.</p> <ul style="list-style-type: none"> > denkt und handelt vorausschauend > setzt sich realistische Ziele und Schwerpunkte > hält Vorgaben/ Vereinbarungen ein > nutzt vorhandene Informationen, Kontakte und Expertenwissen 					
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.</p> <ul style="list-style-type: none"> > ermittelt die zur Entscheidung erforderlichen Informationen > trifft auch in schwierigen Situationen klare Entscheidungen > macht Entscheidungen adressatenorientiert transparent, entscheidet rechtzeitig, termingerecht und übernimmt Verantwortung > revidiert/modifiziert getroffene Entscheidungen vor dem Hintergrund neuer Erkenntnisse und Informationen 					

*) 4 = unabdingbar 3 = sehr wichtig 2 = wichtig 1 = erforderlich

3.3 Sozialkompetenzen

Gewichtungen*

4	3	2	1
---	---	---	---

3.3.1 Kommunikationsfähigkeit

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.

- > äußert sich in Wort und Schrift strukturiert, flüssig und verständlich
- > hört aktiv zu, reflektiert und lässt ausreden
- > gibt Informationen aktuell, umfassend, gezielt und verständlich weiter
- > beteiligt sich ergebnisorientiert an Diskussionen

3.3.2 Kooperationsfähigkeit

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten; Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.

- > verhält sich offen, berechenbar und hilfsbereit
- > arbeitet vertrauensvoll und konstruktiv mit anderen zusammen
- > unterstützt andere mit Informationen/der Weitergabe von Wissen
- > erkennt Konflikte und thematisiert sie in sachlicher Form; trägt aktiv zur Konfliktlösung bei

3.3.3 Dienstleistungsorientierung

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den/die externen und internen Kunden/Kundinnen zu begreifen.

- > berät sachlich (zu Alternativen, Nutzen, Risiken, Folgen) und bietet geeignete Dienstleistung an
- > richtet die Arbeit systematisch auf Kunden/Kund(inn)eninteressen aus
- > erläutert Entscheidungen und Verfahrensabläufe nachvollziehbar
- > findet im Umgang mit Kundinnen und Kunden den richtigen Ton

3.3.4 Diversity-Kompetenz

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Fähigkeit, Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Menschen (u.a. hinsichtlich Lebensalter, Geschlecht, Behinderung, Migrationsgeschichte, Religion, sexueller und gesellschaftlicher Identität, chronischer Krankheit, sozialem Status, Sprache) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen, bestehende Barrieren abzubauen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen.

- > wendet Kenntnisse des Antidiskriminierungsrechts und entsprechende Fördergesetze an (AGG, LADG, VV Inklusion behinderter Menschen, PartMigG, LGG, LGBG, UntSexldGlG etc.)
- > ist fähig zum Perspektivwechsel
- > berücksichtigt die Förderung von Vielfalt in der Aufgabenwahrnehmung, nimmt bestehende strukturelle Barrieren wahr und wirkt darauf hin, diese abzubauen.

*) 4 = unabdingbar 3 = sehr wichtig 2 = wichtig 1 = erforderlich

Gewichtungen*

4	3	2	1
---	---	---	---

3.3.5 **Migrationsgesellschaftliche Kompetenz** (gemäß § 3 Absatz 4 PartMigG)

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

Fähigkeit, bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können, die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.

- > weiß um die strukturelle Benachteiligung von Menschen mit Migrationsgeschichte und wendet Kenntnisse über Instrumente zu deren Abbau an
- > lehnt Diskriminierung und Ausgrenzung ab und möchte diese überwinden
- > berücksichtigt die Belange der Menschen mit Migrationsgeschichte und richtet die Aufgabenwahrnehmung bedarfs- und zielgruppengerecht aus.

*) 4 = unabdingbar 3 = sehr wichtig 2 = wichtig 1 = erforderlich

3.4 Führungskompetenzen

Gewichtungen*			
4	3	2	1

3.4.1	Strategische Kompetenz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Fähigkeit, das eigene Denken und Handeln auf langfristige Ziele auszurichten, Entwicklungen und Probleme frühzeitig zu erkennen, folgerichtig zu beurteilen und denkbare Lösungen unter Berücksichtigung von Gesamtinteressen zu finden.</p> <ul style="list-style-type: none"> > richtet die Arbeitsorganisation auf die zu erreichenden Ziele aus > überblickt Gesamtzusammenhänge > erkennt Entwicklungstendenzen, analysiert sie > steuert, unterstützt und überprüft vorausschauend den Zielerreichungsprozess 					
3.4.2	Personalentwicklungskompetenz	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Fähigkeit, die Potenziale und Motive der Beschäftigten zu erkennen, zu erhalten und so zu fördern, dass ein optimales Verhältnis zwischen den Bedarfen und Zielen der Organisation und den Bedarfen und Zielen der Beschäftigten entsteht. Fähigkeit, die gesetzliche Verpflichtung zur Förderung von Frauen und Gleichstellung aus § 3 Abs. 1 LGG im Umgang mit weiblichen Beschäftigten anzuwenden (Frauenförderkompetenz).</p> <ul style="list-style-type: none"> > erhält und fördert gezielt die Qualifikation der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen > kennt/nutzt Personalentwicklungsmethoden, -instrumente sowie -maßnahmen > bringt den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen Wertschätzung entgegen > sorgt für Gleichberechtigung und Gleichbehandlung und bezieht die Ziele des Frauenförderplans in die Personalentwicklungsplanung ein 					
3.4.3	Selbstentwicklungskompetenz	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Bereitschaft und Fähigkeit, eigenes Verhalten zu reflektieren, Stärken und Grenzen realistisch einzuschätzen und sich (persönlich/ fachlich) zu motivieren und weiterzuentwickeln.</p> <ul style="list-style-type: none"> > zeigt Problembewusstsein, Eigeninitiative und Engagement > zeigt sich gegenüber neuen Herausforderungen aufgeschlossen sowie lern- bzw. fortbildungsbereit > stellt sich schnell auf neue Situationen ein und um > greift Anregungen, Kritik und neue Ideen auf und bezieht sie in sein/ihr Handeln ein 					
3.4.4	Innovationskompetenz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Fähigkeit, veränderte Anforderungen aktiv anzunehmen, Veränderungen zielgerichtet einzuleiten bzw. umzusetzen und kreativ neue Ideen zu entwickeln.</p> <ul style="list-style-type: none"> > verfolgt Entwicklungen und erkennt Veränderungsbedarf > stellt gewohnte Verfahren, Denkmuster und Entscheidungen bei Bedarf in Frage > initiiert Veränderungs- und Verbesserungsprozesse > bezieht Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in Veränderungsprozesse ein 					

*) 4 = unabdingbar 3 = sehr wichtig 2 = wichtig 1 = erforderlich

Gewichtungen*

4	3	2	1
---	---	---	---

3.4.5 **Repräsentations- und Netzwerkkompetenz**

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------

Fähigkeit, die eigene Organisation und das Land Berlin nach außen überzeugend zu vertreten, mit Partnerinnen und Partnern innerhalb und außerhalb der eigenen Organisation offen und zielbezogen neue Kontakte zu knüpfen und so zu pflegen, dass nachhaltige Vorteile für alle Beteiligten entstehen.

- > tritt vor Personengruppen sicher und adressatengerecht auf
- > organisiert und pflegt auch informelle, bereichsübergreifende Zusammenarbeit
- > stellt sich flexibel auf unterschiedliche Gesprächspartner/ innen ein
- > vertritt das Bezirksamt und das Land Berlin positiv nach außen