

Jahresbericht | 2019

Eingliederungshilfe nach §53 SGB XII

Caritasverband Kleve e.V.
Ambulant Betreutes Wohnen
für psychisch- und/oder suchtkranke Menschen
© Christina Schmidt, Fachdienstleitung



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
Überblick	3
Gesamtzahl und Geschlecht	4
Wohnsituation	7
Alter	8
Diagnose.....	9
Fachleistungsstunden.....	12
Betreuungsdauer.....	14
Nationalität	15
Kooperationen und Entwicklungen	16
Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung.....	19

Vorwort

Das Ambulant Betreute Wohnen für psychisch- und/oder suchtkranke Menschen verzeichnete in 2019 sein nun fünfzehnjähriges Bestehen.

Mit der Hochzoning des Ambulant Betreuten Wohnens in 2004 übernahm auch die damalige Suchtberatung des Caritasverbandes Kleve e.V. die ersten Betreuungen suchtkranker Menschen im Rahmen der Eingliederungshilfe.

Inzwischen ist der Dienst, insbesondere innerhalb der vergangenen fünf Jahre, deutlich in der Anzahl bestehender Betreuungen und der Größe des Mitarbeiterteams gewachsen.

Ähnlich wie vor 15 Jahren steht die Eingliederungshilfe nun wieder vor einem Wandel. Der Übergang vom SGB XII in das SGBIX war das vorherrschende Thema des Jahres. Mit Unsicherheit aber auch mit großer Neugierde liefen die Vorbereitungen auf die Arbeitsstrukturen ab dem 01.01.2020 in Form von externer und interner Informationsveranstaltungen und Schulungen.

Zuversicht hinsichtlich der neuen Gesetzesgrundlagen zeigte sich auch in der Klientenschaft. Insbesondere Menschen mit Verdienst durch eine berufliche Tätigkeit warteten auf die neuen Einkommensfreigrenzen, in der Hoffnung auf eine ambulante Betreuung ohne der Verpflichtung zur Zuzahlung.

Ebenfalls hoffnungsvoll zeigten sich viele Interessierte und Betreute, dass die Unterhaltspflicht der Angehörigen und die Einbeziehung des Einkommens vom Partner entfallen. Aufgrund dieser inzwischen eingetretenen Veränderungen darf davon ausgegangen werden, dass sich die Anfragen auf die Maßnahme des Ambulant Betreuten Wohnens weiter ausweiten.

Entsprechend ist der Dienst gefordert sich strukturell, personell und fachlich-inhaltlich fortlaufend professionell aufzustellen.

Auf den folgenden Seiten möchte ich Ihnen als Fachdienstleitung darstellen, wie der Fachdienst Ambulant Betreutes Wohnen für Suchtkranke und psychisch Kranke tätig geworden ist.

Dabei beziehe ich mich sowohl auf eine quantitative als auch auf eine qualitative Auswertung der erhobenen Fallzahlen und Daten und vergleiche die Entwicklungen zu den Ergebnissen des Vorjahres.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht und Diverse.

Überblick

Der Fachdienst Ambulant Betreutes Wohnen für psychisch- und/oder suchtkranke Menschen des Caritasverbandes Kleve e.V. deckt mit seiner Versorgung den gesamten Nordkreis Kleve ab. Hierzu zählen die Städte und Gemeinden Kleve, Goch, Weeze, Kevelaer, Emmerich, Rees, Kranenburg, Bedburg-Hau, Kalkar und Uedem.

Der Hauptsitz befindet sich im Beratungszentrum des Caritasverbandes in Kleve, wo ebenfalls die Fachdienstleitung des Ambulant Betreuten Wohnens angesiedelt ist. Zwei weitere Standorte des Ambulant Betreuten Wohnens bestehen in Goch und Emmerich.

Räumlich sind die Mitarbeiter jeweils vor Ort an die Beratungsstellen für Suchtfragen angebunden. Die dadurch enge kollegiale Anbindung an die jeweiligen Suchtberater ermöglicht für die von einer Suchterkrankung betroffenen Betreuten die Nutzung bestehender Ressourcen in Form eines kontinuierlichen fachlichen Austauschs. Dies sichert u.a. die Qualität unserer Arbeit.

Von den drei Beratungsstellen fahren insgesamt 12 fallverantwortliche Kolleginnen und Kollegen mit fachspezifischer Berufsqualifikation durch die jeweilige Region rund um ihren Einsatzort, um Menschen über das Ambulant Betreute Wohnen in ihren Lebensräumen aufzusuchen. Unterstützt werden sie hierbei zusätzlich für den Bereich Hauswirtschaft mit einer Kapazität von 20 Wochenstunden sowie drei studentischen Hilfskräften, mit zwei Mal 16 Wochenstunden und ein Mal 10 Wochenstunden.

Die Anzahl beschäftigter Mitarbeiter mit fachlicher Qualifikation hat sich im Vergleich zum Vorjahr um eine mitarbeitende Person reduziert. Insgesamt schieden drei Kolleginnen aus dem Dienst aus.

Demgegenüber traten eine Kollegin und ein Kollege neu in den Dienst ein. Mit der Einstellung einer neuen Kollegin ist es gelungen die Fachexpertise im Team zu erweitern. So wird das Team nun durch eine Gesundheits- und Krankenpflegerin mit umfassender Psychiatrieerfahrung verstärkt.

Die Qualifikationen der 12 fallverantwortlichen Mitarbeiter im Team stellen sich wie folgt dar:

- 10 Sozialarbeiter/Sozialpädagogen
- 1 Heilpädagogin
- 1 Gesundheits- und Krankenpflegerin

Insgesamt bekleiden die 12 fallverantwortlichen Mitarbeiter einen Personalschlüssel von 8,4 Vollzeitstellen. Hinzu kommt durch Nichtfachkräfte ein Stellenanteil von 1,6 Vollzeitstellen. Somit handelt es sich um eine Gesamtkapazität von 10 Vollzeitstellen.

Der Anteil sonstiger eingesetzter Kräfte, die über keine fachspezifische Berufsqualifikation verfügen, liegt sichtbar unterhalb der zulässigen 30%.



Zusätzlich zu der Berufsqualifikation eignen sich die Mitarbeiter regelmäßig Wissen in Form von Fort- und Weiterbildungen an, was ein breites Spektrum an quantitativen und qualitativen Kompetenzen innerhalb unseres Dienstes ermöglicht und die Mitarbeiter in der adäquaten Arbeit mit dem häufig anspruchsvoll und forderndem Klientel suchtkranker und psychisch Kranker Menschen stärkt. Beispielsweise verfügen Mitarbeiter noch über die Zusatzqualifikation Gesprächs- und Gestalttherapeutin, Ropes-Course-Trainer, Entspannungstherapeutin, Anti-Gewalt-Trainer usw.

Nach der offiziellen Vorberatung zu der Maßnahme des Ambulant Betreuten Wohnens werden die bestehenden Neuaufnahmen dem Personal nicht nur nach örtlicher Zugehörigkeit sondern primär nach der Notwendigkeit fallspezifischer Hilfen und Ansprüche seitens der Klienten zugeordnet. Entsprechend ist es bis dato immer möglich dem fachspezifischen Bedarf der Klienten innerhalb des Ambulant Betreuten Wohnens gerecht zu werden. Berufliche Qualifikationen und Zusatzausbildungen können so entsprechend ausgenutzt und adäquat angewendet werden.

Gesamtzahl und Geschlecht

Der in den vergangenen Jahren starke Anstieg der Betreuungszahlen pendelt sich seit 2018 langsam ein.

Der zum Stichtag 31.12.2018 erzielte Wert von 124 Betreuten hat sich zum Stichtag 2019 um fünf Personen reduziert.

Zum **31.12.2019** befanden sich insgesamt **119 betreute Menschen** in der Maßnahme des Ambulant Betreuten Wohnens.

Am **30.06.2019** gab es einen Halbjahresstand von insgesamt **128 Betreuten** in der Maßnahme.

Damit bewegen wir uns in einer Gesamtkapazität von 120 bis max. 130 Betreuten, die unser Dienst des Ambulant Betreuten Wohnens mit seiner derzeitigen Personalstruktur leisten kann. Anhaltende Betreuungsanfragen und auch die verbesserten Aufnahmemöglichkeiten durch die neuen Regelungen des Bundesteilhabegesetzes ab dem 01.01.2020 lassen eine wachsende Prognose des Dienstes zu. Wir befinden uns daher wiederkehrend auf der Suche nach fachlich qualifiziertem Personal, um auch weiteren an der Maßnahme interessierten Menschen eine Chance auf Betreuung zu bieten.

Zwischen dem 01.01.2019 und dem 31.12.2019 wurden insgesamt 31 Menschen neu in die Maßnahme des Ambulant Betreuten Wohnens aufgenommen.

Hingegen wurden 36 Klienten aus der ambulanten Betreuung entlassen. Die Anzahl abgemeldeter Betreuer ist im Vergleich zum Vorjahr mit 25 Personen deutlich gestiegen. So erklärt sich auch, im Verhältnis zu der Anzahl an Neuaufnahmen, die verringerte Anzahl aller Betreuungen.

Positiv ist zu verzeichnen, dass von den 36 Beendigungen zehn aufgrund einer erfolgreichen Stabilisierung vorgenommen werden konnten. Dies freut uns im Interesse der Betreuten besonders.

Darüber hinaus wurden fünf Personen in eine stationäre Wohneinrichtung vermittelt, wovon eine Person inhaftiert wurde und ebenfalls eine Person eine stationäre Therapie antrat.

Für acht Betreute endete die Maßnahme aufgrund von Kündigung oder Abbruch des Kontakts. Insbesondere in Hinblick auf die Zusammenarbeit mit schwer suchtkranken Menschen ist diese Zahl nicht verwunderlich. Häufig erleben wir, dass ohne Angabe von Gründen die Menschen den Kontakt abbrechen, keine „Lust“ mehr auf das Helfersystem haben oder einfach „von der Bildfläche“ verschwinden.

Darüber hinaus kündigen Betreute teils die Zusammenarbeit aufgrund einer erzielten Erwerbstätigkeit, sofern damit die Verpflichtung zur Zuzahlung zur Maßnahme einhergeht.

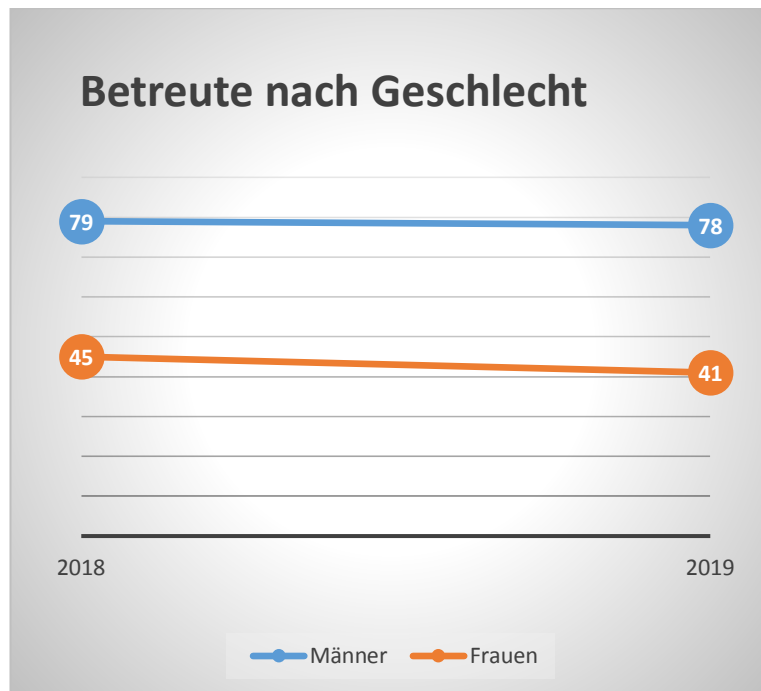
Demgegenüber wurde in vier Fällen die Betreuung unsererseits beendet. Dem liegt teils mangelnde Mitwirkung zu Grunde.

Vier Betreute wechselten ihren Wohnort.

Eine Person wechselte zu einem anderen Leistungsanbieter.

Insgesamt drei Betreute verstarben leider während der Maßnahme.

Intern wechselten sechs Klienten nach Absprache ihre zuständige Fallbetreuung. Hier lagen personelle wie auch fachliche Gründe vor, die stets mit dem Betreuten besprochen und abgestimmt wurden.



Von den zum Stichtag 31.12.2018 124 betreuten Personen waren 79 männlichen und 45 weiblichen Geschlechts.

Im Vergleich hierzu sind zum 31.12.2019 von 119 Betreuten insgesamt 78 Männer und 41 Frauen.

Die nur unwesentlichen Veränderungen in den Betreuungszahlen zwischen 2018 und 2019 stellen sich auch in der Verteilung des Geschlechts dar.

Hier ist kaum eine Veränderung zum Vorjahr zu verzeichnen, insbesondere die Anzahl der männlichen Betreuten ist nahezu konstant gleich.

Lediglich fällt auf, dass sich die geringe Abnahme der Fallzahlen überwiegend bei den betreuten Frauen wiederfindet.

Zum Stichtag 31.12.2019 betreuen wir im Vergleich zum Stichtag 2018 fünf Personen weniger. In Hinblick auf das Geschlecht sind es vier Frauen, die wir im Vergleich zum Vorjahr nicht mehr betreuen.

Wohnsituation

Von den insgesamt 119 Betreuten leben zum Stichtag 31.12.2019 101 Personen in ihrer eigenen Wohnung, mit oder ohne Kind, und versorgen sich somit selbst. Dies sind rund 80% der Betreuten und die übliche Wohnform in der Maßnahme des Ambulant Betreuten Wohnens. Der Erhalt und das Erwerben einer eigenen Wohnung ist nahezu immer Ziel der gemeinsamen Arbeit mit dem Betreuten.

Weitere sieben Klienten leben in einer Paarwohnung oder in der Wohnung mit der eigenen Familie.

Vier Personen wohnen in einer Wohngemeinschaft und weitere vier Klienten in deren Herkunftsfamilie. Darüber hinaus befinden sich derzeit drei Personen in der Unterbringung im städtischen Obdach. Besonders hier wird konsequent an dem Thema der eigenen Wohnung gearbeitet, jedoch gestaltet sich dies aufgrund des anhaltend angespannten Wohnungsmarktes als schwierig. Der soziale Wohnungsbau schreitet zu langsam voran, fängt nicht annähernd den bestehenden Bedarf auf und darüber hinaus zeigen sich Vermieter bei Menschen mit sichtlichen Problemlagen zu häufig als desinteressiert an einem Mietverhältnis. Dies ist ein deutlicher Problembereich in der Maßnahme, welcher sich nicht auflösen lässt.

Der Wohnort der Betreuten innerhalb des Nordkreises Kleve bündelt sich insbesondere um die drei Standorte der Beratungsstellen. Dennoch bestehen auch Betreuungen in den umliegenden Orten und Gemeinden, sodass der gesamte Nordkreis Kleve abgedeckt ist.

Insgesamt 55 betreute Personen leben in Kleve und bilden damit den Großteil der Betreuten von knapp 50%. Das Ergebnis gleicht etwa dem des Vorjahres. Dies ist stimmig zu der Höhe der Einwohnerzahl von rund 50.000 Bürgern und der damit notwendigen Anzahl von sieben Voll- und Teilzeit beschäftigten Mitarbeitern in Kleve. Weiterhin spielt das umfassende Beratungsangebot des Beratungszentrums in Kleve und der damit möglichen breiten Versorgung von Hilfebedürftigen eine große Rolle. Auf diese Weise finden Klienten die für sie notwendige Hilfe und können bei bestehendem Bedarf in das Ambulant Betreute Wohnen aufgenommen werden.

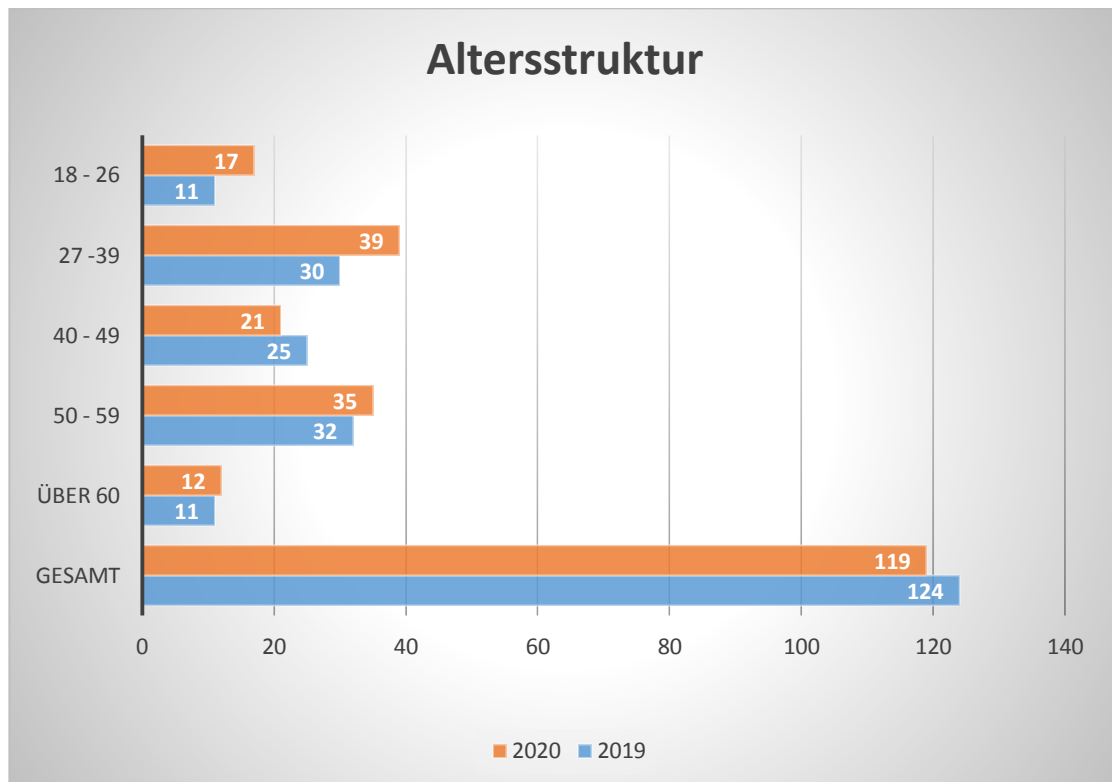
Die Mitarbeiter kümmern sich zusätzlich um drei Personen in Bedburg-Hau und zwei Personen in Kalkar.

Die zweitgrößte Anzahl von 29 betreuten Klienten lebt in Goch. Dazu werden weitere sechs Personen in Weeze, eine Person in Kvelaer und drei Klienten in Uedem betreut. Diese Menschen werden durch drei Vollzeitkollegen am Standort Goch versorgt.

Am dritten Beratungsstellenstandort in Emmerich leben 17 Klienten des Ambulant Betreuten Wohnens. Drei weitere Personen leben in Rees. Das Team am Standort Emmerich besteht aus einer Vollzeit- und zwei Teilzeitkollegen.



Alter



Zum Stichtag 31.12.2019 wurde erneut die aktuelle Altersstruktur der Betreuten innerhalb der Maßnahme erfragt.

Im Vergleich zum Jahr 2018 finden sich nur unwesentliche Abweichungen zu der Erhebung der Altersstruktur in 2019. Die Anzahl der Betreuten in der Alterskategorie 50-59 ist mit 35 Personen vollkommen gleich geblieben. Die gesunkene Zahl der insgesamt betreuten Personen findet sich in den „jüngeren“ Altersgruppen wieder. In allen drei Alterskategorien unter 50 Jahren ist ein Rückgang von zwei bis drei Betreuten pro Altersgruppe zu verzeichnen.

Hingegen ist die Anzahl der betreuten Menschen in einem Alter über 60 Jahren nochmals von 12 auf 14 Betreute angestiegen.

Hieraus lassen sich folgende Schlüsse ziehen:

Die Gruppe der „jungen“ Menschen mit einer seelischen Behinderung/Suchterkrankung bleibt fortlaufend bestehen und erfordert die anhaltende Kooperation mit der örtlichen Jugendhilfe. Exemplarisch hierfür ist, dass zunächst gewährte Jugendhilfefälle nach §41 SGBVIII während der Betreuung aufgrund der Altersgrenze von 21 Jahren in die Zuständigkeit des LVR überführt wurden. Auch perspektivisch fanden im Rahmen von Vorge-

sprächen auf die Maßnahme im Februar diesen Jahres bereits zwei Termine mit potentiellen Betreuten statt, die in Kürze von der Jugendhilfe in die Eingliederungshilfe übergehen sollen.

Darüber hinaus erfordert die Gruppe der über 60 Jährigen eine enge Kooperation mit übergreifenden Hilfen aus den Bereichen Pflege, hauswirtschaftliche Versorgung und medizinische Versorgung, um das selbstbestimmte und würdevolle Leben in der eigenen Wohnung trotz Suchterkrankung oder psychischer Erkrankung sicherzustellen. Sehr häufig geht es hierbei um die Fragestellung, wie lange das eigenständige Wohnen in Hinblick auf die teils bestehenden Risiken im Bereich Selbstversorgung, drohender Verwahrlosung oder medizinischer Risiken (Konsum, Fallen, Verletzungen, kognitive Einbuße usw.) noch verantwortet werden kann. Die Anforderungen hier sind im Vergleich zu den Anforderungen in der Zusammenarbeit mit der Gruppe der Betreuten zwischen 18 und 30 Jahren meist völlig anders.

In der Spannweite unserer betreuten Klientel mit ihren individuellen Problemlagen zeigt sich die Notwendigkeit eines multiprofessionellen Teams besonders.

Die derzeit älteste in der Betreuung befindliche Person ist 80 Jahre alt. Die Zuständigkeit liegt hier inzwischen bei dem Kreis Kleve als örtlichen Sozialhilfeträger. Die derzeit jüngste betreute Person ist 22 Jahre alt.

Diagnose

Da unser Dienst des Ambulant Betreuten Wohnens des Caritasverbandes Kleve e.V. sowohl Menschen mit einer Suchterkrankung als auch mit einer psychischen Erkrankung begleitet, gilt es beide Personengruppen nach deren Hauptdiagnose zu differenzieren.

Zunächst betrachten wir die betreuten Klienten mit ihrer Suchtmittelabhängigkeit als Primärdiagnose, die jeweils nach den ICD-10 Kriterien in den Fachärztlichen Stellungnahmen benannt sind:

Zum Stichtag 31.12.2019 zählen laut der jeweils bestehenden Fachärztlichen Stellungnahmen von 119 Betreuten insgesamt 70 Klienten zu der Gruppe der Menschen mit einer Suchtmittelerkrankung. Dies ist eine deutliche Reduzierung um 12 Personen im Vergleich zum Vorjahr. Hierzu zählen zunächst die fünf Personen, um die sich der Dienst in der Gesamtbetreuungszahl reduziert hat. Zusätzlich sei an dieser Stelle auch schon zu erwähnen, dass es eine Verschiebung um weitere sieben Personen hin zu der Primärdiagnose der psychischen Erkrankung gibt. Hierzu lesen Sie später mehr.

In der Zuordnung zu den einzelnen Suchtmitteln fallen zwei Schwerpunkte auf. Die beiden vorherrschenden Konsummittel sind mit 25 Menschen der Alkohol und mit 27 Betreuten die Opioide. Diese Gewichtung zeigt sich bereits seit Jahren und verändert

sich trotz neuer Aufnahmen kaum. Von den 27 opiatabhängigen Betreuten befinden sich 25 in Substitution, worüber sie mit einem Ersatzpräparat versorgt sind.

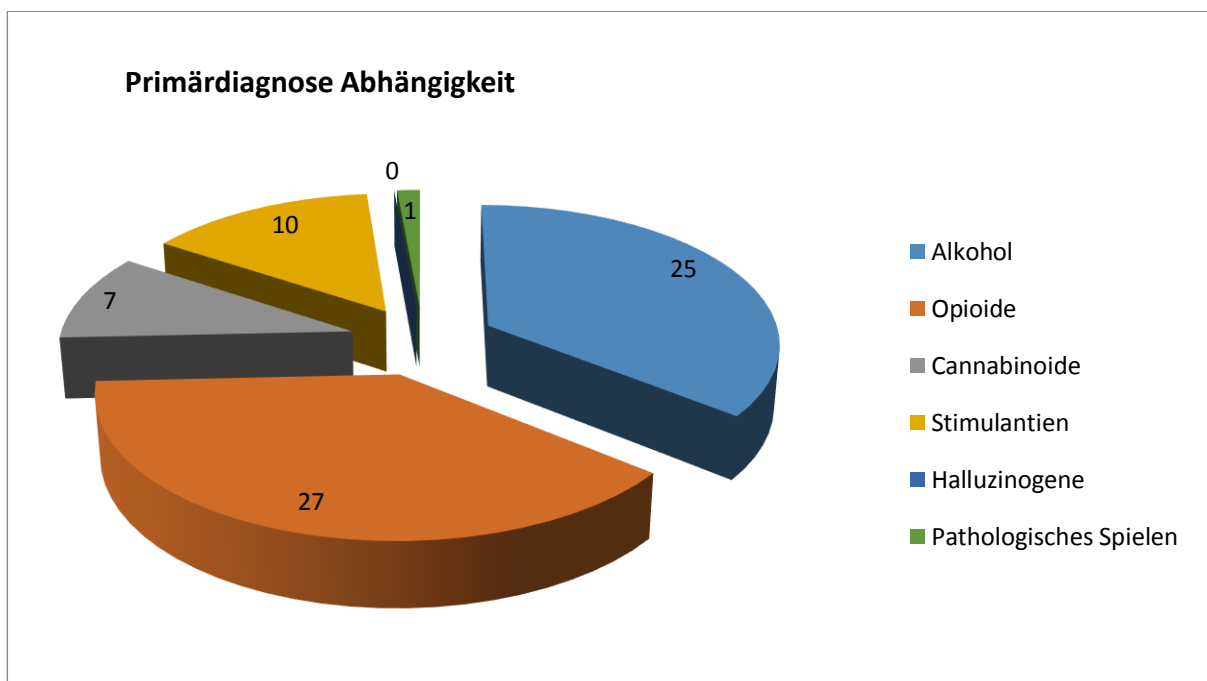
Primär von Cannabis abhängig sind wie sieben Betreute. Unverändert zum Vorjahr ist die Gruppe der Abhängigen von Stimulantien. 10 Personen werden aufgrund dieser Diagnose durch uns versorgt. Die Abhängigkeit von Halluzinogenen oder Kokain als primäres Suchtmittel ist derzeit bei Keinem gegeben. Das pathologische Spielen besteht bei einer betreuten Person als Hauptdiagnose.

Von den 70 suchtkranken Betreuten haben insgesamt 16 Personen einen polytoxischen Konsum, heißt, sie haben einen Mischkonsum mehrerer legaler und illegaler Substanzen gleichzeitig.

Bei 28 der 70 Personen besteht eine Doppeldiagnose mit einer zusätzlichen psychischen Behinderung. Weitere drei Personen sind zu ihrer Suchterkrankung noch körperlich behindert. Eine Doppeldiagnose aufgrund geistiger Behinderung besteht in keinem Fall.

Die Doppeldiagnose aus Sucht und psychischer Erkrankung ist ein häufiger und ständiger Begleiter in der alltäglichen Zusammenarbeit mit den Klienten. Ob dabei der Konsum als Folge einer seelischen Belastung zu sehen ist oder ob sich die seelische Erkrankung durch die vom Suchtmittel veränderte Persönlichkeitsstruktur entwickelt hat ist häufig nicht deutlich auszumachen.

Dies birgt einen besonderen Anspruch an die Mitarbeiter, auf den immer wieder mit fachlicher Kompetenz und Weiterbildung reagiert werden muss.



Die Gruppe der psychisch erkrankten Betreuten, laut ICD-10 Kriterien der Fachärztlichen Stellungnahmen, ist im Vergleich zu 2018 deutlich gestiegen. Nach einem Zuwachs von 36 Klienten in 2017 auf 42 Klienten in 2018 ist die Anzahl der Klienten mit einer ausschließlichen psychischen Erkrankung in 2019 nochmals um sieben Personen, auf nun insgesamt 49 Betreute, gestiegen.

Die Verteilung der verschiedenen Störungen, als Betreuungsgrundlage durch die Fachärztliche Stellungnahme, stellt sich wie folgt dar:

❖ F 20.0	Paranoide Schizophrenie	1x
❖ F 25.1	Schizoaffektive Störung, ggw. depressiv	2x
❖ F 31.-	Bipolare affektive Störung	1x
❖ F 32.1	mittelgradige depressive Episode	5x
❖ F 32.2	Schwere depressive Episode ohne psychotische Symptome	6x
❖ F 33.0	Rezidivierende depressive Störung, ggw. leichte Episode	2x
❖ F 33.1	Rezidivierende depressive Störung, ggw. mittelgradige Ep.	3x
❖ F 33.2	Rezidivierende depressive Störung, gegenwärtige schwere Episode ohne psychotische Symptome	9x
❖ F 41.0	Panikstörung	1x
❖ F 41.1	Generalisierte Angststörung	1x
❖ F 41.2	Angst und depressive Störung gemischt	6x
❖ F 42.2	Zwangsgedanken u. -handlungen, gemischt	1x
❖ F 43.1	Posttraumatische Belastungsstörung	2x
❖ F 43.2	Anpassungsstörungen, mit Selbstschädigung	1x
❖ F 44.8	Dissoziative Identitätsstörung	1x
❖ F 60.1	Schizoide Persönlichkeitsstörung	1x
❖ F 60.31	Emotional instabile Persönlichkeitsstörung (Borderline-Typ)	3x
❖ F 60.7	Abhängige Persönlichkeitsstörung	2x
❖ F 07.0	Organische Persönlichkeitsstörung	1x

Der erneute Anstieg zeigt das weiter wachsende Feld der Betreuungen von psychisch Erkrankten. Der Anteil der suchtkranken Betreuten ist weiter überwiegend, was aus der traditionellen Nähe zur Suchtberatungsstelle und dem hieraus hohen Erfahrungsschatz der Mitarbeiter zu begründen ist. Dennoch wächst der Bereich der psychisch erkrankten Betreuten jährlich genauso fortlaufend an und macht in 2019 etwa 40% aller Betreuten aus. Das bisherige Verhältnis 1/3 psychisch Kranke und 2/3 Suchtkranke verlagert sich allmählich.

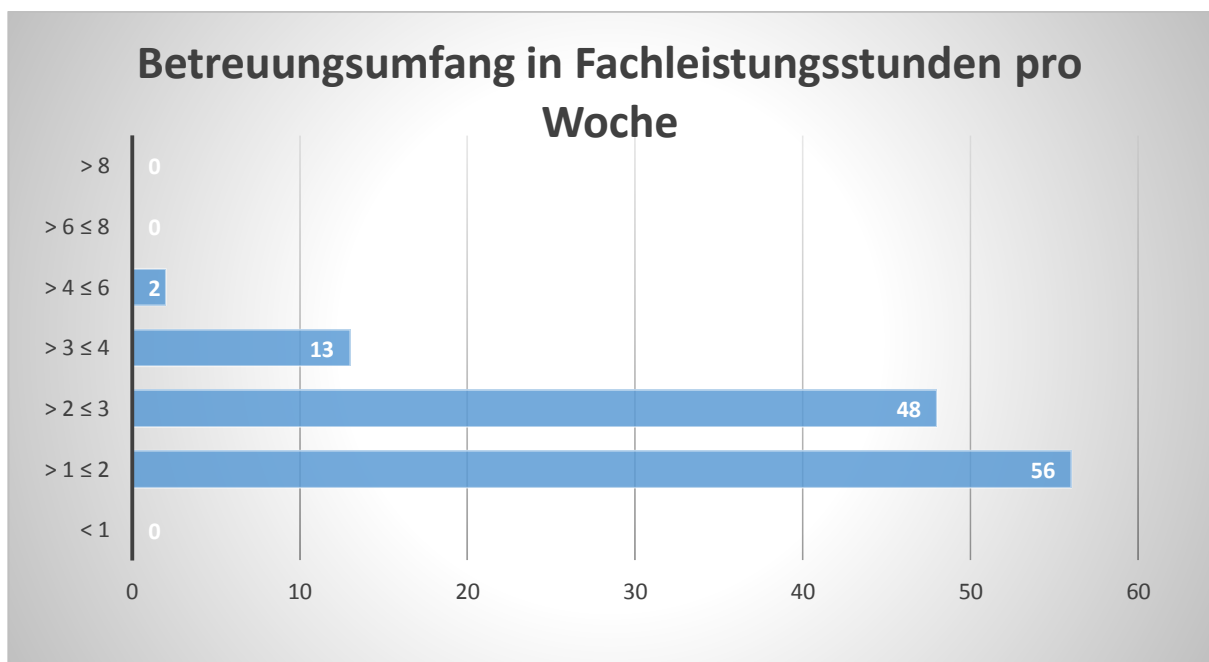


Wie sich aus der Auflistung der ICD-10 Diagnosen entnehmen lässt besteht der höchste Anteil aus betreuten Menschen mit einer depressiven Erkrankung. Dies erscheint realistisch, da gerade das Leiden an einer Depression und die damit häufig verbundene akute negative Verstimmung, tiefe Angst und Antriebsarmut die Teilhabe an der Gesellschaft und die Führung eines selbstbestimmten Lebens erschweren.

Eine weitere Gewichtung findet sich in der Gruppe der Menschen mit einer Persönlichkeitsstörung. Hier sind es häufig die nicht adäquaten Verhaltensweisen im Umgang mit der Gesellschaft oder das Verkennen von Zusammenhängen, die ein hohes Konfliktpotential bergen und so die Teilhabe erschweren.

Fachleistungsstunden

Der Betreuungsumfang in Fachleistungsstunden pro Woche verteilt sich bei den 119 von uns versorgten Klienten wie folgt:



Die Verteilung der Fachleistungsstunden in 2019 bleibt wie auch in 2018 in ihrer Gewichtung im unteren Mittelfeld.

Lediglich unterscheidet sich die Verteilung zum Vorjahr darin, dass ein deutlicher Zuwachs an Personen mit einem Betreuungsumfang von 1-2 Fachleistungsstunden wöchentlich zu verzeichnen ist.



Hierbei handelt es sich insgesamt um 56 Betreute, also knapp unter 50% aller versorgten Personen. Dem gegenüber steht die zweitgrößte Gruppe an Personen, die durch uns mit einem Umfang von 2-3 Wochenstunden betreut werden. Dies sind insgesamt 48 Klienten, somit ein Anteil von etwa 40%. Die letzten knappen 10 % finden sich bei 13 Personen mit 3-4 Fachleistungsstunden pro Woche und bei 2 Personen mit 4-6 Wochenstunden.

Die Verteilung zeigt deutlich, dass wir um eine realistische Einschätzung des Bedarfs bemüht sind und dennoch die Ressourcen der Betreuten im Blick haben. Eine Überversorgung ist nicht unsere Haltung, insbesondere da dies dem Verständnis von dem Ziel der Verselbständigung entgegensteht. Eine Hinführung zu einer guten Einbindung in das Hilfesystem und die Förderung darin, dieses eigenständig zu nutzen, ermöglicht das Ambulant Betreute Wohnen auch mit einem geringeren Stundenumfang.

Die gute interne Vernetzung zu vielen Hilfen und Beratungsdiensten, die durch den Caritasverband Kleve e.V. aus einer Hand geleistet werden können, stärkt dies.

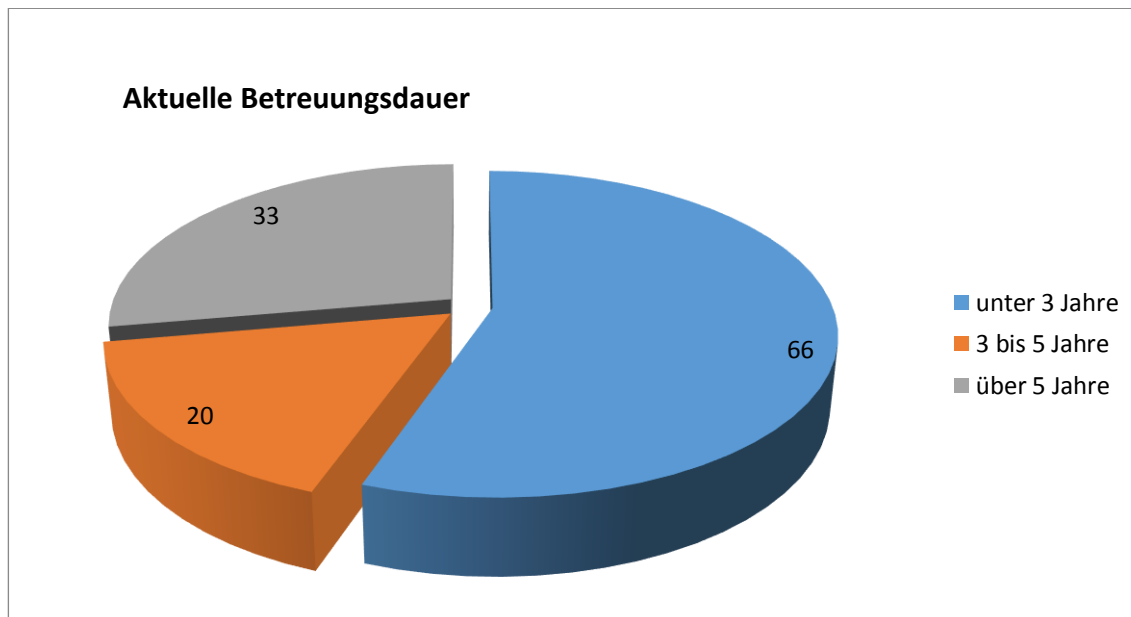
So scheint in den meisten Fällen eine Versorgung über 2-3 Fachleistungsstunden als ausreichend und adäquat.

Darüber hinaus werden stellenweise auch bereits genehmigte Stunden wieder auf Antrag hin reduziert, sofern diese nicht mehr benötigt werden. Gerade in Hinblick auf länger in der Betreuung befindliche, stabilisierte Personen oder auf berufstätige Betreute lässt sich der Zuwachs an Personen mit 1-2 Wochenstunden, im Vergleich zum Vorjahr, realistisch erklären. Hierbei handelt es sich um eine Personengruppe, die allein durch ein Beratungsangebot nicht ausreichend versorgt, jedoch durch ein hohes Stundenkontingent ansonsten Überversorgt wäre. Für diesen „Grauzonenbereich“, gerade in Hinblick auf den letzten Schritt zur vollständigen Ablösung in die selbstbestimmte Lebensführung, ist die Nutzung eines geringen Stundenkontingents sinnvoll und notwendig.

Zudem orientieren sich die beantragten Stunden nicht nur daran was laut Hilfebedarf notwendig erscheint, sondern auch daran was realistisch ist. Viele Betreute haben einen deutlich höheren Bedarf als die beantragten Stunden, jedoch ist es ihnen durch ihr Krankheitsbild, insbesondere im Bereich der Abhängigkeitserkrankungen aufgrund von Rückfällen etc., nicht möglich diesen Stundenumfang wöchentlich verbindlich zu leisten. Gleichzeitig sind wir neben diesen Fällen auch bemüht über eine umfassende Betreuung mit hohen Fachleistungsstunden, in Kombination mit weiteren externen Hilfen, das selbständige Wohnen längst möglich zu erhalten.



Betreuungsdauer



Die Dauer der Betreuungen über die Maßnahme des Ambulant Betreuten Wohnens ist insofern konstant, als dass sich die größte Gruppe der Betreuten seit unter drei Jahren in der Maßnahme des Ambulant Betreuten Wohnens befindet. Hierbei handelt es sich um rund 55% aller Klienten. In Hinblick auf die Anzahl der neuen Zugänge der letzten Jahre ist dies realistisch.

Die nächstgrößere Gruppe, mit rund 28% Anteil, sind die seit mehr als fünf Jahren in der Betreuung befindlichen Personen.

Diese lange Betreuungsdauer erklärt sich aller Voraussicht nach mit dem betreuten Klientel. Die Betreuung von Menschen mit einer Suchterkrankung und/oder einer psychischen Erkrankung kann immer wieder mit Rückschritten und/oder Rückfällen verbunden sein. Dies erfordert wiederkehrend die Anpassung der bestehenden Ziele und verlängert so u. a. die Betreuungsdauer. Der möglichst lange Erhalt des Wohnens im eigenen häuslichen Umfeld unterstützt dies.

Darüber hinaus spricht natürlich auch eine intensive und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern und deren Klienten für eine gute Arbeitsbeziehung und damit für die Zufriedenheit der Betreuten. Dies spiegelt sich ebenfalls in der auffallend langen Beschäftigungsdauer des vorhandenen Kollegiums wieder.

Die verbleibenden 17% entfallen auf die Gruppe der Klienten mit einer Betreuungsdauer von drei bis fünf Jahren.

Nationalität

Der Anteil deutscher Betreuer liegt bei rund 90%. Konkret sind dies 111 von 119 im Ambulant Betreuten Wohnen befindlichen Klienten.

Darüber hinaus sind die übrigen acht in der Betreuung befindlichen Personen drei niederländischer, einer russischer, zwei polnischer und weitere zwei italienischer Herkunft.

Diese Ergebnisse sind seit Jahren sehr vergleichbar.

Kooperationen und Entwicklungen

Kooperationen

So umfassend und individuell die Problemlagen der zu Betreuenden sind, so breit ist auch das Spektrum an anderen sozialen Hilfen und Stellen, mit denen die Mitarbeiter des Ambulant Betreuten Wohnens kooperieren.

Fortlaufend ist die Netzwerkarbeit für den Fachdienst wie auch für den gesamten Verband von großer Bedeutung, um für den Betreuten das Bestmögliche zu erreichen. Dabei verfolgen wir das Ziel den Klienten darin anzuleiten und zu fördern, sich im bestehenden Sozialraum zu bewegen und die darin vorhandenen Ressourcen und Angebote für sich und die eigenen Bedarfe selbständig zu nutzen.

Eine wiederkehrende Zusammenarbeit in der Region besteht mit:

- diverse Abteilungen der LVR Klinik Bedburg-Hau
- Suchtambulanz der LVR Klinik Bedburg-Hau
- Psychiatrische Institutsambulanz, niedergelassene Psychiater
- Diverse Haus- und Fachärzte
- Substituierende Praxen
- Örtliche Ämter und Behörden
- Bewährungshilfe, Justiz und Polizei
- Träger der Leistungen nach dem SGB II und SGB XII
- Kranken- und Pflegekassen
- Jugendhilfeträger
- Kreis Kleve
- Diverse Arbeitgeber und Anbieter für Arbeitsmaßnahmen
- Werkstatt für Menschen mit Behinderungen, Haus Freudenberg
- Diverse Beratungsdienste
- Niedrigschwellige Soforthilfen vor Ort wie die „Klever Tafel“ und die „Klosterpforte“
- Sozialpsychiatrisches Zentrum
- Verein Papillon e.V. mit seinen verschiedenen Angeboten
- Andere Anbieter des Ambulant Betreuten Wohnens

Eine besonders engmaschige und für den Betreuten vorteilhafte Zusammenarbeit besteht mit den zusätzlichen Hilfen des Caritasverbandes, die örtlich für jeden erreichbar vorhanden sind. Die einzelnen Standorte, vor allem Kleve und Goch, bieten mit ihren Beratungszentren „unter einem Dach“ ein breites Spektrum an fachlichen Hilfen an, auf die auf dem kurzen Dienstweg zugegriffen werden können. Diese schnellen „Hilfen aus einer Hand“ können als Alleinstellungsmerkmal im Nordkreis Kleve gesehen werden.

So kann der Verband neben dem Ambulant Betreuten Wohnen im Nordkreis Kleve auch mit Angeboten aus der ambulanten Pflege, Sozialberatung, Schuldnerberatung, Wohnungslosenhilfe, Haftvermeidung, Suchtberatung, Erziehungsberatung und den Ambulanten erzieherischen Hilfen, wie der sozialpädagogischen Familienhilfe, dienen. Besonders



häufig besteht eine Zusammenarbeit mit dem Kontaktcafé der Beratungsstelle für Suchtfragen, welches von den Betreuten in deren Freizeit oder zur Sicherstellung der eigenen Hygiene, in Form von Wäsche waschen und duschen, gerne genutzt wird. Ebenso wird hier im Rahmen der Aids-Vorsorge Spritzbesteck getauscht und adäquat entsorgt.

Somit ist das Ambulant Betreute Wohnen des Caritasverbandes Kleve e.V. in der Lage komplexe Problemlagen differenziert zu betrachten, auf diese zu reagieren und spezifische Hilfen kurzfristig anzubieten.

Wiederkehrend entsteht hierbei die Zusammenarbeit zweier Dienste und auch zweier Kostenträger in einem Fall. So arbeiten bspw. Kollegen der ambulanten Pflege oder auch Kollegen der ambulanten erzieherischen Hilfen gemeinsam mit uns in der Betreuung einer Einzelperson und deren möglichen Familie. Die interne Vernetzung bietet den Vorteil des engen fachlichen Austauschs auf Augenhöhe und ohne Konkurrenz. Auf diese Weise können die Arbeitsfelder entsprechend des Arbeitsauftrags durch den jeweiligen Kostenträger gut definiert, differenziert und stetig überprüft werden. Dies dient letztlich der Sicherung der Qualität der Arbeit sowie dem Interesse des Klienten, der auf diese Weise umfassend fachlich und zielorientiert versorgt wird.

Ebenso verfügt der Caritasverband Kleve e.V. noch über das Ambulant Betreute Wohnen nach §67 SGBXII. Hier kommt es wiederkehrend zum Austausch über Fälle, insbesondere in Hinblick auf die Abgrenzung der Zuständigkeiten zwischen den beiden Betreuungsbereichen oder aber auch der Überführung von Klienten in den jeweils anderen Bereich, wenn sich bspw. Diagnosen verfestigen und eine Behinderung droht oder inzwischen eingetreten ist. Da in beiden Betreuungsbereichen vor Aufnahme in die Maßnahme klärende Vorgespräche mit den Interessenten geführt werden, kann bereits vorab adäquat mit dem Klienten evaluiert und besprochen werden, welche Zuständigkeit vorliegt.

Positiv zu verzeichnen ist die angenehme Zusammenarbeit mit anderen Anbietern des Ambulant Betreuten Wohnens für den Kreis Kleve. Wiederkehrend durften wir die Erfahrung machen, dass ein guter kollegialer Austausch zu Gunsten des Betreuten möglich ist. So konnten gegenseitige Anbieterwechsel aufgrund inhaltlicher oder fachlicher Gründe stets adäquat und offen vollzogen werden.

Hilfreich hierfür ist insbesondere das vernetzen in Form von Gremienarbeit wie in der Psychosozialen Arbeitsgemeinschaft des Kreises Kleve (PSAG) oder dem Verbund für Teilhabe und Behandlung (VTB).

Als ein ebenso hilfreiches und sehr wertvolles Angebot stellt sich die Clearingkonferenz als Untergruppe des VTB dar. In diesem professionellen Rahmen ist es möglich besonders schwerwiegende Fälle von Menschen mit einem herausfordernden Verhalten fachlich besprechen und Lösungen suchen zu können.

Die im Jahr 2015 geschlossene Kooperationsvereinbarung mit dem Verein Papillon e.V. hat fortlaufend Bestand. Auf diese Weise kann zwischen den Trägern ein Austausch des fachspezifischen Wissens, gegenseitige Beratung und Coaching, Beratung des jeweiligen



Teams, interne Fortbildungen usw. geleistet werden.

In 2019 konnte bspw. im Rahmen eines Teambesuches die gemeinsame Klientel der betreuten Menschen mit einer Suchterkrankung und den damit verbundenen Problembereichen in der Arbeit besprochen werden.

Weiterhin findet eine regelmäßige Teilnahme an dem Arbeitskreis „Kinder psychisch Kranker Eltern“ sowie an einem Qualitätszirkel bei jeweils einem örtlichen Jugendamt statt.

Die sich vertiefende Kooperation mit der örtlichen Jugendhilfe erfreut uns sehr. Insbesondere in Hinblick auf Betreuungskonstellationen, in denen neben BeWo auch die Jugendhilfe im Betreuungssystem integriert ist, sind eine enge Vernetzung und das Wissen um die jeweiligen Möglichkeiten der einzelnen Maßnahmen wesentlich und entscheidend, um eine differenzierte und fachlich klare Hilfe zu leisten.

Darüber hinaus erbrachten wir in 2019 auch in zwei Fällen Ambulant Betreutes Wohnens als Hilfe für junge Volljährige (§41 SGBVIII).

In der Zuständigkeit des Kreises Kleve als örtlichen Sozialhilfeträger versorgten wir bis Dezember 2019 zwei Menschen aufgrund ihres Alters über die Maßnahme des Ambulant Betreuten Wohnens. Mit dem 01.01.2020 wechselte die Zuständigkeit zurück zum LVR.

Wir sind stetig bemüht um eine enge und umfassende Kooperation mit den diversen Trägern, Anbietern und Partnern im umliegenden Sozialraum, um den Betreuten mit den bestehenden Hilfen bestmöglich zu versorgen, die Qualität der Arbeit zu sichern und zudem auch neue Perspektiven zu entwickeln.

Entwicklungen

Seit nun rund 15 Jahren versorgen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Caritasverbandes Kleve e.V. Menschen die an einer Suchterkrankung leiden im Rahmen des Ambulant Betreuten Wohnens.

Was mit zunächst nur vereinzelt Fallbetreuungen neben der Suchtberatung begann, hat sich im Laufe der Jahre zu einem großen Dienst entwickelt.

Seit 2014 werden neben der reinen Abhängigkeitserkrankung auch Menschen mit einer seelischen Behinderung versorgt.

Seit 2015 ist das Ambulant Betreute Wohnen für psychisch- und/oder suchtkranke Menschen ein eigener Fachdienst geworden. Inzwischen werden 119 Menschen über die Maßnahme versorgt. Innerhalb der letzten sechs Jahre hat sich diese Anzahl nahezu verdoppelt. Die Tendenz ist steigend.

Es zeigt sich somit, dass das Ambulant Betreute Wohnen des Caritasverbandes Kleve e.V. insbesondere in den letzten Jahren eine deutliche Entwicklung und Steigerung der Fallzahlen erlebt hat.



Das Jahr 2019 war geprägt durch die bald erwarteten Änderungen, die mit dem Bundes-
teilhabegesetz ab dem 01.01.2020 einhergehen.

Insbesondere die Änderungen im Bereich der Einkommens- und Vermögensfreigrenzen
lassen davon ausgehen, dass sich weitere an der Maßnahme interessierte Menschen
melden, die zuvor aufgrund ihres Verdienstes voraussichtlich zuzahlungspflichtig gewor-
den wären und die Hilfe somit abgelehnt hätten. Diese Entwicklung gilt es in 2020 nun
genau zu prüfen.

Mit den steigenden Fallzahlen und dem damit steigenden Arbeitsaufkommen besteht zu-
nehmend der Bedarf nach fachlich qualifiziertem Personal. Der politisch wiederkehrend
benannte Fachkräftemangel zeichnet sich stellenweise auch hier ab. Dennoch sind wir
optimistisch auch zukünftig weiterhin fähige Mitarbeiter für die Arbeit in unserem Fach-
dienst zu gewinnen und das Ambulant Betreute Wohnen für psychisch- und/oder sucht-
kranke Menschen weiter auszubauen.

Erfreulich ist, dass das Team des Ambulant Betreuten Wohnens in 2019 nun auch tieri-
schen Zuwachs erhalten hat. Die Therapiebegleithündin „Darcy“ unterstützt die Arbeit ei-
ner Mitarbeiterin und begleitet Termine bei Klienten. Diese freuen sich immer sehr über
den Besuch der Hündin. Insbesondere bei depressiven, antriebsarmen und ängstlichen
Menschen ist die positive Wirkung der Hündin spürbar. So lassen sie sich bspw. zu Spa-
zierungsgängen aktivieren. Über diese neue Qualität in der Arbeit freuen wir uns sehr.

Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

Oberstes Ziel des Fachdienstes ist es in seiner Arbeit transparent, auf fachlich hohem Ni-
veau und wirtschaftlich glaubwürdig aufzutreten, um damit eine qualitativ hochwertige Ar-
beit am Menschen und gegenüber dem Kostenträger zu gewährleisten.

Hierzu ist es notwendig Qualitätsstandards festzulegen, diese wiederkehrend zu prüfen,
anzupassen oder neu zu entwickeln.

Durch fortlaufendes Controlling sowie Evaluation und einem transparenten Umgang mit
den Ergebnissen hieraus können sowohl Leitung als auch die Mitarbeiter die Ergebnisse
aus ihrer Arbeit nachvollziehen, interpretieren und bei Bedarf reagieren.

Hierunter ist u. a. die Prüfung der geleisteten Fachleistungsstunden in Relation zu den
beantragten Fachleistungsstunden, der Leistungsdokumentation im Dokumentationspro-
gramm BeWo-Planer sowie die inhaltliche Überprüfung und Auswertung von Hilfeplänen
zu verstehen.

Oberste Priorität ist ein der Eingliederungshilfe entsprechendes individuelles Angebot für
den Klienten, welches seine persönlichen Ziele zur Teilhabe an der Gesellschaft durch
kontinuierliche fachliche Hilfen verfolgt.



Teamsitzungen im 14-tägigen Rhythmus dienen organisatorischen Absprachen, der Auswertung des Controllings und der gemeinsamen Ideensammlung zur Weiterentwicklung der strukturellen und inhaltlichen Qualität der Arbeit.

Durch die Regelmäßigkeit dieser Teamsitzungen ist somit ein fortlaufender Überprüfungs- und Entwicklungsprozess geboten.

Darüber hinaus finden in jeder Teamsitzung oder durch kollegiale Beratung und Intervention noch umfassende Fallbesprechungen statt, um den Mitarbeiter in seiner Arbeit zu stärken und das höchst mögliche Maß an fachlicher Qualität für den Betreuten zu erzielen.

Sieben Sitzungen mit einem externen Supervisor ermöglichen zusätzlich eine objektive Besprechung und Prüfung komplexerer Fälle. Auf diese Weise sollen zusätzliche Psychohygiene und die fachliche Stärkung der Mitarbeiter gewährleistet werden. Dies dient ebenfalls der Sicherung einer fachlich adäquaten und professionellen Betreuung des Klienten.

In der täglichen Zusammenarbeit mit dem Klienten und den damit bestehenden Herausforderungen dienen wiederkehrende Fortbildungsangebote und die Teilnahme an Fachtagungen dazu, die Mitarbeiter adäquat zu schulen und abzusichern.

Durch verschiedene Fortbildungsangebote in 2019 konnten sich die Kolleginnen und Kollegen wieder zusätzliche Eignungen erarbeiten, die der Qualität der Arbeit dienen.

Der Mitarbeiter ist nach jeder Bildungsmaßnahme verpflichtet sein erlangtes Wissen in Form eines teaminternen Vortrags wiederzugeben, um so die gesamte Mitarbeiterschaft bestmöglich zu informieren. Auf diese Weise wird eine regelmäßige fachliche Überprüfung und Auffrischung ermöglicht, was Kompetenz sicherstellt.

Externe Fort- und Weiterbildungen sowie Fachtagungen fanden zu folgenden Themen statt:

- Doppeldiagnose Psychose und Sucht
- Umgang mit unmotivierten Klienten
- MOVE – Motivierende Kurzintervention
- Ausbildung der Therapiebegleithündin

Darüber hinaus werden zu verschiedenen Themen gerne Kollegen oder Kooperationspartner mit Fachexpertise eingeladen, um Fragestellungen zu klären oder konkrete Probleme in der Fallarbeit zu besprechen. An dieser Stelle sei daher schon zu erwähnen, dass Anfang 2020 bereits die Polizei zu den Themen „Umgang mit übergriffigen Klienten, Umgang mit Angst, Prävention und Deeskalation“ vorstellig war.

Weiterhin wird zu der nächsten Teamsitzung eine Psychologin der Erziehungsberatungsstelle hinzukommen, um das Thema „Einschätzen und Melden einer Kindeswohlgefährdung im Rahmen des BeWos und Abgrenzung zur Jugendhilfe“ zu besprechen.

Auf diese Weise wird fortlaufend versucht die in der Arbeit auftretenden Themen festzustellen und diesbezüglich externe Fachkräfte einzuladen, um die eigene Arbeit zu reflektieren und fachlich gut aufzustellen.



Weiterhin nahmen im Rahmen des Schutzkonzeptes alle Mitarbeiter verbindlich an einer zweitägigen Präventionsschulung zum Umgang mit sexualisierter Gewalt teil.

In Hinblick auf die sich verändernden Bedingungen durch das Bundesteilhabegesetz fand intern bereits eine Schulung der Mitarbeiter des Ambulant Betreuten Wohnens zum ICF und zum BEI_NRW als neues Bedarfsermittlungsinstrument statt.

Zur Überprüfung unserer Qualität der Arbeit wurde in 2019 erneut eine umfassende Klientenbefragung durchgeführt. Eine erste Befragung fand bereits 2016 statt. Nun hat es sich der Fachdienst zum Ziel gesetzt, im Rahmen des Beschwerdemanagements regelmäßig eine Erfassung der Qualität und der Zufriedenheit in der Betreuung anhand einer Befragung vorzunehmen.

Die in 2019 erfolgte umfassende Befragung richtete sich an die zu dem Zeitpunkt etwa 120 betreuten Klienten des Ambulant Betreuten Wohnens.

Insgesamt haben 62 Personen an der Befragung teilgenommen. Dabei handelt es sich um eine Beteiligung an der Umfrage von rund 52%.

Die Befragung zielte darauf ab die Zufriedenheit der Klienten in der Betreuung zu erfassen und mögliche Problembereiche sowie Anregungen und Wünsche seitens der Betreuten zu erheben.

Die Befragung erfolgte anhand eines anonymisierten Fragebogens mit offenen sowie geschlossenen Fragen, die die verschiedenen Bereiche der Zusammenarbeit, inhaltlich wie strukturell, erfassen sollten. Dabei verfolgten die Fragen die Werte von Qualität in der Arbeit, die dem Ambulant Betreuten Wohnen des Caritasverbandes Kleve e.V. von besonderer Wichtigkeit sind.

Hierbei handelt es sich u. a. um Werte von Partizipation, Wertschätzung, Respekt, Zusammenarbeit auf Augenhöhe, Zuverlässigkeit, Verbindlichkeit und die Einhaltung der Schweigepflicht.

Die Interpretation der Auswertung erfolgt aktuell noch fortlaufend in den jeweiligen Teamsitzungen.

Weiterhin war es wichtig zu erfassen, ob die Vorberatung auf das Ambulant Betreute Wohnen greift und ob im Rahmen des Beschwerdemanagements den Betreuten deutlich ist wie und an wen eine Beschwerde gerichtet werden kann.

Grundsätzlich wird ein hohes Maß an Zufriedenheit seitens der Betreuten sichtbar. Dies ist stimmig zu der bei uns eher langen Verweildauer in der Betreuung. 58 Personen geben an sie seien ihren Zielen näher gekommen (Ja/eher Ja). 57 Personen geben an schon Ziele erreicht zu haben (Ja/eher Ja) und 56 Betreute hätten zu mehr Struktur gefunden (Ja/eher Ja), während 58 der Befragten durch die Versorgung mehr Lebensqualität gewonnen hätten (Ja/eher Ja).

Bei der Kernfrage der Eingliederungshilfe, ob durch die Betreuung mehr Teilhabe am gesellschaftlichen Leben erreicht wurde, beantworteten dies 50 Personen mit ja/eher ja. Dies freut uns sehr.



Vergleichbar hohe Werte finden sich in der Beantwortung der Fragen rund um die oben beschriebenen Werte in der Zusammenarbeit.

Dennoch liefern die gebotenen Antworten, vor allem durch die offenen Fragen, auch die Möglichkeit zur Weiterentwicklung unseres Betreuungsangebots.

Den Bereich des Beschwerdemanagements gilt es weiter auszubauen. Die Partizipation der Betreuten ist hierbei dringend gewünscht. Die Effektivität der vorhandenen Kummerkästen gilt es nochmals zu überprüfen und ein weiteres Ziel ist das Erstellen einer „Willkommensmappe“, welche mit der Aufnahme in das Ambulant Betreute Wohnen dem Klienten ausgehändigt wird. Diese Mappe soll über alle wesentlichen Informationen, u.a. auch über Feedbackmöglichkeiten, aufklären und den Menschen in der Hilfe herzlich willkommen heißen.

Darüber hinaus ist bereits in der ersten Jahreshälfte 2020 ein Projekt mit Studenten der Sozialpädagogik an der Hogeschool van Arnhem en Nijmegen anvisiert, welches sich mit dem Thema Beschwerdemanagement im Ambulant Betreuten Wohnen auseinandersetzt. Nähere Informationen und das konkrete Ergebnis hieraus sind dem Jahresbericht 2020 im nächsten Jahr zu entnehmen.

Ziel ist, dass die strukturelle und fachliche Qualitätsentwicklung weiter engmaschig einhergeht mit dem Wachstum des Dienstes. Dies gilt es stetig intern zu prüfen und darzustellen.