



KONZEPTION

Beratungsstelle im Familienzentrum (BiF) - Assistenzagentur der Diakonie Stetten e.V.-

Die Beratungsstelle im Familienzentrum (BiF) bietet seit Mai 2005 ein Informations- und Beratungsangebot im Sozialraum Schorndorf und der Umgebung an. Innerhalb der Strukturen der Diakonie Stetten e.V. ist die Beratungsstelle ein Angebot der Offenen Hilfen in der Region Rems-Murr-Kreis und im Familienzentrum in Schorndorf verankert. Ziel ist es Ratsuchenden unter Berücksichtigung individueller Ressourcen und Bedürfnissen eine passgenaue und flexible Leistung anzubieten. Aufgabe ist es unter dem Aspekt der Kundenorientierung die Qualität von Vermittlung und Wechsel von Angeboten zu erhöhen.

1.) Rahmenbedingungen

a. Räumlichkeiten

Das Büro befindet sich im 2. Stock des Familienzentrums in Schorndorf/Karlstraße 19 und ist über einen Aufzug auch für in der Mobilität eingeschränkte Personen gut erreichbar. Das Familienzentrum liegt zentral innerhalb des Gebäudekomplexes einer Einkaufspassage. Durch die unmittelbare Nähe zum Bahnhof und zur Altstadt ist das Familienzentrum sehr gut zu erreichen.

Durch die Lage des Büros ist eine Verankerung in das vielfältige Beratungs- und Hilfsangebot in Schorndorf, unkomplizierter Austausch sowie eine direkte eventuell notwendige Vermittlung an andere Dienste gesichert. Im Familienzentrum sind für die unterschiedlichsten Zielgruppen, vom Baby bis zu Senioren über Menschen mit Behinderungen, Angebote zu finden. Diese werden u.a. vom Tagesmütter- und Elternverein, dem Kinderschutzbund, dem Frauenhaus, der Diakonischen Bezirksstelle, den Offenen Hilfen der Diakonie Stetten e.V., dem Jugendamt und dem Mietverein gemacht. Freitagvormittags ist das Büro für eine Hebammensprechstunde freigegeben.

Das Büro ist mit zwei Schreibtischen, zwei PCs und einer Beratungsecke ausgestattet.

Durch die Bürogröße ist die Aktenlagerung beschränkt möglich.

Über das Familienzentrum steht der Beratungsstelle ein allgemein zugänglicher Kopierer zur Verfügung. Das Familienzentrum bietet zwei Gruppenräume zur Vermietung an. Weiter



diakonie **stetten**

Beratungsstelle im Familienzentrum
Assistenzagentur der Diakonie Stetten e.V.

gibt es im Eingangsbereich des Familienzentrums eine Küche, die für verschiedene Veranstaltungen genutzt werden kann.

b. Personal

Die Beratungsstelle im Familienzentrum ist mit einer Vollzeitkraft durch eine/n Sozialpädagoge/in als Koordinator/in sowie einer Verwaltungskraft mit einem Stellenumfang von 25 % besetzt. Beiden Stelleninhaber/innen ist der Regionalleiter Rems-Murr vorgesetzt.

c. Öffnungszeiten

Montag vormittags von 9.30- 12.00 Uhr sowie Donnerstag nachmittags von 15.00- 18.00 Uhr bietet die Beratungsstelle eine Offene Sprechstunde an. Um das Beratungsangebot so niederschwellig wie möglich zu halten, können an diesen Tagen anfragende Personen ohne Anmeldung kommen.

d. Finanzierung

In den ersten fünf Projektjahren wird die Beratungsstelle im Familienzentrum durch eine Startfinanzierung der Aktion Mensch gefördert.

e. Strukturelle Einbindung

Die Beratungsstelle ist innerhalb der Diakonie Stetten e.V. in der Region Rems- Murr- Kreis verankert und ein Angebot der Offenen Hilfen. Alle 2 Wochen dient ein Regeltermin mit dem Regionalleiter und dem/der Koordinator/in dem fachlichen Austausch, der weiteren Bedarfsplanung, der kontinuierlichen konzeptionellen Weiterentwicklung und Organisation der Beratungsstelle. Einmal im Quartal nimmt ebenso die Verwaltungskraft an den Besprechungen teil.

Mit der Regionalisierung des Zentralen Sozialdienstes (Region Rems- Murr) im Frühjahr 2009 übernimmt die Beratungsstelle für den Sozialraum Schorndorf entsprechende Sozialdienstaufgaben.

Weiter ist die Beratungsstelle durch folgende Gremien in die internen Strukturen eingebunden: Themen- Leitungskreis, Leitungskreis- Offene Hilfen, Fachkonferenz Beratung, Arbeitskreis Persönliches Budget, Arbeitskreis Assistenz, Arbeitskreis Schatzkiste, Regionalteam Schorndorf, Regionalteam Waiblingen. Mit dem Ambulant Betreuten Wohnen und dem Familienbegleitenden Dienst besteht eine besonders intensive Zusammenarbeit.

f. Wissenschaftliche Begleitung während der Projektphase

In den ersten zwei Projektjahren bis 2007 nahm die Beratungsstelle an dem Projekt „Leben im Ort“ teil. Durch die Projektteilnahme war eine wissenschaftliche Begleitung während der Laufzeit sowie eine anschließende Auswertung gewährleistet. Ebenso konnte durch die



diakonie **stetten**

Beratungsstelle im Familienzentrum
Assistenzagentur der Diakonie Stetten e.V.

Einordnung in die Sparte „Beratungsstelle“ ein trägerübergreifender fachlicher Austausch mit ähnlichen Projekten vollzogen werden. (Siehe Projektbericht)

2.) Zielgruppe

Die Beratungsstelle richtet sich mit ihrem Angebot an Menschen mit einer körperlichen, geistigen oder psychischen Behinderung sowie Menschen in besonderen Lebenslagen aus dem Sozialraum Schorndorf und den umliegenden Gemeinden. Darüber hinaus steht die Beratungsstelle auch Angehörigen, Betreuern, MitarbeiterInnen der Diakonie Stetten e.V., Freundinnen und Freunden sowie dem Gemeinwesen der Region Schorndorf zur Verfügung.

3.) Zielsetzung

Das Angebot der Beratungsstelle basiert auf einer konsequenten Umsetzung der sozialrechtlichen und fachlichen Forderungen einer zunehmenden wohnort-, personen- und lebensweltorientierten Assistenz. Im Mittelpunkt steht eine zukunftsweisende **Kundenorientierung**, die eine bisher tradierte Institutionalisierung ablösen soll und Ratsuchende vor einrichtungsbedingten Hindernissen schützt. Für die individuelle Assistenzplanung stehen die Ressourcen und Bedürfnisse der Ratsuchenden im Vordergrund. Ziel ist eine passgenaue und flexible Leistung anzubieten bzw. zu vermitteln. Während des Beratungsprozesses wird der Ratsuchende von der ersten Anfrage bis zum abschließenden Gespräch von einem Ansprechpartner, der als Casemanager fungiert, begleitet. Diese konstante Begleitung wird unabhängig davon gewährt, ob der eigene oder ein anderer Träger ein Leistung anbieten kann.

Eine weitere Aufgabe der Beratungsstelle ist es, das differenzierte soziale Dienstleistungsspektrum – professionelle wie nicht-professionelle – für die Öffentlichkeit erkennbar werden zu lassen sowie darauf aktiv hinzuweisen. **(Sozialmarketing)**

Ebenso gilt es soziale Problemlagen in der Gesellschaft zu verdeutlichen sowie die Bevölkerung für die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungserfahrung zu sensibilisieren. **(Sensibilisierung)**

Für eine –von der Fachwelt geforderten– gelungenen Inklusion von Randgruppen muss das Gemeinwesen vorbereitet und einbezogen werden.

Zur bedarfsorientierten Weiterentwicklung des sozialen Dienstleistungsangebots in der Region werden die gewonnenen Erkenntnisse und Erfahrungen in die regionale Bedarfsplanung miteinbezogen. **(bedarfsorientierte Weiterentwicklung)**

Zur Umsetzung dieser Zielsetzungen wurden folgende zielgerichtete geltende Leitlinien aufgestellt:

1. Wir sind zuverlässig und direkt erreichbar.
2. Wir lassen uns an der Zufriedenheit unserer Kunden messen.
3. Wir nehmen uns Zeit gemeinsam den Hilfebedarf gründlich und nachvollziehbar zu erarbeiten.



diakonie **stetten**

Beratungsstelle im Familienzentrum
Assistenzagentur der Diakonie Stetten e.V.

4. Wir führen mit unseren Kunden einen partnerschaftlichen Dialog.
5. Wir bieten wohnortnahe Unterstützung und Assistenz, um die individuelle Selbstbestimmung und Wahlfreiheit zu erhöhen.
6. Wir arbeiten lösungs- und ressourcenorientiert.
7. Wir vermitteln und initiieren individuelle und passgenaue Angebote.
8. Wir beraten transparent und unabhängig von Trägerinteressen bzgl. der regionalen Angebote und deren Finanzierung.
9. Wir verstehen es als unsere Aufgabe ein tragfähiges und durchlässiges soziales Netzwerk in der Region mit zu gestalten.

4.) Angebote (Kundenorientierung)

a. Klienten-/ Klientinnenarbeit

Die direkte Arbeit mit den Klientinnen und Klienten findet als Beratungsgespräche in der Assistenzagentur, bei den Klientinnen und Klienten zu Hause, in der Klinik, an einem von den Klientinnen und Klienten gewählten neutralen Ort oder telefonisch statt.

Zur Vor- und Nachbereitung der direkten Beratung gehören die Recherche zu Assistenzangeboten sowie der Rechtsgrundlage, die Vorbereitung der Gespräche, die Dokumentation, der Austausch mit Kolleginnen und Kollegen anderer Fachdienste und die Kontaktaufnahme sowie die konkrete Anfrage bei Leistungserbringern. Ziel ist es, die Ressourcen, Fähigkeiten und Interessen der Klientinnen und Klienten für die weitere Hilfeplanung zu nutzen und somit herauszuarbeiten, wie das Angebot gestaltet sein muss, damit es für den Klienten/in passend ist. (Clearing- Funktion)

Das Angebot der Begleitung und Beratung richtet sich auch an die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Diakonie Stetten e.V..

Aufgabe der Beratungsstelle ist es ebenso Klientinnen und Klienten sowie gesetzlichen Vertreter und Angehörige auf Rechtsansprüche aufmerksam zu machen und sie ggf. bei der Geltendmachung, z.B. bei der Antragstellung, zu unterstützen.

Des Weiteren steht bei der Beratung der Klientinnen und Klienten deren persönliches Netzwerk im Vordergrund. Dies gilt es zu stärken und zu unterstützen. Wir gehen davon aus, „dass stabile kommunikative Kontakte und abrufbare Formen sozialer Unterstützung für die Prävention von Krankheiten, sozialen Problemen oder Krisen sowie für die Erhaltung psychischer und physischer Gesundheit besonders wichtig sind“¹. Deshalb gehört die Netzwerkarbeit im Sinne des Community Care zu den Arbeitsschwerpunkten in der direkten Arbeit mit den Klientinnen und Klienten.

¹ Georg Theunissen: Zeitgemäßes Wohnen von Menschen mit einer geistigen Behinderung, In: Neue Praxis, Heft 4/2005, S. 333.



diakonie **stetten**

Beratungsstelle im Familienzentrum
Assistenzagentur der Diakonie Stetten e.V.

Je nach Bedarf der Klienten/innen richtet sich der Zeitraum des Beratungsprozesses. Nach Wunsch und Notwendigkeit bietet der/die Koordinator/in der Beratungsstelle auch eine persönliche Begleitung z.B. zu Ämtern oder Hilfeplangesprächen an.

Der/die Koordinator/in unterliegt während des Beratungsprozesses der Schweigepflicht. Bei Bedarf wird eine notwendige Schweigepflichtsentbindung mit der/m Klient/in schriftlich vereinbart.

Weitere konkrete niederschwellige Angebote der BiF:

- **Offener Treff:** Der Offene Treff wird in Kooperation mit dem ABW, BWF und FBD angeboten. Er findet jeden Donnerstag, außer in den Ferienzeiten, von 16.00 - 19.30 Uhr im Familienzentrum statt und bietet allen Interessierten an, an einem offenen unverbindlichen Austausch mit kulinarischen Angeboten teilzunehmen.
- **Eltern- Frühstück:** Jeden dritten Monat findet an einem Vormittag ein Elternfrühstück statt. Dies ist ein kostenloses offenes Angebot für Eltern von Kindern mit einer Behinderung.
- **Themenabend:** Alle drei Monate findet (regulär im Familienzentrum) ein offener Themenabend zu unterschiedlichen Themen aus der Eingliederungshilfe mit Referenten aus dem jeweiligen Fachgebiet statt.
- **Ambulante Wohnschule:** Dieses Bildungsangebot richtet sich an erwachsene Menschen mit Behinderung, die den Wunsch haben eigenständiger zu leben. In ca. 30 Abendkursen und 3 Wochenendseminaren haben sie die Chance, Wünsche und Vorstellungen über ihren weiteren Lebensweg zu entwickeln und durch praktisches Lernen und Üben ein selbständigeres Wohnen zu erproben.
- **Persönliches Budget:** Umfassendes Beratungsangebot zum Thema Persönliches Budget. Des Weiteren wird die Begleitung und Unterstützung bei der Antragstellung von einem Persönlichen Budget angeboten. Auf Wunsch vermittelt BiF bei einer Genehmigung eines Persönlichen Budgets Leistungserbringer.

b. Sozialraum-. Netzwerk- und Kooperationsarbeit

Wir vermitteln Klientinnen und Klienten an den für ihren individuellen Bedarf passenden Fachdienst, aber auch an nicht-professionelle Stellen, wie z.B. Selbsthilfegruppen, Vereine etc.. Im Vordergrund steht dabei, ein individuell passgenaues und flexibles Assistenzangebot zu vermitteln. Die Zusammenarbeit und Kooperation findet klientinnen- und klientenbezogen statt, beispielsweise mit der Bezirkssozialarbeit des Kreissozialamtes des Rems-Murr-Kreises, mit dem Kreisjugendamt, mit Fachdiensten anderer freier Träger, wie z.B. dem Frauenhaus des DRK und dem Integrationsfachdienst, mit Vereinen, z.B. dem Tagesmütter- und Elternverein und dem Deutschen Kinderschutzbund, mit Fachdiensten,



diakonie **stetten**

Beratungsstelle im Familienzentrum
Assistenzagentur der Diakonie Stetten e.V.

Wohnheimen und Werkstätten der Diakonie Stetten e.V., mit ehrenamtlich unterstützenden Personen, mit Angehörigen, Partnerinnen und Partnern, Freundinnen und Freunden und rechtlichen Vertreterinnen und Vertretern von Menschen mit Behinderungen. Wie unter 4.a bereits beschrieben steht dabei zum Einen das Community Care im Sinne einer Netzwerkanalyse der Klientinnen und Klienten und daran angeschlossen der Aufbau, die Pflege und Gestaltung individueller Netzwerke im Vordergrund, zum Zweiten geht es darum, professionelle und nicht-professionelle Institutionen des Sozialraums Schorndorf zu vernetzen und für die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungserfahrung zu sensibilisieren. Dieses sogenannte sekundäre und tertiäre Netzwerk der Klientinnen und Klienten gilt es in einem kontinuierlichen Prozess weiter auszubauen.

Klienten- und trägerübergreifende Kooperationen finden z.B. bei der Gestaltung von Themenabenden, Organisation von Veranstaltungen (Tag der Menschen mit Behinderung, Tag der offenen Tür des Familienzentrums, Planspiel „Ready- steady-go“) statt.

5.) Öffentlichkeitsarbeit (Sozialmarketing)

Aufgabe der Beratungsstelle ist es die Öffentlichkeit auf das differenzierte soziale Dienstleistungsangebot sowie auf die Belange von Menschen mit Behinderung (Lobbyarbeit) aufmerksam zu machen.

So weist die Beratungsstelle durch Internetauftritte und über ihren Flyer auf ihr Angebot hin. Ebenso sind die Kontaktdaten der Beratungsstelle im Telefon- wie auch Branchenbuch zu finden. An Angehörigenabenden der WfbM in Schorndorf, Elternabenden der Fröbelschule Schorndorf sowie Lehrerkonferenzen der Förderschule stellt der/die Koordinator/in regelmäßig die Beratungsstelle vor und referiert ggf. zu Fachthemen, z.B. dem Persönlichen Budget.

Über die lokale Presse sowie über die Hausmitteilung wird regelmäßig über das Angebot der Beratungsstelle informiert und auf die einzelnen Veranstaltungen hingewiesen und berichtet.

Zur Berichterstattung der Tätigkeiten der Beratungsstelle dienen die Projektberichte der wissenschaftlichen Begleitung sowie ein Zwischenbericht der Ambulanten Wohnschule.

Über die oben genannte klientinnen- und klientenbezogene Zusammenarbeit hinaus finden auch Kooperationen zur Stärkung/ Ausbau/ Intensivierung der Vernetzung mit anderen Trägern bei der gemeinsamen Organisation und Durchführung von Veranstaltungen (z.B. Themenabend: Pflegeversicherung) und Aktionen (z.B. Remsaktionstag, Tag der Menschen mit Behinderung) statt.

6.) Bedarfsorientierte Weiterentwicklung

Zur Erfassung der Anfragen der Beratungsstelle wird eine Statistik geführt, die folgende Rubriken erfasst: Geschlecht, Beratungshäufigkeit, Behinderungserfahrung, Zugang, Anfrage von,



diakonie **stetten**

Beratungsstelle im Familienzentrum
Assistenzagentur der Diakonie Stetten e.V.

professionelles Hilfsangebot im Vorfeld oder aktuell, Anlass der Beratung und Maßnahme. Vierteljährlich wird diese Statistik ausgewertet.

Die Dokumentation der einzelnen Beratungsgespräche erfolgt über einen Erfassungsbogen, der von der wissenschaftlichen Begleitung erstellt und während der Projektlaufzeit von ihr ausgewertet wurde. In diesem Zeitraum fand auch eine Angehörigenbefragung statt, deren Auswertung im Projektbericht nachzulesen ist.

Im Rahmen der Projektförderung durch Aktion Mensch wird ein jährlicher Bericht erstellt. Anhand der Berichterstattung und Überprüfung der aufgestellten Ziele für das jeweilige Projektjahr richten sich die Weiterentwicklung der Beratungsstelle im Familienzentrum sowie die Angebotsplanung der gesamten Offenen Hilfen aus.

Stand: März 2009

A. Scharlau

Beratungsstelle im Familienzentrum
Assistenzagentur der Diakonie Stetten e.V.
Karlstr. 19
73614 Schorndorf
Fon 07181/887701
astrid.scharlau@diakonie-stetten.de