



# JAHRESBERICHT

# 2020

## Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	4
<b>Kapitel 1: Entwicklung der Organisation</b> .....	5
<b>1. Organigramm und Organisationsstruktur</b> .....	5
<b>1.1. Organigramm</b> .....	5
<b>1.2. Organisationsstruktur</b> .....	5
<b>2. Entwicklung Personalstamm</b> .....	6
<b>3. Gremien</b> .....	7
<b>3.1. Verwaltungsrat</b> .....	7
<b>3.2. Beratendes Fachgremium</b> .....	8
<b>3.3. Dienstleisterkonferenzen</b> .....	8
<b>3.4. Zusammenspiel der verschiedenen Gremien</b> .....	8
<b>3.5. Zivilgesellschaft</b> .....	9
<b>4. Maßnahmen zur Organisations- und Personalentwicklung</b> .....	9
<b>4.1. Case Management</b> .....	9
<b>4.2. Aus- und Weiterbildung</b> .....	10
<b>Kapitel 2: Inhaltliche Tätigkeit</b> .....	11
<b>1. Förderung des selbstbestimmten Lebens</b> .....	11
<b>1.1. Zuständigkeiten der Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben</b> . .....	11
<b>1.2. Die Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben 2020 in Zahlen</b>	12
<b>1.3. Case Management Organisation</b> .....	13
<b>1.4. Grundlagen</b> .....	14
<b>1.5. Arbeitsweise</b> .....	15
<b>1.6. Assessmentinstrumente BelRAI und ICF</b> .....	16
<b>1.7. Telefonie und Empfang</b> .....	18
<b>1.8. Fachsoftware DAVE</b> .....	19
<b>1.9. Bezuschusste Dienstleistungen</b> .....	20
<b>1.10. Angepasste Dienstleistungen der Dienststelle</b> .....	21

<b>2. Corona-Management</b> .....	22
<b>2.1. Maßnahmen in Bezug auf die Arbeit der bezuschussten Dienstleister und Wohnressourcen</b> .....	22
<b>2.2. Maßnahmen in Bezug auf die Arbeitsweise der Dienststelle</b> ..	23
<b>3. Umsetzung der 6. Staatsreform</b> .....	24
<b>4. Umsetzung internationaler Verpflichtungen</b> .....	25
<b>4.1. UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen</b> .....	25
<b>4.2. Informationssicherheit</b> .....	25
<b>4.3. Datenschutz</b> .....	26
<b>4.4. Kommunikation</b> .....	27
<b>4.5. Barrierefreiheit</b> .....	28
<b>Kapitel 3: Projekte</b> .....	29
<b>1. Projekte auf Ostbelgien-Ebene</b> .....	29
<b>1.1. Vermittlung in Beschäftigung</b> .....	29
<b>2. Projekte auf nationaler Ebene</b> .....	30
<b>2.1. Return to Work</b> .....	30
<b>3. Projekte auf internationaler Ebene</b> .....	30
<b>3.1. MOBI – Mobiles Team zur Begleitung von Personen mit Doppeldiagnose</b> .....	30
<b>3.2. CORESIL: COVID-Crossborder-Resilience Project</b> .....	32
<b>Kapitel 4: Ausführung des Geschäftsführungsvertrages</b> .....	35

## Vorwort

Mit dem Dekret vom 13. Dezember 2016 zur Schaffung einer Dienststelle der Deutschsprachigen Gemeinschaft für selbstbestimmtes Leben (nachfolgend Dienststelle genannt) wurde ein neues Kapitel in der ostbelgischen Autonomiegestaltung aufgeschlagen und - insbesondere in den Bereichen Soziales und Senioren, aber auch in der Beschäftigung und im Gesundheitsbereich – wurden Weichen für die Zukunft gestellt.

Seither hat die Dienststelle vier sehr intensive und ereignisreiche Jahre der Standortbestimmung, der Selbstfindung, der Neuerungen, der Weiterentwicklung und der Herausforderungen erlebt. Durch den per Dekret vollzogenen Paradigmenwechsel („von Zielgruppe zu Zielsetzung“) hat sich die Dienststelle verstärkt einer wertebasierten Herangehensweise zugewandt. Themen wie Selbstbestimmung, Menschenrechte und Teilhabe sind noch stärker in den Vordergrund gerückt. Zwar ist dieser Prozess noch nicht gänzlich abgeschlossen, die sich hieraus ergebenden Chancen zeichnen sich aber deutlich ab: Hierdurch wird die Dienststelle anders wahrgenommen. Die Dienststelle sieht sich selbst als einen Sozialdienstleister bzw. eine Sozialbehörde, der/die fachlich fundierte Arbeitsweisen handhabt, Akzente setzt und wo nötig neue Wege geht, um „mit der Zeit zu gehen“. Durch Netzwerkarbeit und partnerschaftliche Zusammenarbeit in vielen Bereichen hat sie sich, aber auch die Themen und Werte, die sie ausmachen, weiter in die Mitte des gesellschaftlichen Bewusstseins und auf die politische Agenda gerückt.

Dennoch liegt noch ein weiter Weg vor uns. Die Erfolge der letzten Jahre müssen verstetigt werden, und gleichzeitig gilt es, das Augenmerk bereits auf die Herausforderungen der kommenden Jahre zu richten: Versorgungslücken müssen geschlossen werden, die Bedarfe und die Lebensprojekte der begleiteten Personen wandeln sich, die Begleitangebote müssen diesem Wandel folgen. Die Dienststelle wird sich daher nicht auf dem Erreichten ausruhen, sondern muss in einer sich ändernden, unsicheren, komplexen und mehrdeutigen Welt auch künftig durch Vision, Personenzentrierung, Transparenz und Innovation stellen. Nur so wird sie sich künftig am eigenen Selbstbild messen lassen können.

DocuSigned by:  
  
BCEF9AE359D6475...

Dr. Stephan Förster  
Geschäftsführender Direktor

DocuSigned by:  
  
71130DA2A3D2420...

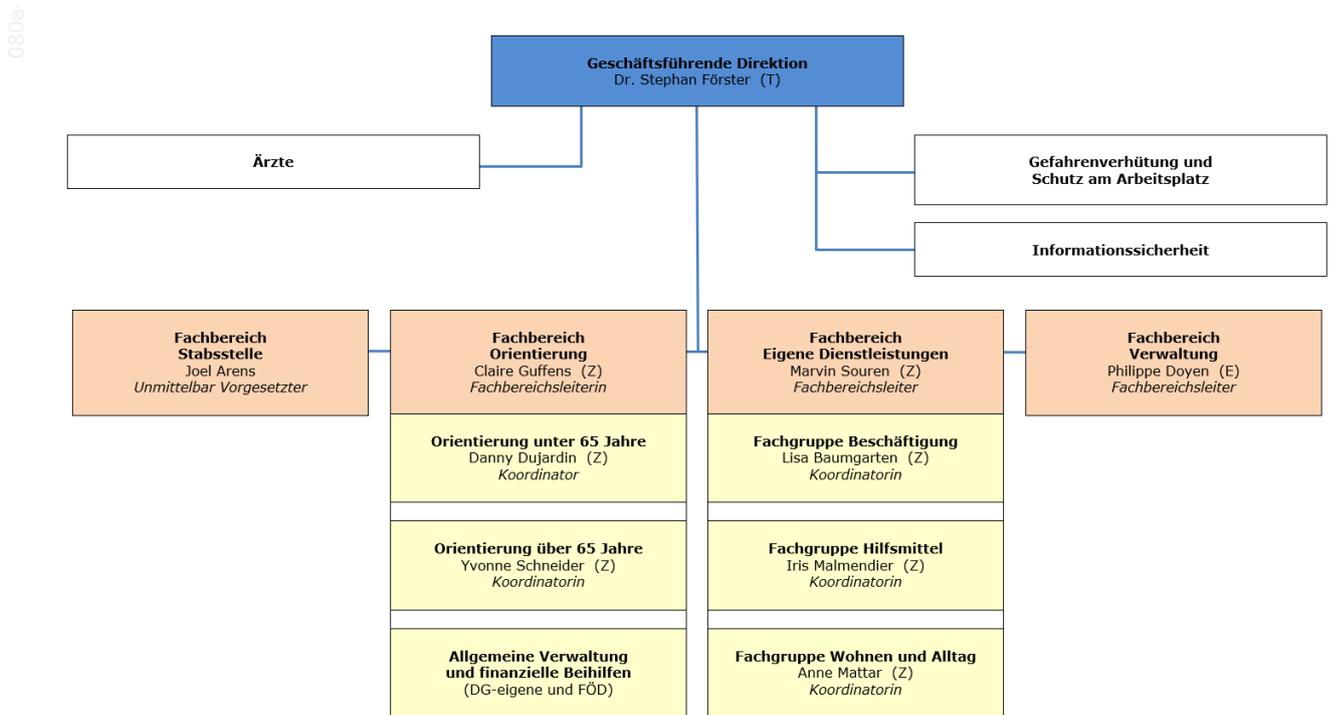
Dr. Karl Vermöhlen  
Vorsitzender des Verwaltungsrates

# Kapitel 1: Entwicklung der Organisation

## 1. Organigramm und Organisationsstruktur

### 1.1. Organigramm

Die Organisationsstruktur stellt sich am 01.01.2021 folgendermaßen dar:



### 1.2. Organisationsstruktur

Am 01.01.2021 befinden sich 86 Mitarbeiter der Dienststelle (67,01 VZÄ) tatsächlich im Dienst. Die Organisationsstruktur der Dienststelle in Ausführung des o.g. Organigramms sieht dabei wie folgt aus:

- *Geschäftsführende Direktion*. 1 VZÄ (1 Person).
- *Fachbereich Stabsstelle*. In diesem Bereich sind 7,15 VZÄ (8 Personen) beschäftigt. Neben den Aufgaben im Rahmen von Strategie, Focal Point und Prozessentwicklung gewährleisten sie die Zusammenarbeit der internen Gremien, die Kommunikation, die inhaltliche und rechtliche Steuerung, die Sensibilisierung sowie die Qualitätssicherung einschl. der Inspektion und Kontrolle der bezuschussten Dienstleister und der eigenen

Dienstleistungen. Die Informationssicherheit und der Datenschutz gehören ebenfalls zu den Aufgaben der Stabsstelle.

- *Fachbereich Orientierung.* In diesem Fachbereich sind 25,08 VZÄ (34 Personen) beschäftigt. Hauptaufgaben sind die Information, Beratung und Orientierung von Personen mit Unterstützungsbedarf und die Unterstützungsplanung und Koordination von Dienstleistungen für diese Personengruppe sowie die Zusammenarbeit mit den Dienstleistern in diesem Bereich.
- *Fachbereich Eigene Dienstleistungen.* In diesem Fachbereich sind 22,93 VZÄ (29 Personen) beschäftigt. Hauptaufgaben sind die Beratung für und die Bereitstellung von Hilfsmitteln sowie die ambulante Wohn- und Beschäftigungsbegleitung. Eine dieser Personen gewährleistet zudem die Aufgaben der Gefahrenverhütung und des Schutzes am Arbeitsplatz.
- *Fachbereich Verwaltung.* In diesem Fachbereich sind 10,34 VZÄ (13 Personen) beschäftigt. Hauptaufgaben sind die Bereiche Finanzen, Personal, Hauslogistik, Empfang, Catering und die Bezuschussung von Dienstleistern einschl. der Gewährleistung eines Drittzahlersystems in den von der Dienststelle bezuschussten Wohnheimen, Tagesstätten und Diensten.
- *Ärzte.* 0,5 VZÄ (1 Person). Der Arzt gewährleistet die kontrollärztlichen Tätigkeiten im Rahmen der Dienstleistungen des FÖD Soziale Sicherheit und der durch die Staatsreform übertragenen Zuständigkeiten.

## **2. Entwicklung Personalstamm**

Die Dienststelle hat mehrere Personen neu eingestellt. Diese Einstellungen erfolgten im Rahmen des von der Regierung genehmigten Stellenplans der Dienststelle und ersetzen Mitarbeiter, die ihr Arbeitsverhältnis mit der Dienststelle beendet haben oder sich durch Krankheit oder aus anderen Gründen längerfristig nicht tatsächlich im Dienst befinden.

## **3. Gremien**

### **3.1. Verwaltungsrat**

Der Verwaltungsrat der Dienststelle setzt sich aus folgenden stimmberechtigten Mitgliedern zusammen:

- Vorsitz: Dr. Karl Vermöhlen
- für die repräsentativen Arbeitnehmerorganisationen:  
Renaud Rahier und Jochen Mettlen
- für die überberuflichen Arbeitgeberorganisationen: Volker Klinges; das zweite Mandat ist zurzeit vakant
- für die Krankenkassen: Monique Kessler und Hubert Heck
- zwei Fachleute aus dem Zuständigkeitsbereich der Dienststelle: Angelika Jost und Josiane Fagnoul.

Dem Verwaltungsrat gehören mit beratender Stimme an:

- für das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft: Michael Fryns und Karin Cormann
- der Geschäftsführende Direktor der Dienststelle: Dr. Stephan Förster
- für die beiden Dienstleisterkonferenzen: Christophe Ponkalo und Alexa Colling
- für die Zivilgesellschaft: Johanna Neuens und Gerd Melchior.

Des Weiteren gehören dem Gremium zwei Regierungskommissare an:

- Resi Stoffels
- Joseph Burtscheidt

Der Verwaltungsrat kann punktuell Experten mit beratender Stimme zu seinen Sitzungen hinzuziehen.

Coronabedingt hat der Verwaltungsrat im Jahr 2020 zusätzlich zu seinen 9 regulären Sitzungen in 8 Sondersitzungen getagt.

Die Sitzungen fanden seit April 2020 in digitaler Form statt.

### **3.2. Beratendes Fachgremium**

Das beratende Fachgremium setzt sich aus folgenden stimmberechtigten Mitgliedern zusammen:

- zwei Mitglieder des Verwaltungsrats: Josiane Fagnoul (Vorsitzende des Beratenden Fachgremiums) und Angelika Jost
- eine Fachperson Beschäftigung: Norbert Schommers
- eine Fachperson Bildung: Dirk Schleih
- eine Fachperson Gesundheit: Dr. Peter Heinen
- eine Fachperson Wohnen: Elisabeth Heck
- eine Fachperson Langzeitpflege: Andrée Schröder-Kirsch
- eine Fachperson Bioethik: Annemie Ernst-Kessler
- eine Fachperson Rehabilitation: Dr. Markus Baschton
- eine Fachperson sozial-berufliche Integration: Mandat zurzeit vakant
- zwei Mitglieder der Dienstleisterkonferenz Senioren: Petra Johnen und Catherine Lejoly-Pothen
- zwei Mitglieder der Dienstleisterkonferenz Kinder, Jugendliche und Erwachsene: Erika Margraff und Chantal Havenith

### **3.3. Dienstleisterkonferenzen**

Eine der beiden Dienstleisterkonferenzen versammelt die Dienstleister, deren Arbeitsschwerpunkt die Unterstützung von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen mit Unterstützungsbedarf ist. Es sind somit jene Dienstleister, die vor Schaffung der Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben im Verwaltungsrat der Dienststelle für Personen mit Behinderung vertreten waren.

Die andere Dienstleisterkonferenz setzt sich aus den Dienstleistern zusammen, deren Arbeitsschwerpunkt (aus Sicht der Dienststelle) die Unterstützung von Senioren ist.

### **3.4. Zusammenspiel der verschiedenen Gremien**

Die oben genannten Gremien tagen aufgrund der vom Verwaltungsrat erstellten und von der Regierung genehmigten Geschäftsordnung jeweils im sechswöchentlichen Rhythmus (die Dienstleisterkonferenz Senioren tagt auf eigenen Beschluss zirka 4- bis 5-mal jährlich).

Themen, die nicht ausschließlich der Zuständigkeit des Verwaltungsrates obliegen, werden je nach Thematik in dem betreffenden Gremium oder den betreffenden Gremien vorbesprochen. Die Verwaltung erstellt dann für den Verwaltungsrat Synthesedokumente, welche die verschiedenen Positionen berücksichtigen. Die Vertretungen der jeweiligen Gremien im Verwaltungsrat bringen zudem jeweils mündlich die Position ihres Gremiums in die Verwaltungsratsdiskussion ein und können auf eventuelle Nachfragen der anderen Verwaltungsratsmitglieder eingehen. Umgekehrt erstatten sie in ihrem jeweiligen Gremium auch Bericht über die Arbeit im Verwaltungsrat.

### **3.5. Zivilgesellschaft**

Nachdem einige Organisationen, die die Rechte von Menschen mit Unterstützungsbedarf vertreten, 2019 einen ersten Konzeptentwurf bezüglich der Einrichtung eines Beratenden Gremiums im Behindertenbereich vorgestellt hatten wurde 2020 eine Arbeitsgruppe tätig, die die Schaffung der entsprechenden Rechtsgrundlagen begleiten wird. Die Arbeitsgruppe besteht aus der Zivilgesellschaft und des Ministeriums, der Dienststelle und des Kabinetts. Die Arbeitsgruppe soll voraussichtlich Ende 2021 mit der formellen Einsetzung des Gremiums ihre Arbeit beenden.

## **4. Maßnahmen zur Organisations- und Personalentwicklung**

### **4.1. Case Management**

Zum Jahresende 2017 startete die Dienststelle eine intensive, anderthalbjährige Weiterbildung im Bereich Case und Care Management. Diese erfolgte gemäß den Richtlinien der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e.V. Diese Weiterbildung wurde im Oktober 2019 abgeschlossen und bildet die Grundlage für die gesamte Arbeits- und Funktionsweise der Dienststelle. Daher wurden 2020 die Inhalte und Vorgehensweise für einen weiteren Ausbildungszyklus mit den Referenten abgestimmt, der die bereits erarbeitete Arbeits- und Funktionsweise aufgreift. Dieser Zyklus startet 2021. Angedacht ist, diesen Ausbildungszyklus aufgrund der üblichen Personalbewegungen künftig regelmäßig anzubieten.

## **4.2. Aus- und Weiterbildung**

Die Aus- und Weiterbildungen 2020 können grob unterteilt werden in themenspezifische Weiterbildungen, Methodenkompetenzen (insbesondere hinsichtlich Assessment-Instrumenten), Angebotsentwicklung und Management. Einige begonnene Weiterbildungen wurden aufgrund der Coronapandemie vorläufig ausgesetzt, andere Weiterbildungen wurden von den Anbietern in Online-Seminare umgewandelt und konnten weiterhin in Anspruch genommen werden.

## **Kapitel 2: Inhaltliche Tätigkeit**

### **1. Förderung des selbstbestimmten Lebens**

#### **1.1. Zuständigkeiten der Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben**

Alle Menschen, die eine Beeinträchtigung haben, können sich in jedem Alter an die Dienststelle wenden. Unter Beeinträchtigung sind körperliche, seelische oder geistige Beeinträchtigungen sowie auch Beeinträchtigungen der Sinnesorgane zu verstehen.

Des Weiteren können auch alle Personen über dem Pensionsalter die für Ihre Altersgruppe vorgesehenen Leistungen der Dienststelle in Anspruch nehmen. Die Bereiche, in denen Dienstleistungen weitervermittelt bzw. durch die Dienststelle selbst erbracht werden, sind folgende:

- Wohnen & Umfeld
- Familie und Angehörige
- Freizeit
- Arbeiten
- Gesundheit
- Hilfsmittel
- Rechtliche Situation
- Finanzielle Beihilfe
- Barrierefreiheit.

Menschen mit Unterstützungsbedarf erhalten bei der Dienststelle eine umfassende Begleitung, die im Rahmen eines Unterstützungsplanes definiert wird. Der Unterstützungsplan wird auf die Bedarfe des jeweiligen Menschen mit Unterstützungsbedarf angepasst und gemeinsam mit der Person und/oder ihren Angehörigen erarbeitet.

Neutrale Beratung, auch in komplexen Situationen, sowie die Nähe zum Menschen, ob nun Person mit Unterstützungsbedarf oder pflegende Angehörige, sind dabei besonders wichtig. Dies gilt ebenso für einen am Menschen mit Unterstützungsbedarf orientierten Umgang mit Beschwerden und Problemen.

Weitere Informationen gibt es auf unserer Webseite [www.selbstbestimmt.be](http://www.selbstbestimmt.be).

## 1.2. Die Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben 2020 in Zahlen

- Das sind 3921 Personen mit aktivem Unterstützungsbedarf<sup>1</sup>. In dieser Zahl sind die Personen, die lediglich eine EDC-Karte (European Disability Card) besitzen und keine weitere Unterstützung seitens der Dienststelle beansprucht haben (110 Personen) und die Begleitungen der Frühhilfe (88 Personen) nicht mitgezählt.
  - Alter: 1571 Personen sind jünger als 65 Jahre (40%); 2350 sind älter als 65 Jahre (60%)
  - Geschlecht: 1794 Personen sind männlich (45,8%), 2127 Personen sind weiblich (54,2%)
  - Wohnort:
    - Amel: 245 (rund 6,2%)
    - Büllingen: 248 (rund 6,3%)
    - Burg-Reuland: 154 (rund 4,0%)
    - Bütgenbach: 305 (rund 7,8%)
    - Eupen: 1052 (rund 26,8%)
    - Kelmis: 482 (rund 12,3%)
    - Lontzen: 250 (rund 6,3%)
    - Raeren: 400 (rund 10,2%)
    - St.Vith: 535 (rund 13,5%)
    - außerhalb der DG: 250 (rund 6,3%)

---

<sup>1</sup>. Die Steigerung im Vergleich zu 2019 (3570 Personen [incl. Frühhilfe], d.h. +12.3%) lässt sich wahrscheinlich weitgehend durch nachfolgende Faktoren erklären:

- Im Zuge des ersten Lockdowns nahm die Dienststelle prophylaktisch Kontakt mit den ihr bekannten Personen mit Unterstützungsbedarf auf. Hierdurch konnten zwar in einer einmaligen Aktion 560 ältere Akten geschlossen werden (in der Gesamtsumme nicht berücksichtigt!), andere Personen haben jedoch einen zusätzlichen Bedarf ausgedrückt.
- Aufgrund der Coronamaßnahmen erfolgte ein schnelleres Entlassmanagement in den Krankenhäusern, und bestehende Dienstleistungen sowie das Umfeld der Personen standen bzw. stehen weiterhin unter Druck.
- Die Weiterentwicklung der CRM-Software „DAVE“ führte kontinuierlich zu einer intensiveren Nutzung und digitalen Abbildung auch reiner Verwaltungsprozesse, die vorher ggf. statistisch nicht erfasst wurden.

- mehr als 123.000 € Ausgaben für Aus- und Weiterbildungen (Personal der Dienststelle und der von ihr bezuschussten Dienstleister)
- 11 Beschwerden, 2 zur Verhandlung anberaumte Klagen
- zirka 1.944 Einstufungen für föderale Beihilfen und die Parkkarte
- 758 durchgeführte BelRAI in den 4 Unterstützungskategorien
  - o Autonom: 138
  - o Autonom/Sozial: 132
  - o Gering: 82
  - o Erhöht: 406
- 288 Genehmigungen für Mobilitätshilfen (ohne die Standardmobilitätshilfen in den Wohn- und Pflegezentren der DG)
- 75 Personen in von der Dienststelle begleiteten Wohnformen
- 17 Interventionen des 24/7-Bereitschaftsdienstes
- 537 Personen in Ausbildungs- und Beschäftigungsmaßnahmen
- Das Assessmentinstrument „ICF-Arbeit“ wurde 52-mal angewandt (40 Assessments wurden fertiggestellt, 12 waren zu Jahresende noch in Bearbeitung). 124 Personen warteten zum Jahreswechsel noch auf eine Evaluation ihrer Teilhabebehemmnisse und ihrer Stärken im Hinblick auf eine Unterstützung bei der Suche nach Ausbildung und Arbeit. Bei zusätzlichen 36 Personen wurde die Anfrage aus unterschiedlichen Gründen (z.B. Krankheit, anstehende Reha, private Gründe) auf Standby gesetzt.<sup>2</sup>

### **1.3. Case Management Organisation**

Augenscheinliches Ziel der Case Management Weiterbildung war die einheitliche Umsetzung des Dekrets vom 13. Dezember 2016.

---

<sup>2</sup> Insgesamt warteten zum Jahreswechsel somit 160 Personen auf ein Assessment „ICF Arbeit“. Die Steigerung zum Vorjahr weist einen Nettoeffekt von +63% auf (2019: 98 Personen). Dieser Nettoeffekt beinhaltet hierbei eine signifikante Steigerung der „Standby“-Anfragen (Vgl. 2019: 3; 2020: 36), eine große Anzahl Neuanfragen und eine nur teilweise erfolgten Bearbeitung der Anfragen des Vorjahres (jeweils teilweise durch die Coronapandemie begründbar).

Hierzu gehörten die Entwicklung einheitlicher Standards und Instrumente, die insbesondere die Information, Beratung und Orientierung sowie die Unterstützungsplanung und Koordination von Dienstleistungen sowie die Netzwerkarbeit im Rahmen des Care Management betreffen.

Wenngleich diese Weiterbildung primär dem vorgenannten Ziel galt, so wurde jedoch schnell deutlich, dass durch die erarbeitete Funktionsweise auch eine Anpassung der Organisationsstruktur der Dienststelle notwendig wurde. So wurden aus den beiden bisherigen Fachbereichen „Kinder, Jugendliche und Erwachsene“ und „Senioren“ die beiden Fachbereiche „Orientierung“ und „eigene Dienstleistungen“. Dieser Schritt ermöglichte eine deutliche Trennung der einschätzenden, koordinierenden, beobachtenden Aufgaben (d.h. der Orientierung) und der begleitenden und spezialisierten Arbeit mit den Personen mit Unterstützungsbedarf durch die Dienststelle (d.h. der Fachbegleitung).

So wurde zwischen den Funktionen eine deutliche Rollenklärung und den Personen und Dienstleistern gegenüber eine Rollenklarheit ermöglicht, die sich nicht zuletzt auch im Organigramm widerspiegelt. Diese 2019 eingeleitete Entwicklung wurde 2020 vertieft.

#### **1.4. Grundlagen**

Im Einklang mit den Richtlinien der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management definierte die Dienststelle mit Abschluss der Schulung eigene ethische Grundlagen, die in allen Aspekten der Arbeit Berücksichtigung finden. Für den Bereich Orientierung wurde zudem eine einheitliche, fachlich begründete Arbeitsweise etabliert (siehe weiter unten). Der Bereich eigene Dienstleistungen folgt 2020 und 2021. Zudem wurde 2020 eine Schulung zu gemeinsamen Beratungsgrundlagen gestartet, um in der fachlichen Praxis dauerhaft die Umsetzung der ethischen und methodischen Grundlagen unter Berücksichtigung einer definierten Grundhaltung zu gewährleisten. So erfolgt jede Begleitung stets nach dem Subsidiaritätsprinzip. Dies bedeutet, dass die Lebensweise der Menschen geschützt ist vor einem professionellen und staatlichen Zugriff. Professionelle Hilfe erfolgt grundsätzlich nachrangig, ganz nach dem adressatenorientierten Prinzip: So viel Hilfe wie nötig und so wenig wie möglich. Die gestartete Schulung musste aufgrund der Coronapandemie ausgesetzt werden. Eine Fortführung in einem digitalen Format ist aufgrund der Schulungsinhalte und -Methodik nicht indiziert.

## 1.5. Arbeitsweise

Die Arbeitsweise im Fachbereich Orientierung wurde 2019 als Ergebnis der Weiterbildung schriftlich definiert. Auch in diesem Punkt folgt die Dienststelle den Richtlinien der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management. Es sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass nicht jede Fallsituation per Definition ein Case Management Fall oder eine komplexe Problemlage ist. Bei einem Großteil der Anfragen an die Dienststelle handelt es sich um Beratungsanfragen. Die Dienststelle versteht das Case Management als eine Methode - einen Werkzeugkasten, einen roten Faden - den man je nach Komplexität der Situation bis zu einem gewissen Schritt oder ggf. vollständig anwendet.

Bei der Orientierung werden erste Informationen erteilt und in Anwendung der Assessmentinstrumente die Bedarfe festgestellt. Aufbauend auf diesen Assessments werden gemeinsam mit der Person mit Unterstützungsbedarf die Haupt- und Teilziele der Person im Unterstützungsplan festgehalten, die anschließend durch die jeweiligen Dienstleistungen in Handlungsziele und Maßnahmen heruntergebrochen und umgesetzt werden.

Hierbei koordiniert die Dienststelle bei Bedarf die beteiligten Dienstleistungen und monitort und evaluiert gemeinsam mit der Person und anhand der definierten Zielsetzung die Wirksamkeit der in Anspruch genommenen Unterstützung.

Die Orientierung nimmt hierbei auch immer verschiedene Rollen ein: Sie ist erster Ansprechpartner, vermittelt und kann nach Anwendung der Assessmentinstrumente mitunter auch Zugang zu Dienstleistungen gewähren („Gate keeping“), wenn es um die Inanspruchnahme von Dienstleistungen geht. Dabei ist es unwesentlich, ob es sich um Dienstleistungen handelt, die von der Dienststelle selbst angeboten werden, Dienstleistungen, die von der Dienststelle bezuschusst werden oder Dienstleistungen, die durch Dritte angeboten und finanziert werden. Hier sind insbesondere die ermittelten Unterstützungsbedarfe ausschlaggebend.

Nachdem diese Arbeitsweise 2019 eingeführt wurde, wurden 2020 erste Ergänzungen vorgenommen. Diese betreffen insbesondere die dekretal vorgesehenen Ergebnisse des Prozesses (z.B. Beratungsbescheinigung, Unterstützungskategorie, Anwendung der Assessmentinstrumente), aber auch die internen

Schnittstellen, insbesondere hin zu den anderen Fachbereichen. Dieser Prozess wird 2021 kontinuierlich fortgesetzt.

Bei der Fachbegleitung werden eigene Dienstleistungen angeboten. Die Begleitung erfolgt, wenn diese nicht durch einen externen Dienstleister gewährleistet werden kann bzw. wenn dieser von Rechts wegen durch die Dienststelle gewährleistet werden muss. Die Begleitung erfolgt durch eine oder mehrere der drei Fachgruppen (Hilfsmittel – Wohnen und Alltag – Beschäftigung). Hierbei ist anzumerken, dass jede Person mit Unterstützungsbedarf, die von der Dienststelle begleitet wird, zwingend im Rahmen der Orientierung begleitet wird, eine Fachbegleitung aber optional ist.

Für fast alle Dienstleistungen der Fachgruppen gibt es Zugangsbedingungen. Diese können rein rechtlicher Art sein, aus den Assessmentinstrumenten ableitbar sein oder aber medizinischer Art sein. Die Arbeitsweisen der Fachgruppen „Hilfsmittel“ und „Beschäftigung“ wurden 2020 verschriftlich. Die Arbeitsweise der Fachgruppe „Wohnen und Alltag“ folgt 2021.

## **1.6. Assessmentinstrumente BelRAI und ICF**

Das Assessment erfolgt in direktem Kontakt mit der Person, meistens im Rahmen eines Hausbesuchs. Es beinhaltet eine umfassende Beschreibung und Dokumentation der Lebenssituation (Multiperspektivität), erfasst die Situation (Ressourcen und Herausforderungen) und ermittelt den Bedarf der Person. Das Assessment wird systematisch durchgeführt und erfolgt seit 2019 weitestgehend standardisiert anhand von fünf Instrumenten:

- die phänomennahe Situationsaufnahme beinhaltet die Anfrage aus subjektiver Sicht der Person, d.h. in ihren Worten.
- die systematische Situationsaufnahme ist lebenslagenorientiert und berücksichtigt aus unterschiedlichen Perspektiven die Bedarfe, Ressourcen und Möglichkeiten der Person.
- der BelRAI-Screener als standardisiertes Assessmentinstrument zur Einschätzung des Unterstützungsbedarfs im häuslichen und pflegerischen Bereich. Er ist damit Grundlage für die Unterstützungskategorien im Seniorenbereich.

- das ICF-Arbeit als standardisiertes Assessmentinstrument zur Einschätzung der Unterstützungsbedarfe im Bereich Ausbildung und Beschäftigung. Es ist Grundlage für die Inanspruchnahme von Maßnahmen im Beschäftigungsbereich und wird für ein bestimmtes Zielpublikum auch von anderen Behörden im Inland genutzt.
- das ICF-Wohnen als standardisiertes Assessmentinstrument für Personen unter 65 Jahren zur Einschätzung der Unterstützungsbedarfe im Bereich Wohnen. Es ist Grundlage für die Inanspruchnahme von Maßnahmen im Wohnbereich sowie in Kombination mit dem ICF-Arbeit auch für die Angebote der Tagesbeschäftigung.

Die Anwendung der Assessmentinstrumente erfolgt im Rahmen der Orientierung. Die vorgenannten Instrumente sind in der Fachsoftware integriert und werden seither konsequent bei Neuanfragen angewendet. Alle Instrumente, die die Dienststelle nutzt, sind ICF-basiert bzw. kompatibel und tragen der Entmedikalisierung der Herangehensweise Rechnung.

Weitere, hierauf aufbauende Instrumente können nachfolgend eingesetzt werden, um den Unterstützungsbedarf weiter zu definieren und zu veranschaulichen z.B. die weiterführenden BelRAI-Instrumente. Diese werden teils auch pluridisziplinär durch die Dienststelle und andere Akteure angewandt.

Nach diesem Assessment kann es durchaus passieren, dass es kein passendes Angebot für die Person gibt. Hierbei handelt es sich dann um einen nichtgedeckten Bedarf, welcher gemäß Artikel 7 des Dekretes statistisch erhoben wird, um die Angebotslandschaft in Ostbelgien zu optimieren. In diesem Kontext sind dann die Dienstleister und die politisch Verantwortlichen gefragt, um diese Lücken in der Angebotslandschaft zu schließen.

Da die vorgenannten Instrumente auf Erwachsene ausgerichtet sind, sind bereits 2019 Diskussionen gestartet zur Einführung des ICF-CY für die spezifische Begleitung von Kindern und Jugendlichen mit Unterstützungsbedarf. Diese wurden temporär jedoch nicht weiter fortgesetzt.

## 1.7. Telefonie und Empfang

Eingangstor für die Personen mit Unterstützungsbedarf ist in den meisten Fällen das klassische Telefonat. Als solches ist daher auch der telefonische Empfang als eine Kerndienstleistung definiert.

Anfang 2020 wurde das bisherige System weitergeführt. Telefonate auf die beiden öffentlichen Telefonnummern der Dienststelle (080/229 111 und 087/590 590) führten zu einem Auswahlmenü, das zwei Optionen aufführte: die erste Option für Personen mit Unterstützungsbedarf und ihre Angehörigen, die zweite für Partner, Dienstleister, Lieferanten. Die erste Option führte zur Telefonbereitschaft, die durch die verschiedenen Fachgruppen des Fachbereichs Orientierung gewährleistet wird. Die zweite Option führte zum Empfang des Dienstleistungszentrums.

Aufgrund der SARS-CoV-2-Pandemie und des daraus resultierenden Lockdowns wurde im März 2020 eine Veränderung vorgenommen: Das Auswahlmenü entfiel, und alle Telefonate kamen in der Telefonbereitschaft an.

Im Kontext der Telefonie ist das Projekt „Hosted Skype for Business und FMU“ in 2020 angelaufen. Ziel des Projekts ist es, ein organisationsübergreifendes Telefonsystem einzuführen, das standortunabhängig eingesetzt werden kann. Allen Beschäftigten wird eine individuelle Festnetznummer zugewiesen. Eingehende Anrufe auf dieser Festnetznummer können entweder über Skype for Business auf dem Laptop oder über FMU auf dem Smartphone angenommen werden. Bei ausgehenden Anrufen wird diese berufliche Festnetznummer angezeigt.

Dieses Telefonsystem ist mit der Office365-Umgebung verbunden und ermöglicht es, verschiedene Arbeitsinstrumente (Outlook-Kalender und Telefonie) zu integrieren. Durch die Einführung einer individuellen Nummer sollen nicht nur die individuelle Erreichbarkeit im Büro, im Home-Office oder unterwegs in der Begleitarbeit erhöht werden, sondern auch flexible Einstellungsmöglichkeiten (z.B. Weiterleitung bei Abwesenheit, Bereitschaftsdienst) zur Verfügung gestellt werden. Dieses Telefonsystem wird im Frühjahr 2021 mit einer zusätzlichen Anwendung ergänzt, die es der Telefonbereitschaft ermöglichen soll, eingehende Anrufe anzunehmen, auszuwerten und zu verteilen.

## **1.8. Fachsoftware DAVE**

Die Aktenverwaltungssoftware DAVE ist seit dem 4. Februar 2019 das zentrale Arbeits- und Dokumentationsinstrument der Fachbereiche Orientierung und Eigene Dienstleistungen.

Das Ziel war die Schaffung einer einheitlichen Verwaltung der Akten der Personen mit Unterstützungsbedarf. Hier wird sichergestellt, dass genau eine – ausschließlich digitale Akte – pro Person mit Unterstützungsbedarf von allen Fachbereichen genutzt wird. Die Zugangsrechte zu den dort eingetragenen Informationen sind entsprechend der jeweiligen Aufgaben klar definiert.

Diese neue Datenbank baut dabei auf den beiden bisherigen Datenbanken der Dienststelle auf und berücksichtigt zudem die inhaltlichen Weiterentwicklungen in der Arbeitsweise der Dienststelle, die im Rahmen der Case Management Weiterbildung erarbeitet wurden (z.B. Aufgabenteilungen der Fachbereiche, Dienstleistungsbeschreibungen, ...) sowie die zu nutzenden Assessmentinstrumente.

Durch strukturierte und teilweise automatisierte Datenaustausche kann das DAVE auf Datenbanken anderer Behörden zugreifen. Des Weiteren wird seit Januar 2020 eine Anbindung an das Programm SAP, das für die Finanzbuchhaltung verwendet wird, genutzt. Durch diese Anbindung können gewisse buchhalterische Informationen direkt ins DAVE eingegeben und ans SAP übermittelt werden.

Im Laufe des Jahres 2020 wurde ein Dokumente-Management-System, ein System, um Dokumente direkt im DAVE abzuspeichern, entwickelt. Dieses wurde Ende 2020 mit den ersten Nutzern in Betrieb genommen und geht Anfang 2021 vollständig in Betrieb. Dieses Modul beinhaltet unter anderem die Digitalisierung von Papierpost. Die Post wird anhand von QR-Codes eingescannt und direkt in die Fachanwendung DAVE eingespielt.

Die BCED (Banque Carrefour d'Echange de Données der Wallonischen Region) ist für die Dienststelle der Einstiegspunkt für den Austausch verschiedenster Daten mit anderen Behörden. Seit 2017 erfolgt der strukturierte Datenaustausch mit dem Nationalregister und mit anderen, im Bereich Kinder, Jugendliche und Erwachsene mit Unterstützungsbedarf tätigen belgischen Behörden.

Diese Dienste wurden seitdem kontinuierlich ausgebaut. So sind 2020 verschiedene Projekte für weitere Datenflüsse angelaufen.

Der Austausch mit der BelRAI-Datenbank erfolgte 2019 direkt über die E-Health-Plattform. Ende 2019 hat die Dienststelle die Genehmigung erhalten, diesen Datenaustausch zukünftig direkt über ihre Software DAVE zu machen. Dies wurde ab Januar 2020 im DAVE in Produktion genommen.

Seit dem Start im Februar 2019 wurde das DAVE, in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen, systematisch verbessert und um zusätzliche Funktionen erweitert. Ziel dieser Erweiterungen ist es, eine Software zu bieten, in der alle Schritte der Akte durchgeführt werden können.

### **1.9. Bezuschusste Dienstleistungen**

Einige Dienstleistungen für Menschen mit Unterstützungsbedarf werden von der Dienststelle zwar nicht selbst angeboten, jedoch von ihr aufgrund des Dekrets vom 16. Dezember 2016 zur Schaffung einer Dienststelle der Deutschsprachigen Gemeinschaft für selbstbestimmtes Leben direkt bezuschusst und beaufsichtigt. Hierbei handelt es sich um 3 Beschützende Werkstätten, 3 spezialisierte Beschäftigungsformen, 5 Tagesstätten, 2 Wohnheime, 2 therapeutische Dienste sowie um 2 Unterstützungs- und Entlastungsangebote.

Die Aufsichtsfunktion der Dienststelle erfolgte 2019 erstmals – und dies in Form einer Testphase – in Anwendung der gemeinsam erstellten „Leitlinien Qualitätsmanagement“. Die Auswertung der Testphase erfolgte 2020. Hierbei wurde ersichtlich, dass das Konzept überarbeitet werden muss. Diese Anpassung wurde zwar 2020 anvisiert, aber aufgrund der starken Einbindung der Dienstleister und der Dienststelle in der Coronapandemie vorläufig ausgestellt.

Während für die Beschützenden Werkstätten alles beim Bestehenden blieb, war 2020 für die übrigen vorgenannten Dienstleistungen das Jahr der Neuerungen. Zum Jahreswechsel 2019-2020 trat der Erlass der Regierung vom 12. Dezember 2019 über die zwischen der Dienststelle der Deutschsprachigen Gemeinschaft für selbstbestimmtes Leben und den Dienstleistern abgeschlossenen Leistungsvereinbarungen in Kraft. Hierbei wurde einerseits die Bezuschussungsgrundlage verändert, andererseits nimmt die Dienststelle seither die Rolle eines Drittzahlers für die Gehälter und Löhne der Mitarbeiter der bezuschussten Dienstleistungen, die der Paritätischen Unterkommission 319.02 zuzuordnen sind, wahr. Hierbei ist hervorzuheben, dass die Dienstleister und die

Dienststelle bewusst die eingetretenen Pfade verlassen haben, um mit einer wesentlich einfacheren Bezuschussungsform für beide Parteien ein transparenteres und vorhersehbareres System zu ermöglichen. Die für 2020 erwarteten ersten Schlussfolgerungen bezüglich der Bezuschussung und die Identifizierung der Handlungsbedarfe waren aufgrund der Coronapandemie nur bedingt möglich, da insbesondere hinsichtlich der Dienstleistungserbringung wesentliche Parameter der Bezuschussung außer Kraft gesetzt wurden, um den Dienstleistern eine Zuschussgarantie bieten zu können. Aus Sicht der Dienststelle hat dieser Systemwechsel gerade im Kontext der Zuschussgarantie und der Bezuschussung der Corona-Mehrkosten bereits seinen Mehrwert bewiesen.

Die Tätigkeiten als Drittzahler wurden hingegen vollumfänglich wahrgenommen, sodass 2020 im laufenden Betrieb bereits kontinuierlich an der Bearbeitung der Handlungsbedarfe gearbeitet werden konnte. Eine erste umfangreiche Evaluation mit den Dienstleistern hat stattgefunden, und auf Seiten der Dienststelle wurde ein internes Audit in Auftrag gegeben, um diesen Prozess weiter zu verbessern.

### **1.10. Angepasste Dienstleistungen der Dienststelle**

Die Verwaltung schlägt dem Verwaltungsrat fortlaufend Anpassungen an ihren eigenen Regelwerken vor, um auf geänderte Bedarfe, übergeordnete Rechtstexte sowie technische und methodische Entwicklungen zu reagieren. Nachfolgend eine Auflistung der Umsetzungen:

- Anpassung der Sätze für die Einsätze und Anfahrten von Gebärdensprachdolmetschern
- Schaffung einer Regelung zur Bezuschussung von Taubblindenassistenten
- Nach ersten Erkenntnissen der Pilotphase des Projekts „Ortungssysteme für Menschen mit Demenz“ wurden dem Verwaltungsrat Anpassungen in Kapitel VIII Ausleihmaterial vorgeschlagen, um die Prozedur und den Erhalt der Ortungssysteme für Personen mit Demenz festzulegen

## 2. Corona-Management

### 2.1. Maßnahmen in Bezug auf die Arbeit der bezuschussten Dienstleister und Wohnressourcen

Vor dem Hintergrund des Ausbruchs der Coronavirus-Pandemie in Belgien fand am 13. März 2020 eine Dienstleisterkonferenz Kinder, Jugendliche und Erwachsene im Beisein des Kabinetts des Aufsichtsministers, des Ministeriums sowie der Dienststelle statt. Mit Blick auf die Verlangsamung der Ausbreitung des Coronavirus und zum Schutz der Risikogruppen war es Ziel dieser Sitzung, die ersten Maßnahmen für den gesamten Sektor zu beschließen. Im Rahmen dieser Sitzung wurde beschlossen, dass

- die beiden Wohnheime Lommersweiler und Eupen ab dem 14. März isoliert werden und demzufolge eine 24-Stunden-Begleitung der Bewohner gewährleisten müssen. In diesem Zusammenhang haben sich die anderen Dienstleister bereit erklärt, insbesondere das Personal der Tagesstätten zur Unterstützung in den Wohnheimen einzusetzen.
- die Tagesstätten ihrerseits nur noch Personen in Notfallsituationen begleiten, bei denen ansonsten keine angemessene Begleitung gewährleistet werden konnte.
- die Frühhilfe, der Kurzaufenthalt und der Dienst Come-Back weiter telefonisch erreichbar bleiben und ein Notfallangebot in Form einer Fernunterstützung der Personen mit Unterstützungsbedarf und ihrer Familien gewährleisten. In Notfallsituationen ist auch ein Vorort-Termin weiterhin möglich.
- die Wohnressourcen die bei ihnen lebenden Personen aufnehmen sollen, sodass diese Personen begleitet werden können und sozialer Kontakt minimiert wird.

Die Dienststelle hat seit März 2020 die diesbezüglichen Vorgaben in Form von mehreren Rundschreiben - unter Berücksichtigung der jeweiligen epidemiologischen Situation sowie den Bedarfen, der Lebensqualität und Selbstbestimmung der Menschen - immer wieder angepasst.

Seit dem Auftreten erster Coronafälle in den Wohnheimen Ende März hat die Dienststelle in Absprache mit der Regierung regelmäßige PCR-Testungen aller Personen in den beiden Wohnheimen auf Kosten der Dienststelle veranlasst, mit dem Ziel, Infektionsketten frühzeitig zu erkennen und zu durchbrechen und

insbesondere die Risikogruppen vor einer Infektion zu schützen. Zudem wurden beide Wohnheime vom Ministerium mit dem notwendigen Schutzmaterial ausgestattet, u.a. mit Schutzkitteln, chirurgischen Masken und KN95-Masken. Zwecks konkreter Umsetzung der AHA-Regeln in den beiden Wohnheimen haben Vorortbegehungen durch eine externe Hygieneberatung in den Räumlichkeiten der Wohnheime stattgefunden. Im Nachgang dieser Vorortbegehungen wurden dann diesbezügliche Handlungsempfehlungen formuliert und auch von den Wohnheimen umgesetzt.

Nach der ersten Infektionswelle im Frühjahr wurde ab Mitte Mai der Aufenthalt in sogenannten Kurzaufenthalt-Wohnressourcen wieder ermöglicht. Seit Anfang Mai waren Besuche im Wohnheim unter strengen Auflagen wieder möglich, und seit Anfang Juli konnten auch wieder unter gewissen Bedingungen temporäre Aufenthalte zu Hause ermöglicht werden.

Ab Juni 2020 war eine schrittweise Wiedereröffnung der Tagesstätten und anderer Begleitangebote auf Grundlage neuer angepasster Begleit- und Transportkonzepte, die von den Einrichtungen mit Unterstützung einer externen Hygieneberatung ausgearbeitet wurden, wieder möglich. Infolgedessen mussten die Räumlichkeiten, die Gruppenzusammenstellung (nach dem Kontaktblasenprinzip) sowie die angebotenen Aktivitäten angepasst werden. Aufgrund all dieser Maßnahmen, Vorgaben und Umstände musste das Begleitangebot reduziert werden, sodass dieses von den Personen nicht mehr so oft wie gewöhnlich in Anspruch genommen werden konnte. Die in den Wohnheimen begleiteten Personen haben auch wieder die Möglichkeit, die Tagesstätten im Rahmen einer sogenannten "Wohnheimblase" zu besuchen.

Vor dem Hintergrund der zweiten Infektionswelle im Oktober wurde beschlossen, dass auch in den Tagesstätten und anderen Begleitdiensten PCR-Testungen der Mitarbeiter und der dort begleiteten Personen durchgeführt werden. Die Infektionsketten konnten hierdurch schnell identifiziert und durch rasches Eingreifen gebrochen werden.

## **2.2. Maßnahmen in Bezug auf die Arbeitsweise der Dienststelle**

Seit dem 12. März sind die Mitarbeiter der Dienststelle größtenteils im Home-Office. Eine Telefonbereitschaft in den Räumlichkeiten der Dienststelle wurde seither durchgehend gewährleistet.

Die Arbeitsweise und die Begleitarbeit der Dienststelle wurden in Anwendung der föderalen Vorgaben im Laufe des Jahres immer wieder angepasst. Die Räumlichkeiten der Dienststelle wurden so umgestaltet, dass die Einhaltung der AHA-Regeln gewährleistet wird, ein Reservierungstool für die zur Verfügung stehenden Arbeitsplätze wurde eingeführt und das notwendige Arbeitsmaterial sowie digitale Instrumente wurden zur Verfügung gestellt, damit auch im Home-Office das Funktionieren der Dienststelle gewährleistet ist.

Während des ersten Lockdowns hat die Dienststelle alternative Unterstützungsangebote koordiniert und Mitarbeiter der Dienststelle, aber auch der bezuschussten Dienstleister konnten auf Anfrage von Personen mit Unterstützungsbedarf oder ihrer Angehörigen unterstützend eingreifen, um ausfallende Angebote aufzufangen bzw. zu kompensieren. In Notfällen und unter Einhaltung der AHA-Regeln war hier auch ein Besuch vor Ort durch einen Mitarbeiter der Dienststelle möglich. Zudem hat die Dienststelle auch auf digitale Instrumente (Skype, Elvi, ...) zurückgegriffen, um Beratungsgespräche gegebenenfalls in digitaler Form stattfinden zu lassen.

Zum Schutz ihrer Mitarbeiter hat die Dienststelle zudem auch Schutzmaterial wie beispielsweise chirurgische Masken angeschafft.

Die Dienststelle hat ihre Mitarbeiter sowie die Mitarbeiter der bezuschussten Dienstleister auf Supervisionsangebote hingewiesen, die diese bei Bedarf und auf Kosten der Dienststelle in Anspruch nehmen können.

### **3. Umsetzung der 6. Staatsreform**

Von den Zuständigkeitspaketen, die im Zuge der 6. Staatsreform an die Gemeinschaft übertragen wurden, werden die meisten bereits vollumfänglich durch die Gemeinschaft wahrgenommen. In einigen Fällen ist dies noch nicht der Fall. Die Dienststelle ist hier vor allem noch von der Übernahme der „Beihilfe zur Unterstützung von Betagten“ betroffen. Hierzu beteiligt sich die Dienststelle derzeit an einer Arbeitsgruppe, die ein Konzept für die vollständige Kompetenzübernahme spätestens zum 1. Januar 2023 erarbeiten und die technische Umsetzung vorbereiten soll.

## **4. Umsetzung internationaler Verpflichtungen**

### **4.1. UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen**

Die Dienststelle wurde durch das Dekret vom 13. Dezember 2016 in der Deutschsprachigen Gemeinschaft mit der Koordination der Umsetzung der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen betraut. Im April 2020 wurde dem zuständigen UN-Ausschuss der (integrierte) 2. und 3. belgische Staatenbericht zum Umsetzungsstand der UN-Konvention vorgelegt. Ende 2020 hinterlegte die Zivilgesellschaft einen alternativen Bericht beim Focal Point und der Regierung.

Die Dienststelle war in diesem Jahr auch wieder mit der Sensibilisierung und der Umsetzung der im REK II und REK III festgelegten Arbeitsschritte beauftragt. So führte die Dienststelle die Sensibilisierungen im Rahmen des Projekts DG Inklusiv teils in digitaler Form weiter, welche bereits seit 2012 von der Dienststelle für Personen mit Behinderung im schulischen, beruflichen oder behördlichen Bereich sowie im Bereich der Jugendarbeit und Freizeitgestaltung angeboten werden.

An dieser Stelle sei besonders auf eine Dekret-Initiative hingewiesen, die die Dienststelle 2020 beschäftigte: Die Dienststelle verfasste auf Bitte der zuständigen Ministerin ein Gutachten zum Dekretvorentwurf über die Mediendienste und die Kinovorstellungen und übermittelte dieses Gutachten an den zuständigen Fachbereich des Ministeriums.

### **4.2. Informationssicherheit**

Die IT-Infrastruktur und die mit IT-Systemen verarbeiteten teils personenbezogenen Informationen sind zentrale Bestandteile der Dienststelle. Es ist also wichtig, die Systeme und die darauf befindlichen Daten angemessen zu schützen. Die Daten der Dienststelle sind als sensible personenbezogene Daten definiert (EU-Verordnung 2016/679 vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten). Die persönlichen Gesundheitsdaten sind zudem gesondert geschützt. Die Liste der zugriffsberechtigten Personen bzw. Personengruppen ist auf eine absolute Mindestanzahl begrenzt.

Der Schutz vor Bedrohungen gewinnt immer mehr an Bedeutung. Die ungewollte Bekanntgabe oder auch der ungewollte Verlust von Informationen einer Einrichtung kann deren weitere Arbeit beeinflussen bzw. erschweren.

Es ist somit erforderlich, den gesamten Zyklus aller Aktivitäten in der Dienststelle organisatorisch, prozessual, physisch, technisch und rechtlich zu betrachten und diesem integriert zu begegnen. Wichtig dabei ist, ein organisatorisches Konzept unter Berücksichtigung der IT-Sicherheit umzusetzen, um eine etwaige unkoordinierte technische und rechtliche Umsetzung mit Risiken zu vermeiden.

Das Informationssicherheits-Managementsystem (ISMS) ist ein fortlaufender Prozess, der durch kontinuierliche Verbesserung und Veränderung der immer neuen Bedrohungslage in der IT-Welt Rechnung trägt. Das ISMS der Dienststelle hat im August 2019 die ISO27001 Zertifizierung erhalten. 2020 hat das erste Überwachungsaudit stattgefunden, welches erfolgreich absolviert wurde. Des Weiteren finden im Rahmen des ISMS regelmäßige interne Audits und andere Überprüfungen statt. Somit werden Schwächen und Risiken systematisch erkannt und behoben. Um die Effektivität und Akzeptanz des ISMS in der Dienststelle zu erhöhen, werden regelmäßige Schulungen und Sensibilisierungen durchgeführt.

### **4.3. Datenschutz**

Die in den Vorjahren zur Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung ausgearbeiteten Arbeitsabläufe und Richtlinien konnten weiter umgesetzt werden.

Interne Abläufe wurden weiter definiert, für den Fall, dass eine Person von den in der Datenschutzgrundverordnung aufgeführten Rechten Gebrauch machen möchte. Bisher hat es eine entsprechende Anfrage gegeben.

Die ausgearbeiteten Richtlinien, die den Rahmen zur Weitergabe und zum Austausch von personenbezogenen Daten festlegen, wurden im Rahmen von internen Sensibilisierungen vermittelt.

Die Weiterführung des Projektes mit TPO The Privacy Office s.a. zur Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung bei allen bezuschussten Dienstleistern ist aufgrund der Corona-Krise in zeitlichen Verzug geraten, und die Planung der weiteren Auftragsumsetzung wurde dementsprechend angepasst.

#### **4.4. Kommunikation**

Die öffentliche Kommunikation mit dem heterogenen Zielpublikum der Dienststelle erfolgt hauptsächlich über die Webseite selbstbestimmt.be und die Facebook-Seite der Dienststelle. Punktuell wird zusätzliches Print-Material erstellt, um spezifische Initiativen zu bewerben.

Die Kommunikation über die Webseite setzt sich weiterhin zum Ziel, vollständig barrierefrei zu sein. Sie folgt dabei den Vorgaben der EU-Richtlinie 2016/2102 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Oktober 2016 über den barrierefreien Zugang zu den Webseiten und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen. Die veröffentlichten Texte als solche gehen in der Regel von der Ich-Perspektive der Person aus und sind nicht auf die Kommunikation mit Dienstleistern, Partnern oder dem politischen Umfeld der Dienststelle ausgerichtet. Die zur Verfügung gestellte Information ist aufgrund der Informationsvielfalt und der individuellen Anwendung auf das Wesentliche reduziert. Zu jedem Text gibt es darüber hinaus auch eine inhaltlich identische Fassung in zertifizierter leichter Sprache und Videos, die den Inhalt in deutscher Gebärdensprache wiedergeben. Nach externer Prüfung im Jahre 2019 wurde der Internetseite eine sehr gute Zugänglichkeit bescheinigt (98,25 Punkte nach BITV).

Die Facebook-Seite der Dienststelle dient vor allem der Bewerbung eigener Initiativen und Projekte. Die Bewerbung mit zusätzlichen finanziellen Mitteln erfolgt nicht systematisch, sondern im Rahmen von spezifischen Initiativen, die eine Beteiligung/Reaktion der Personen erfordern. Die Anzahl „Abonnenten“ ist im Jahr 2020 um 237 Personen auf 1501 gestiegen. Eine Vielfalt von Themen wurde im Jahr 2020 auf der Facebook-Seite beworben: Stand des Projekts MOBI, Inklusionspreis 2020, Coresil, Anwerbung von Wohnressourcen, Rekrutierung usw. Es wurden auch Initiativen von Partnern und Akteuren aus dem Sektor beworben, z.B. von CAP48, UNIA, Alteo VoG, Josephine-Koch-Service und anderen. Facebook-Beiträge werden auf wöchentlicher Basis erstellt.

Die Kommunikation rund um das Thema Corona-Virus hat über mehrere Kanäle stattgefunden. Im April 2020 wurde das Informationsmaterial, das das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft an die Bevölkerung der Deutschsprachigen Gemeinschaft geschickt hat, in Leichte Sprache übersetzt und Personen mit Unterstützungsbedarf als Print-Dokument zur Verfügung gestellt.

Weitere Informationen zu den Auswirkungen der Maßnahmen auf die Erreichbarkeit und die Dienstleistungen der Dienststelle wurden während der akuten Phase des Lockdowns auf der Webseite der Dienststelle zur Verfügung gestellt. Seit März 2020 wurden ebenfalls verschiedene Posts auf der Facebook-Seite der Dienststelle veröffentlicht mit Informationen in Leichter Sprache, die das Corona-Virus und die Maßnahmen näher erläuterten. Insgesamt wurden mit 11 Posts mehr als 24.000 Personen erreicht.

#### **4.5. Barrierefreiheit**

Um von der Deutschsprachigen Gemeinschaft bezuschusst werden zu können, muss jeder Neu-, Um- bzw. Ausbau (ob baugenehmigungspflichtig oder nicht) die Bestimmungen zur Zugänglichkeit des Erlasses der Regierung vom 12. Juli 2007 zur Festlegung der Bestimmungen zur behindertengerechten Gestaltung von bezuschussten Infrastrukturen einhalten. Bauträger können eine Abweichung von den vorgeschriebenen Bestimmungen beantragen, wenn diese einen unverhältnismäßigen Aufwand nach sich ziehen würden oder wenn diese technisch nicht durchführbar wären.

Mit der Begutachtung dieser Anfragen auf Abweichung befasst sich eine Kommission, bestehend aus den Leitungskräften des Infrastrukturdienstes des Ministeriums und der Dienststelle, einer Fachkraft für die behindertengerechte Gestaltung von Infrastrukturvorhaben und einer Person mit Beeinträchtigung als Sachkundiger in eigener Sache. Die Kommission spricht Empfehlungen aus, aufgrund derer die Regierung ihre Entscheidung zu den Anfragen auf Abweichung trifft. Diese Kommission hat im Jahre 2020 einmal getagt und eine Akte mit Anfragen auf Abweichungen begutachtet.

Im Rahmen des REK III wird derzeit eine Novellierung des Erlasses zur Festlegung der Bestimmungen zur behindertengerechten Gestaltung von bezuschussten Infrastrukturen ausgearbeitet.

## **Kapitel 3: Projekte**

Folgende Projekte standen im Jahr 2020 im speziellen Fokus der Dienststelle.

### **1. Projekte auf Ostbelgien-Ebene**

#### **1.1. Vermittlung in Beschäftigung**

Es handelt sich hierbei um ein Projekt des Europäischen Sozialfonds (ESF). Die Angebote der regulären Vermittlungsdienste sind oft unzureichend auf die Bedürfnisse von Arbeitssuchenden mit Unterstützungsbedarf ausgerichtet. Das ESF-Projekt der Dienststelle „Vermittlung in Beschäftigung“ antwortet auf diesen Bedarf. Das Projekt bietet individuelle bedarfsorientierte Beratung und Begleitung durch die Maßnahme „Jobcoaching“ an.

Bedarfsgerechtes individualisiertes Jobcoaching und ergänzende Gruppenangebote fördern die sozial-beruflichen Fähigkeiten und Fertigkeiten der Arbeitssuchenden, sodass sie einen Arbeitsvertrag, vorzugsweise auf dem ersten Arbeitsmarkt, erhalten und langfristig behalten. Die Aufgaben im Jobcoaching reichen von der Unterstützung bei der Berufswahl, der Betriebsakquise und beim Bewerbungsprozess über die Organisation von Orientierungspraktika/Ausbildungen im Betrieb bis hin zur Nachbetreuung der Person mit Unterstützungsbedarf und des Arbeitgebers. Wenn nötig finden Anpassungen am Arbeitsplatz und Unterstützung beim Erlernen bestimmter Aufgaben im Betrieb statt. Ferner werden verschiedene Gruppenangebote sowie Sensibilisierungen durchgeführt.

Die Arbeitssuchenden absolvieren bedarfsgerechte Maßnahmen (Orientierung im Betrieb, Ausbildung im Betrieb, Ausbildungspraktikum). Ein Schwerpunkt des Projektes betrifft die Ermittlung der Arbeitssuchenden, die in eine höherqualifizierende Maßnahme oder in Beschäftigung vermittelt werden. Für 2020 wurde ein Zielwert von 45% festgelegt. Aufgrund der Corona-Krise wird dieser Wert wahrscheinlich in der Realität etwas niedriger ausfallen.

Teil des Projektes ist auch die Verleihung des Inklusionspreises. 2020 wurden vier Unternehmen, die sich besonders für die Beschäftigung von Personen mit Unterstützungsbedarf einsetzen, ausgezeichnet. Die vier Gewinner des Inklusionspreises sind die Stadt Eupen, die Bäckerei Halmes, die Pfarrbibliothek Eupen und Schweißtechnik Rotheudt.

Das Projekt „Vermittlung in Beschäftigung“ endete 2020, für 2021 ist ein neues Projekt vorgesehen.

## **2. Projekte auf nationaler Ebene**

### **2.1. Return to Work**

Um Begleitangebote zur beruflichen Wiedereingliederung auf dem ersten Arbeitsmarkt in Ostbelgien zu schaffen, haben die Dienststelle, das Arbeitsamt und die in Ostbelgien aktiven Krankenkassen im Jahr 2019 Gespräche mit dem Landesinstitut für Kranken- und Invalidenversicherung (LIKIV) aufgenommen mit dem Ziel, eine Konvention zur beruflichen Wiedereingliederung von Langzeitkranken, d. h. Personen in primärer Arbeitsunfähigkeit und Personen in Invalidität, abzuschließen. Derartige Konventionen bestehen schon in allen anderen belgischen Teilstaaten und ermöglichen dort eine Finanzierung der Begleitung sowie von Orientierungs-, Weiterbildungs- und Reintegrationsmaßnahmen seitens des LIKIV. Im November 2019 hat die Dienststelle dem LIKIV einen Vorschlag zwecks Abschlusses einer diesbezüglichen Konvention vorgelegt. Das LIKIV hat diesen Vorschlag trotz mehrfacher Anfrage bislang nicht aufgegriffen, sodass 2020 kein Fortschritt erzielt werden konnte.

## **3. Projekte auf internationaler Ebene**

### **3.1. MOBI – Mobiles Team zur Begleitung von Personen mit Doppeldiagnose**

Ende Dezember 2020 endete das sehr erfolgreiche grenzüberschreitende Projekt MOBI nach etwa 3,5 Jahren Laufzeit. Durch das Interreg V-A Programm gefördert, zielte das MOBI Projekt darauf ab, mittels einer intensiven grenzüberschreitenden Zusammenarbeit verschiedener Akteure im Sozial-, Bildungs- und Gesundheitswesen, eine verbesserte Versorgung für Menschen mit Doppeldiagnose in der Euro-Maas-Rhein Region (EMR) zu bewirken. Das Projekt wurde von der Dienststelle als Leadpartner geleitet und gemeinsam mit folgenden Partnern aus der EMR gestaltet: Kinder- und Familienhilfen Michaelshoven gGmbH, geg-euregio/Katharina Kaspar ViaNobis GmbH Gangelt, Agence pour une Vie de Qualité – AVIQ (Wallonie), PXL Hogeschool Hasselt (Provinz Belgisch-Limburg), Zentrum für Förderpädagogik – ZFP (Ostbelgien).

Menschen mit geistiger Beeinträchtigung und zusätzlicher psychischer Erkrankung sind in ihrer Teilhabe am familiären, beruflichen und gesellschaftlichen Leben häufig stark eingeschränkt und haben vermehrte Schwierigkeiten, passende ambulante Versorgungsangebote zu finden. Personen mit starker geistiger Beeinträchtigung und psychischen Störungen zeigen zum Beispiel häufig herausforderndes Verhalten (Aggressivität, unangepasstes Sexualverhalten usw.), das von ihrem Umfeld allein nicht bewältigt werden kann. Deshalb werden Betroffene oft zwischen ihren Herkunftssystemen (Familien, Wohnheime, Arbeitgeber usw.) und stationären psychiatrischen Behandlungen hin- und hergeschoben. Es entsteht ein sogenannter „Dreh-Tür-Effekt“, der leider häufig den Verlust der Arbeitsstelle und den Einbruch des sozialen Netzwerks mit sich bringt.

Das Projekt MOBI zielte deshalb darauf ab, neue Versorgungsangebote zu schaffen, um die Teilhabechancen von Menschen mit Doppeldiagnose in der EMR zu verbessern und sie in ihrer dauerhaften aktiven Teilhabe zu unterstützen. Vor dem Hintergrund der Strategie 2020 der EMR (besonders im Bereich der Gesundheitsversorgung) wurde die Schaffung eines inklusiven Netzwerks zur optimalen Begleitung und medizinischen Versorgung von Menschen mit Doppeldiagnose beabsichtigt.

Um eine möglichst wohnortnahe Begleitung betroffener Personen in der EMR zu gewährleisten, schufen die Partnerorganisationen mobile Interventionsteams in ihren jeweiligen Einsatzgebieten. Diese mobilen Interventionsteams leisteten sowohl psychopädagogische Begleitarbeit in direkter Zusammenarbeit mit Personen mit Doppeldiagnose als auch beratende Arbeit für Angehörige und Fachkräfte. Während der gesamten Projektlaufzeit fanden insgesamt mehr als 350 Begleitungen und Beratungen statt.

Zusätzlich organisierten die MOBI-Partner insgesamt 6 Weiterbildungsveranstaltungen zum Thema Doppeldiagnose, an denen mehr als 350 Fachkräfte und Angehörige teilnahmen. Im länderübergreifenden Austausch wurden zudem fachliche Standards für die Begleitung von Menschen mit Doppeldiagnose entwickelt und anschließend in Form eines kostenfreien E-Learning-Programms in deutscher, französischer und englischer Sprache veröffentlicht. So sollen Menschen mit Doppeldiagnose in der gesamten EMR passende Hilfsangebote in gleicher Qualität erhalten.

Im Jahr 2020 stand natürlich auch das MOBI Projekt angesichts der globalen Corona-Krise vor besonderen Herausforderungen.

So musste zum Beispiel zwischen März und Juni 2020 die mobile Begleitarbeit der MOBI-Partner vorläufig eingestellt werden, und es konnten ausschließlich telefonische Beratungen durchgeführt werden. Zudem hatten Grenzschließungen und Versammlungsverbote zur Konsequenz, dass die Versammlungen der Projektpartner, aber auch die Weiterbildungs- und Endveranstaltungen im Online-Format durchgeführt wurden. Nichtsdestotrotz konnten auch im letzten Projektjahr 52 Einzelbegleitungen sowie 46 Coachings von Angehörigen und Fachkräften stattfinden. Auch die Online-Veranstaltungen des Projektes erfreuten sich regen Interesses mit mehr als 100 Teilnehmern. Schließlich wurde auch im Dezember 2020 das E-Learning-Programm zum Thema Doppeldiagnose veröffentlicht.

Mit dem Projektende endet jedoch nicht die Begleitung betroffener Personen mit Doppeldiagnose, sondern die erarbeiteten Angebote werden nach Projektende in das Regelangebot der Partnerorganisationen übernommen; so natürlich auch in der Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben.

### **3.2. CORESIL: COVID-Crossborder-Resilience Project**

Im Zusammenhang mit der derzeitigen Coronakrise hat die Dienststelle gemeinsam mit vier weiteren Projektpartnern aus Belgien und Deutschland (der AVIQ, der Diakonie Michaelshoven, der Nestwärme E.V. und dem Sozialwerk Aachener Christen) im Rahmen eines Interreg V Euregio-Maas-Rhein-Aufrufes das Projekt „CORESIL“ eingereicht.

Das Ziel dieses im September 2020 gestarteten grenzüberschreitenden Kooperationsprojekts ist es, den Auswirkungen der Krise auf das psychologische und emotionale Wohlbefinden der Menschen zu begegnen und begleitete Personengruppen, ihre Familien und Freunde sowie Fachleute zu unterstützen.

Dieses Projekt zielt somit auf zwei Themenbereiche ab: Der erste Bereich betrifft die Unterstützung der begleiteten Personengruppen, die von der Gesundheitskrise besonders betroffen sind. Dies geschieht durch die Bereitstellung von Beratung und angemessener Unterstützung in Bezug auf Widerstandsfähigkeit sowie psychosoziale Begleitung und Gesundheitsmanagement. Der zweite Bereich fördert die Belastbarkeit von Organisationen mit dem Ziel, eine Kontinuität der Unterstützung für begleitete Personen zu gewährleisten, indem sie Arbeitskonzepte und Digitalisierungswerkzeuge nutzen, um jederzeit und überall einsatzfähig und zugänglich zu bleiben.

Die Projektlaufzeit beträgt 1 Jahr und das Projekt ist somit bis Ende August 2021 angesetzt.

In Bezug auf den ersten Punkt der Zielsetzung des Projektes hat die Dienststelle sehr schnell festgestellt, dass die Maßnahmen, die angesichts der SARS-CoV-2-Pandemie getroffen wurden, es zunehmend erschwert haben, Beratungsgespräche persönlich durchzuführen. Nach Rücksprache mit dem Münsteraner Institut für Forschung, Fortbildung und Beratung wurde entschieden, auf die Anwendung CGM ELVI zurückzugreifen. CGM ELVI ist eine Videoanruf-Software, die spezifisch zur Durchführung von Online-Beratungsgesprächen im medizinisch-sozialen Kontext entwickelt wurde. Diese Anwendung ermöglicht unkomplizierte Videogespräche und Datenaustausch über Laptop und Smartphone und ist mit einer nutzerfreundlichen Benutzeroberfläche ausgestattet. So sind auf Seiten der Personen mit Unterstützungsbedarf keinerlei Installationen notwendig. Der Zugang zum Videogespräch geschieht über einen einfachen E-Mail-Link oder über eine SMS und einen Webbrowser. Dabei erfüllt CGM ELVI hohe Sicherheitsstandards und garantiert die Vertraulichkeit der ausgetauschten Daten durch ein Peer-to-peer-System (P2P) – es werden somit keine Daten auf externen Servern zwischengespeichert.

CGM ELVI wird seit Oktober 2020 eingesetzt. Die Einführung wurde begleitet durch eine Reihe von internen, technischen Schulungen zum Tool an sich sowie zur Beratungskompetenz für Distanzberatungen (Telefon oder Videotelefonie).

In Bezug auf den zweiten Punkt der Zielsetzung des Projektes hat sich die Dienststelle Gedanken zur Kontinuität der Unterstützung für die von ihr begleiteten Personen und zu ihren Arbeitskonzepten gemacht. Es ist in vielerlei Hinsicht deutlich, dass die Arbeitsweise der Dienststelle sich nach Ende der Akutphase der Corona-Pandemie verändern wird. Um den Kurs dieser Veränderungen innerhalb der Organisation auf Basis der Rückmeldungen und Wünsche aus den Fachbereichen zu gestalten, fand im April 2020 eine umfassende Mitarbeiterbefragung statt, deren Zielsetzung es war, die Empfindung der Vorteile und Nachteile der Arbeit im Home-Office zu erfassen. Die Auswertung dieser Umfrage ergab, dass das Home-Office von vielen gewünscht wird und sich für viele Aufgabenbereiche innerhalb der Dienststelle eignet, es soll aber immer mit der Arbeit im Büro vereinbart werden können.

Mit speziellem Hinblick auf partizipative Prozesse stellte sich die Frage, wie der Arbeitsplatz Effektivität, Effizienz und Zufriedenheit der Mitarbeiter vereinen

kann. Um diesen Fragen mit der notwendigen Methodenkompetenz zu begegnen, hat eine Beratungsfirma im Rahmen des Projektes CORESIL das Aufgabenfeld, die Organisationsstruktur und die technische und räumliche Infrastruktur der Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben analysiert. Nach einer gründlichen Bestandsaufnahme der jetzigen Arbeitswelten der Dienststelle aufgrund von Interviews mit den Führungskräften wurde im November 2020 eine zweite Mitarbeiterbefragung vorbereitet und durchgeführt. Anhand von 79 Fragen wurden verschiedene Aspekte der bisherigen und zukünftigen Nutzung der Büroräumlichkeiten, aber auch der Arbeit im Home-Office abgefragt. Die Teilnahmequote der Befragung lag bei 92%, was die Aussagekraft nur bestätigt. Auf Basis der anhand der Befragung ausgearbeiteten Handlungsempfehlungen werden im Jahr 2021 die wichtigen Rahmenparameter für die neuen Arbeitswelten der Dienststelle festgelegt.

## **Kapitel 4: Ausführung des Geschäftsführungsvertrages**

Für das Jahr 2020 gibt es diesbezüglich keine gesonderte Berichterstattung, da zurzeit kein Geschäftsführungsvertrag für die Dienststelle für Selbstbestimmtes Leben vorliegt.