



caritas
LUXEMBOURG



Qualität von Sozialen Diensten

Aus der Perspektive der Wohnungslosenhilfe

Europäische Konferenz

Luxemburg Stadt, 21. Oktober 2011

[Konferenz-Webseite](#)





Ziele der Konferenz

Die erste Europäische Konferenz zum Thema „Qualität in Diensten der Wohnungslosenhilfe“ zielt darauf ab, Teilnehmern die Möglichkeit zum gegenseitigen Lernen zu geben und das Potenzial für die Entwicklung eines Europäischen Qualitätssicherungssystems für die Wohnungslosenhilfe auszuloten. Die Konferenz wird von FEANTSA, dem Europäischen Dachverband der Wohnungslosenhilfe, mit der Unterstützung lokaler Partner (Caritas Empfang und Solidarität, Konföderation Caritas Luxemburg, Universität Luxemburg) organisiert. Qualität in sozialen Diensten ist FEANTSA-Thema des Jahres 2011. In diesem Zusammenhang führen FEANTSA's nationale Mitgliedsorganisationen derzeit eine Bestandsaufnahme der Qualitätssicherung in der Wohnungslosenhilfe durch. Das Ziel dieser Arbeit ist es, die bestehenden Qualitätsrahmenrichtlinien zu ermitteln und im Hinblick auf ihren Ansatz, auf ihre Qualitätsdimensionen und auf ihre Einschätzung durch Anbieter der Wohnungslosenhilfe zu prüfen. Die dabei gesammelten Informationen werden anschließend in einem Europäischen Bericht über Qualität von Sozialen Diensten aus der Perspektive der Wohnungslosenhilfe zusammengetragen, der am 21. Oktober 2011 in Luxemburg vorgestellt und im November 2011 veröffentlicht werden wird.

Hintergrund

In den letzten Jahren nahm das Interesse am Thema Qualität von sozialen Diensten auf Europäischer Ebene immer mehr zu. Insbesondere im Jahr 2010 gab es viele Entwicklungen in diesem Bereich: Im Oktober gab die Europäische Kommission den 2. Zweijahresbericht über Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse heraus. Ein besonderer Schwerpunkt dieses Berichts lag auf dem Thema „Qualität von Dienstleistungen“. In demselben Monat folgte unter der Schirmherrschaft der Belgischen EU-Präsidentschaft das 3. Europäische Forum über Soziale Dienste mit dem Thema „Qualität in Sozialen Diensten“. Im November wurde der Gemeinsame Europäische Qualitätssicherungsrahmen vom Ausschuss für Sozialschutz angenommen. Darin werden EU-weite Prinzipien festgelegt. Überdies enthält der Qualitätssicherungsrahmen methodologische Richtlinien für die Entwicklung von Qualitätssicherungsrahmen. Im Dezember 2010 wurde das durch PROGRESS finanzierte PROMETHEUS-Projekt zum Thema „Qualität in Sozialdiensten“, an welchem sich auch FEANTSA beteiligte, abgeschlossen. Das Projekt trug dazu bei, Ergebnisse des Qualitätssicherungsprogrammes EQUASS in verschiedene soziale Sektoren, darunter auch den der Wohnungslosenhilfe, einfließen zu lassen. Außerdem betonte die Europäische Kommission in der Europäischen Plattform gegen Armut und Soziale Ausgrenzung (Dezember 2010), dass die Entwicklung eines Freiwilligen Europäischen Qualitätssicherungsrahmens für Sozialdienste (einschließlich der Wohnungslosenhilfe) auf sektoraler Ebene in den Jahren 2011-2012 ein Schlüssel zur Erreichung der EU2020-Ziele sei. Die Konferenz zum Thema Qualität findet zu einem wichtigen und günstigen politischen Zeitpunkt statt, denn das Thema Qualität steht auf der EU-Tagesordnung an oberster Stelle.

Qualität in der Wohnungslosenhilfe

Beim Thema Qualität im Wohnungslosenhilfesektor müssen die Besonderheiten dieses Sektors beachtet werden. Diese sind in erster Linie: der Übergangs-Charakter von Dienstleistungen der Wohnungslosenhilfe, die unterschiedlichen Bedürfnisse und Profile der Nutzer, der nicht-marktwirtschaftliche Charakter der meisten Wohnungslosenhilfeeinrichtungen und oft der Mangel an klaren rechtlichen Vorschriften für die Organisation von Wohnungslosenhilfeangeboten. Die Wohnungslosenhilfe versucht, ihren Klienten aus der Wohnungslosigkeit zu helfen, indem sie qualitative, auf die Bedürfnisse der Nutzer zugeschnittene Dienstleistungen von hoher Qualität entwickeln. Die Konferenz wird in Podiumsdiskussionen mit Experten und in zehn interaktiven Workshops die oben genannten (und einige weitere) Probleme der Qualitätssicherung im Wohnungslosenhilfesektor ansprechen.

PROGRAMM*

EUROPÄISCHE KONFERENZ, 21. Oktober 2011, Luxemburg Stadt *Qualität von Sozialen Diensten aus der Perspektive der Wohnungslosenhilfe*

Konferenzleiter: René KNEIP, FEANTSA-Präsident

ZWEI PODIUMSDISKUSSSIONEN

1. Eröffnungsrunde: Qualität von Dienstleistungen (opening session)
2. Abschlussrunde: Kann Soziale Innovation bessere Dienstleistungen für wohnungslose Menschen hervorbringen?

Sprecher:

Prof. Dr. Rolf TARRACH, Rektor der Universität Luxemburg – noch zu bestätigen
Erny GILLEN, Präsident von Caritas Europa

Prof. Dr. Dieter FERRING, Direktor der Forschungsabteilung INSIDE, Universität Luxemburg
Claude HAAS, Dozent, Forschungsabteilung INSIDE, Universität Luxemburg

Concetta CULTRERA, Bereichsleiterin "Soziale Dienste", Europäische Kommission – noch zu bestätigen

ZWEI WORKSHOP-RUNDEN

Workshop-Runde 1

1. Entwicklung von Qualitätssicherungssystemen im Wohnungslosenhilfesektor: Bottom-Up- oder Top-Down-Ansatz?
2. Die Finanzierung von Qualität: Pro und Kontra von öffentlichen Ausschreibungsverfahren?
3. Qualitätskriterien: Welche Art von Vorschriften sind am besten geeignet?
4. Qualitäts-Rahmenrichtlinien: Gesetzlich bindend oder freiwillig?
5. Die Sicherung von Qualität durch freiwillige Qualitätsnachweisprogramme (EQUASS, ISO, ERQM) ?

Workshop-Runde 2

6. Die Rolle von Qualität auf der Suche nach Lösungen für Wohnungslosigkeit in einem Notfall- oder Übergangs-Kontext
7. Ist echte Partizipation von Nutzern im Wohnungslosenhilfesektor als Qualitätsprinzip möglich?
8. Welche Rollen spielen die Fähigkeiten und Qualifikationen?
9. Organisationsübergreifendes Arbeiten und Kooperation als Schlüssel zur Qualitätssicherung im Wohnungslosensektor
10. Das Zusammenhang zwischen Qualität und Ergebnisse in Wohnungslosenhilfediensten

Konferenz-Dinner

WORKSHOP-RUNDE 1 → Vormittag

1. Entwicklung von Qualitätssicherungssystemen im Wohnungslosenhilfesektor: Bottom-Up- oder Top-Down-Ansatz?

Das Ziel dieses Workshops ist es, die Vorteile und die Nachteile der beiden Ansätze zur Entwicklung eines Qualitätssystems zu identifizieren. Der Bottom-Up-Ansatz bezieht auf der einen Seite alle Akteure mit ein und gibt nicht-staatlichen Akteuren und Repräsentanten des Wohnungslosenhilfesektors mehr Einfluss. Auf der anderen Seite läuft er Gefahr, nicht formal anerkannt und implementiert zu werden. Deshalb wird dieser Ansatz nicht von allen Akteuren gleichermaßen ernst genommen. Für beide Ansätze wird jeweils ein Beispiel vorgestellt. Anschließend wird über die positiven und negativen Aspekte, die mit den beiden Ansätzen verbunden sind, diskutiert.

2. Die Finanzierung von Qualität: Pro und Kontra von öffentlichen Ausschreibungsverfahren?

Das Ziel dieses Workshops ist es, darüber zu diskutieren, wie verschiedene Arten der Finanzierung das Dienstleistungsangebot im Wohnungslosensektor und dessen Qualität beeinflussen. Der Schwerpunkt der Diskussion wird auf öffentlichen Ausschreibungsverfahren liegen. Teilnehmer können sich über ihre Erfahrung mit öffentlichen Ausschreibungsverfahren und über die Auswirkungen, die diese Art der Finanzierung auf die Qualität der Dienstleistungen hat, austauschen.

3. Qualitätskriterien: Welche Art von Vorschriften sind am besten geeignet?

Der Diskurs über Qualität in verschiedenen Sektoren sieht sich unweigerlich mit der Frage konfrontiert, ob Qualitätsvorschriften eher als allgemeine Leitprinzipien oder als detaillierte und hochverbindliche Standards zu verstehen sind. Beide Möglichkeiten haben sowohl Vorteile als auch Nachteile. Allgemeine Leitprinzipien könnten Dienstleistungsanbietern eventuell zu freie Hand bei der Implementierung von Qualität lassen, während die Standardisierung von Qualitätsdienstleistungen oft dafür kritisiert wird, Dienstleistungsanbietern zu wenig Spielraum für individualisierte Maßnahmen zu lassen. In diesem Workshop wird vor allem über nicht-akkreditierte Dienstleistungsanbieter diskutiert, für welche existierende Qualitätsstandards nicht verbindlich sind.

4. Qualitäts-Rahmenrichtlinien: Gesetzlich bindend oder freiwillig?

In diesem Workshop werden wir versuchen, die Frage zu beantworten, ob Qualitätssicherungssysteme im Wohnungslosenhilfesektor für alle Dienstleistungsanbieter obligatorisch sein sollten. Sollten sie rechtskräftig und damit an Sanktionen im Falle der Nichteinhaltung gekoppelt sein? Oder sollten sie freiwilliger Natur sein und den Dienstleistungsanbietern Spielraum bei der Implementierung und Einhaltung von Qualitätssicherungsstandards lassen?

5. Die Sicherung von Qualität durch freiwillige Qualitätsnachweisprogramme (EQUASS, ISO, ERQM) ?

Jedes Qualitätssicherungssystem sollte mit einem Evaluierungssystem einhergehen. Die Wahl des Evaluierungssystems hängt vom Typ der eventuellen Sanktionen bei Nichteinhaltung ab. Qualitätsversicherungssysteme gründen sich auf Belohnungen und Zertifikate für Dienstleistungsanbieter, die die Qualitätsstandards erfolgreich implementieren. Das Ziel dieses Workshops ist es herauszufinden, wie Qualitätssicherungssysteme (z. B. EQUASS, ISO, ERQM etc.) im Wohnungslosenhilfesektor entwickelt werden können und welche Hürden bei einem solchen Prozess genommen werden müssten.

WORKSHOP-RUNDE 2 → Nachmittag

6. Die Rolle von Qualität auf der Suche nach Lösungen für Wohnungslosigkeit in einem Notversorgungs- oder Übergangs-Kontext

Dieser Workshop reflektiert über die Rolle von Qualität im Bereich der Notversorgung und von Übergangswohnheimen. Es gibt zwei Möglichkeiten das Ziel „Beendigung der Wohnungslosigkeit“ zu erreichen: *Entweder* durch die Verbesserung der Qualität von Übergangswohnheimen und das Anbieten von kontinuierlicher Pflege *oder* durch die Abkehr von Übergangslösungen und die Entwicklung von dauerhaften wohnungspolitischen Lösungen.

Außerdem stellt die Notversorgung im Hinblick auf die Einführung und das Aufrechterhalten von Qualitätsstandards in ihrer ursprünglichen auf Sozialdienste bezogenen Definition ein Problem dar. Dieses Problem hängt auch mit den zur Verfügung stehenden Mitteln und der Prioritätsverwaltung zusammen.

7. Ist echte Partizipation von Nutzern im Wohnungslosenhilfesektor als Qualitätsprinzip möglich?

Im Hinblick auf den Notversorgungs- und Übergangscharakter vieler Wohnungslosenhilfedienste, ist es wichtig, Wege zu finden, die die sinnvolle Partizipation von Dienstleistungsnutzern in diesem Sektor gewährleisten. Das Ziel dieses Workshops ist es herauszufinden, wie dieses Ziel am besten erreicht werden kann. Der Workshop speist sich aus den Erfahrungen der FEANTSA Arbeitsgruppe Partizipation. Auch Betroffene werden hier zu Wort kommen.

8. Welche Rollen spielen die Fähigkeiten und Qualifikationen?

In dem im Dezember 2010 von CEDEFOP, dem europäischen Zentrum für die Förderung der Berufsbildung, veröffentlichten Bericht „Quality assurance in the social care sector“, wurden Fähigkeiten und Qualifikationen von Sozialarbeitern – besonders von in der Wohnungslosenhilfe tätigen – in der EU identifiziert.

Das Ziel dieses Workshops ist es, die für Sozialarbeiter im Bereich der Wohnungslosenhilfe notwendigen Fähigkeiten und Qualifikationen zu diskutieren. Außerdem werden wir über auch mögliche Inhalte von Ausbildungsmodulen, die durch europäische Zusammenarbeit entwickelt werden könnten, nachdenken. In diesem Workshop können an diesem Thema interessierte Akteure sich treffen und zum ersten Mal über eine solche Möglichkeit austauschen.

9. Organisationsübergreifendes Arbeiten und Kooperation als Schlüssel zur Qualität im Wohnungslosensektor

Die Unterschiede zwischen dem Wohnungslosenhilfesektor und anderen Dienstleistungssektoren sind multidimensional. Der erste Unterschied besteht im Übergangs-Charakter von Wohnungslosendiensten, deren Aufgabe es ist, wohnungslosen Menschen andere, längerfristige Lösungen zu vermitteln. Der zweite Unterschied besteht in den bisweilen sehr unterschiedlichen Hintergründen und Problemen von wohnungslosen Menschen und den deshalb stark voneinander abweichenden Lösungsansätzen. Deshalb ist es sehr wichtig, die richtige Balance für organisationsübergreifendes Arbeiten zu finden. Dieser Workshop betrachtet verschiedene Arten des organisationsübergreifenden Arbeitens – im Kontext von „Housing First“ und multi-professionellen Teams aber auch im Kontext von kontinuierlicher Pflege.

10. Das Zusammenhang zwischen Qualität und Ergebnissen in der Wohnungslosenhilfe

Die Ergebnisse, welche ein Dienstleistungsanbieter erzielt, sind ein wichtiger Indikator für dessen Qualität. Es sollte dennoch darauf geachtet werden, dass der spezifische Charakter des Wohnungslosenhilfesektors ein sowohl aus der Perspektive des Dienstleistungsanbieters als auch aus der Perspektive der Nutzer passendes Evaluierungssystem erforderlich macht. Einige solche Systeme existieren bereits und wurden von Wohnungslosenhilfeorganisationen entwickelt. Dennoch werden die Beschränkungen, wie Kosten-Effizienzrechnung und der Gebrauch von harten Indikatoren zur Messung individueller Ergebnisse, nachwievor hitzig diskutiert. Dieser Workshop beschäftigt sich mit den oben genannten Themen.

ZUSÄTZLICHE MATERIALIEN

FEANTSA MATERIALIEN:

Homelessness and Quality of Social Services: the standardisation debate

FEANTSA Magazin Homelessness in Europe, Sommer 2009

>> Klicken Sie [hier](#) (auf Englisch)

Quality and Standards in Homelessness Services and Housing for Marginal Groups

European Journal of Homelessness, Band 1, Dezember 2007

>> Klicken Sie [hier](#) (auf Englisch)

Quality in Social Services: the Perspective of Services Working with Homeless People

FEANTSA Strategiepapier, Juni 2009

>> Klicken Sie [hier](#) (auf Englisch)

EXTERNE MATERIALIEN:

Quality assurance in the social care sector. The role of training

CEDEFOP Forschungsarbeit 7, Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, 2010

>> Klicken Sie [hier](#) (auf Englisch)

2. Zweijahresbericht über Sozialdienstleistungen von allgemeinem Interesse

Arbeitsdokument der Europäischen Kommission, 2010

>> Klicken Sie [hier](#) (auf Englisch)