



Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie e.V.  
Reinhardtstraße 13, 10117 Berlin  
Telefon: 030 284 44 7 - 822, Telefax: 030 284 44 7 - 828  
Mail: [cbp@caritas.de](mailto:cbp@caritas.de), [www.cbp.caritas.de](http://www.cbp.caritas.de)

## **CBP BTHG-Fachtag, 18.06.2018, Frankfurt/Main**

### **Bundesteilhabegesetz (BTHG) und deren Auswirkungen auf die Leistungserbringer bei dem Systemwechsel: „Trennung der Leistungen“**

#### **Tagesordnung**

- 10:30 Uhr Begrüßung und Aktuelles zum BTHG,  
**Dr. Thorsten Hinz, Geschäftsführer CBP**
- 11:00 Uhr Die „Trennung der Leistungen“ und ihre Verankerung im BTHG,  
**Janina Bessenich, stellvertretende CBP Geschäftsführerin u. Justiziarin**
- 11:30 Uhr Vortrag: Verhandlungen im Rahmen des BTHG als Entwicklungspartnerschaft am Beispiel der Trennung der Leistungen,  
**Lothar Flemming, Dipl.-Soziologe, Supervisor DGsv, Köln**
- Offene Fragen
- 12:30 – 13:30 Uhr Mittagspause
- 13:30 Uhr Vortrag: Wie stellt sich ein Sozialunternehmen als Komplexträger auf die Umsetzung des BTHG und die Trennung der Leistungen fachlich und strukturell ein? **Karl-Heinz Vogt, Vorstandsvorsitzender, Caritas Wohn- und Werkstätten e.V., Paderborn**
- Offene Fragen
- 14.30 Uhr Kurze Kaffeepause
- 14.45 Uhr Kurzberichte aus den Bundesländern  
Diskussion/ kollegialer Austausch zum Fachthema/ Ausblick und Perspektiven
- 16.00 Uhr Ausblick und Ende der Tagung

Berlin, den 28.05.2018

Tagungsleitung: Dr. Thorsten Hinz und Janina Bessenich, CBP

Kontakt: [cbp@caritas.de](mailto:cbp@caritas.de) oder per Telefon 030-284447-823



Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie e.V.  
Reinhardtstraße 13, 10117 Berlin  
Telefon: 030 284 447 - 822, Telefax: 030 284 447 - 828  
E-Mail: cbp@caritas.de, www.cbp.caritas.de

## **CBP Fachtag, 18.06.2017, Frankfurt/ Main**

### **Bundesteilhabegesetz (BTHG) und deren Auswirkungen auf die Leistungserbringer bei dem Systemwechsel: „Trennung der Leistungen“**

#### **Vorbemerkung**

Die Trennung der existenzsichernden Leistungen von Fachleistungen in der künftigen Eingliederungshilfe sollte nach dem Gesetzgeber im Sinne eines individuellen „Bedarfsdeckungsmixes“ aus diversen Sozialleistungssystemen (Grundsicherung oder Hilfe zum Lebensunterhalt, Eingliederungshilfe, Pflegeversicherung, Hilfe zur Pflege etc.) zu einer konsequenten Personenzentrierung führen.

Ab dem 01.01.2020 wird die Eingliederungshilfe ausschließlich die Teilhabeleistungen (Fachleistungen) umfassen. In der Konsequenz müssen die bisherigen Komplexleistungen beim stationären Wohnen in der Eingliederungshilfe (Grund- und Maßnahmenpauschale und Investitionsbetrag) gesplittet werden. Gegenwärtig besteht die Vergütung im Bereich des stationären Wohnens grundsätzlich mindestens aus Grundpauschale (Unterkunft/Verpflegung), Maßnahmenpauschale (pädagogische Betreuung und Pflege) sowie Investitionsbetrag (betriebsnotwendige Anlagen und betriebsnotwendige Ausstattung). Im Bereich der Teilhabe am Arbeitsleben umfasst die Komplexleistung auch das Mittagessen. Die bisherige Komplexleistung (mit der dazu gehörigen Vergütung) muss auf Fachleistungen nach SGB IX Teil 2 (Leistungen zur sozialen Teilhabe, Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben etc.) und auf existenzsichernde Leistungen nach SGB XII (Sozialhilfe) Kap. 4 (Grundsicherung bei Erwerbsminderung, Hilfe zum Lebensunterhalt) aufgeteilt werden. Die Sonderregelung für den Lebensunterhalt in Einrichtungen der Eingliederungshilfe fällt ersatzlos weg.

Eine Ausnahme besteht bei Leistungen der Eingliederungshilfe für minderjährige Leistungsberechtigte. Für diese wird weiterhin die Komplexleistung (Grund- und Maßnahmenpauschale und Investitionsbetrag) in Einrichtungen vereinbart und erbracht.

#### **Lebensunterhalt im Rahmen der Sozialhilfe**

Die Leistungsberechtigten (oder deren rechtliche Vertreter) müssen bis zum 31.12.2019 Anträge auf Grundsicherung bzw. Hilfe zum Lebensunterhalt stellen, da in diesem Rahmen künftig die Kosten zum Lebensunterhalt/Unterkunft und Verpflegung in gemeinschaftlichen Wohnformen bzw. Betreuungseinrichtungen (bisher stationären Einrichtungen und teilstationäre Tagesförderstätten) oder im Rahmen der Teilhabe am Arbeitsleben (Mittagessen in Werkstätten) vom Träger der Sozialhilfe übernommen werden. Es geht konkret um Kosten des Lebensunterhalts und der Verpflegung in gemeinschaftlichen Wohnformen, Mittagessen in Werkstätten und/oder Tagesförderstätten sowie Kosten der Unterkunft in gemeinschaftlichen Wohnsettings (Wohnen in stationären Wohnformen).

Die Grundsicherung bei Erwerbsminderung kommt bei erwachsenen Menschen mit dauerhafter voller Erwerbsminderung in Betracht und umfasst nach §§ 41 SGB ff SGB XII:

- Notwendigen Lebensunterhalt (Regelbedarfe und Regelsätze)
- Mehrbedarfe
- Einmalige Bedarfe
- Bedarfe für Unterkunft und Heizung (KdU)

Für die Bewilligung der Grundsicherung ist ein Antrag nach § 44 SGB XII erforderlich. Bei Personen mit befristeter voller Erwerbsminderung kommt die Hilfe zum Lebensunterhalt nach § 27 SGB XII in Betracht, wenn keine Grundsicherung bewilligt wird und kein Anspruch auf Arbeitslosengeld II besteht.

Die existenzsichernden Leistungen für leistungsberechtigte erwachsene Menschen mit Behinderungen werden sich der Höhe und Erbringung nicht mehr von dem unterscheiden, was für alle Leistungsberechtigten außerhalb von Einrichtungen (z.B. bei ambulanter Betreuung) sozialhilferechtlich gilt. Für die existenzsichernden Leistungen ist das örtliche Sozialamt zuständig. Der örtliche Träger der Sozialhilfe zahlt an den Leistungsberechtigten die Kosten des Lebensunterhalts als Grundsicherung oder als Hilfe zum Lebensunterhalt. Eine Direktzahlung an den Leistungserbringer ist nur mit Zustimmung des Leistungsberechtigten (z.B. als Abtretungserklärung) zulässig.

#### **a) Notwendiger Lebensunterhalt (Regelbedarf)**

Der Regelbedarf ist der für die Gewährleistung des Existenzminimums definierte notwendige Lebensunterhalt und besteht insbesondere aus den für Ernährung, Kleidung, Körperpflege, Hausrat, Haushaltsenergie (ohne die auf Heizung und Erzeugung von Warmwasser entfallenden Anteile) anfallenden lebensnotwendigen geldlichen Aufwendungen, darüber hinaus für bestimmte festgelegte persönliche Bedürfnisse des täglichen Lebens. Der Regelbedarf wird z.B. die Verpflegungskosten (Kosten der Lebensmittel/nicht die Kosten der Zubereitung von Mahlzeiten) umfassen und diese Kosten werden in bisher stationären Wohnsettings künftig nicht pauschal von der Eingliederungshilfe bezahlt.

Personen, die in einer Wohnung (z.B. in Rahmen der ambulanten Betreuung) leben, erhalten den Regelsatz der Regelbedarfsstufe 1 (Dynamisierung nach dem Regelbedarfsermittlungsgesetz; ab 01.01.2018 416,00 € monatlich). Personen, die in gemeinschaftlichen Wohnformen (bisher stationären Einrichtungen) leben, erhalten den Regelsatz der Regelbedarfsstufe 2 (Dynamisierung nach dem Regelbedarfsermittlungsgesetz; ab dem 01.01.2018 374 €). Die Festlegung auf die Stufe 2 wird in der Fachwelt sehr kritisch diskutiert, da sie in einem gewissen Widerspruch zur Personenzentrierung steht. Bestimmte Mehrbedarfe können gemäß § 30 SGB XII in Anspruch genommen werden. Ein Mehrbedarf für die gemeinschaftliche Mittagsverpflegung in der WfbM, bei anderen Leistungsanbietern und in Tagesförderstätten wird im Rahmen der Grundsicherung und der Hilfe zum Lebensunterhalt eingeführt. Dieser pauschale Mehrbedarf wird als eine pauschale Mehraufwendung von 3,10 € je Arbeitstag abzüglich einer Eigenbeteiligung des Leistungsberechtigten von 1 € bezahlt. Im Gesamtplanverfahren/Teilhabeplanverfahren, an dem der Leistungsberechtigte (ggf. über seine rechtliche Vertretung) direkt beteiligt wird, soll verbindlich das Ergebnis der Beratung festgehalten werden, welcher Anteil vom Regelsatz zur Deckung der Leistungen der Leistungsanbieter benötigt wird und welcher Betrag als Barbetrag dem Leistungsberechtigten verbleibt (§ 121 Abs. 4 Nr.6 SGB IX-BTHG). Der bisherige Barbetrag fällt ersatzlos weg.

## **Unterkunft und Heizung**

Die Unterkunftskosten in bisher stationären Wohnsettings werden künftig nicht pauschal von der Eingliederungshilfe, sondern im Einzelfall vom örtlichen Träger der Sozialhilfe bewilligt. Bedarfe für die Unterkunft und Heizung werden in Höhe der tatsächlichen Aufwendungen vom Sozialamt anerkannt, soweit diese im Einzelfall angemessen sind. Beim Überschreiten der angemessenen Unterkunftskosten gilt der Aufschlag von 25 % zusätzlich, d.h. die Kosten der Unterkunft können um 25 % die üblichen Kosten, die vom Sozialamt anerkannt werden, übersteigen. Der Kosten der Unterkunft, die die Grenze von 25 % übersteigen, werden vom Träger der Eingliederungshilfe übernommen. Die Heizungskosten werden vom zuständigen Träger der Sozialhilfe übernommen.

## **Teilhabeleistungen in der Eingliederungshilfe**

In der neuen Eingliederungshilfe erfolgt ab 01.01.2020 keine Differenzierung zwischen stationären und ambulanten Leistungen (anders als im Ordnungsrecht/Heimrecht oder Baurecht)!

Im Rahmen der Eingliederungshilfe werden die Fachleistungen (Leistungen zur sozialen Teilhabe, Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben, Leistungen zur Teilhabe an Bildung etc.) übernommen. Gleichzeitig übernimmt der Träger der Eingliederungshilfe die Kosten der Unterkunft, die die sog. Angemessenheitsgrenze von 25 % übersteigen. Außerdem werden ausschließlich die Kosten der erforderlichen sächlichen und personellen Ausstattung und der betriebsnotwendigen Anlagen für die Mittagsverpflegung in Verantwortung der Werkstatt oder bei einem anderen Leistungserbringer oder beim Leistungserbringer der andere tagesstrukturierende Maßnahmen vom Träger der Eingliederungshilfe finanziert, wenn Leistungsberechtigte in gemeinschaftlichen Settings sich selbst das Essen nicht zubereiten können.

Aktuell arbeitet im Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) eine Arbeitsgruppe Personenzentrierung und eine Arbeitsgruppe im Deutschen Verein zur Konkretisierung der Trennung der Leistungen. Aktuelle Informationen erhalten Sie in der Veranstaltung.

## **Fazit:**

Die Trennung der Leistungen in der Eingliederungshilfe wird sich erheblich auf die Erbringung von Leistungen und die Finanzierung von Einrichtungen auswirken. Unklar ist bislang wie die zusätzlichen Koordinations- und Verwaltungsaufgaben bewältigt und finanziert werden können.

## **Zentrale Umsetzungsthemen:**

- Splittung der Komplexleistungen/Leistungsentgelte in gemeinschaftlichen Wohnformen (Herauslösen der Kosten zum Lebensunterhalt vom bisherigen Leistungsentgelt im stationären Setting) und Ermittlung und Strukturierung der tatsächlichen Kosten der Verpflegung, der Unterkunft und der sonstigen Kosten des Lebensunterhalts in gemeinschaftlichen Wohnsettings.
- Die Kosten der Dienstleistungen des hauswirtschaftlichen Bereichs (z.B. Raum- und Wäschereinigung, Zubereitung von Mahlzeiten, Beschaffung von Lebensmitteln und Artikeln des täglichen Bedarfs, etc.) werden systematisch erfasst und beziffert.
- Ermittlung von Verwaltungskosten, Instandsetzungs- und Instandhaltungskosten für Räume und Gebäude, Ermittlung von Nebenkosten und Erstellung von Nebenkostenabrechnungen.
- Entsprechende Leistungen sind neu zu konfigurieren, ggf. dem Leistungsberechtigten anzubieten und zu fakturieren.

- Ermittlung der Kosten des Lebensunterhalts (Nahrungsmittel, Kleidung etc.), der Unterkunftskosten (Wohnkosten pro Zimmer/pro Gemeinschaftsfläche) innerhalb des bisher stationären Settings, Ermittlung der anteiligen Heizung- und Stromkosten (pro Bewohner/pro Leistungsberechtigtem).
- Feststellung der tatsächlichen Höhe des Lebensunterhalts pro Leistungsberechtigtem (Kosten der Verpflegung/Lebensmittel, Kosten der Hygieneartikel etc.) in gemeinschaftlichen Wohnformen und entsprechende Vereinbarung über die Übernahme der Kosten durch den Leistungsberechtigten aus dem Betrag (Regelbedarf).
- Ermittlung der tatsächlichen Höhe der Verpflegungskosten pro Leistungsberechtigtem (Kosten des Mittagessens) in Werkstätten für behinderte Menschen, in Tagesförderstätten etc. und entsprechende Vereinbarung der Übernahme dieser Kosten durch den Leistungsberechtigten aus dem Betrag, der vom Sozialamt gezahlt wird.
- Beteiligung des Leistungsanbieters bei der Gesamtplanung (über § 19 Abs. 2 Nr. 5 SGB IX-BTHG) für die Festlegung des Anteils vom Regelsatz zur Finanzierung der Leistungen zum Lebensunterhalt („neuer Barbetrag“).
- Individuelle Ermittlung der Kosten des Teilhabeleistungen) innerhalb des bisher stationären Settings pro Bewohner/pro Leistungsberechtigtem.
- Ermittlung der tatsächlichen Kosten des Personals und der betriebsnotwendigen Anlagen für die Verpflegung in gemeinschaftlichen Wohnsettings, Mittagsverpflegung in Werkstätten für behinderte Menschen und in Tagesförderstätten und die entsprechende Vereinbarung der Übernahme der Kosten durch den Träger der Eingliederungshilfe in der Leistungs- und Vergütungsvereinbarung des Leistungserbringers.
- Ermittlung der tatsächlichen Höhe der Unterkunftskosten pro Bewohner und der anteiligen Kosten für Heizung und Strom; Unterscheidung der Flächen für das individuell genutzte Zimmer sowie der gemeinschaftlich genutzten Räume (anteilig); Entwicklung von nachvollziehbaren Zuordnungskriterien, Prüfung der Angemessenheit der Unterkunftskosten pro Bewohner.
- Ausweisung der Kosten für Räume der Mitarbeiter (Teamzimmer), da diese getrennt der Fachleistung der Eingliederungshilfe zugeordnet werden.
- Vereinbarung mit dem Leistungsberechtigten über die Zahlung der Kosten der Unterkunft und für Heizung und Strom
- Klärung der Übernahme der die 25 % Angemessenheitsgrenze übersteigenden Kosten der Unterkunft durch den Träger der Eingliederungshilfe
- Neuverhandlung der Leistungs- und Vergütungsvereinbarungen
- Anpassung der Wohn- und Betreuungsverträge sowie Vereinbarung mit dem Leistungsberechtigten über die Inanspruchnahme von Unterkunft, Verpflegung, Heizung und Strom.
- Anpassung von Werkstattverträgen und die Vereinbarung mit Werkstattbeschäftigten

Berlin, den 28.05.2017

Kontakt: [janina.bessenich@caritas.de](mailto:janina.bessenich@caritas.de) und [thorsten.hinz@caritas.de](mailto:thorsten.hinz@caritas.de)

## **Gesetz zur Stärkung der Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen**

### **Bundesteilhabegesetz Trennung der Leistungen**

**Janina Bessenich**  
Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie  
CBP Berlin

## Gliederung:

### 1. **Gegenwärtige Rechtslage**

**Heute: SGB XII –  
Komplexleistung in der Eingliederungshilfe  
(stationäres Wohnen, WfbM, Tagesförderstätte)**

### 2. **Ab 01.01.2020 Trennung der Leistungen Systemwechsel**

**Fachleistungen der Eingliederungshilfe in SGB IX;  
Leistungen zum Lebensunterhalt SGB XII**

**Bisher: Eine Komplexleistung – Vergütungsbestandteile existenzsichernde Leistungen + Fachleistungen**

## **Grundpauschale:**

- **Unterkunft**
- **Verpflegung**

## **Maßnahmenpauschale:**

- **Pädagogische Betreuung**
- **Pflegerische Betreuung (§ 266 €, SGB XI § 43a)**

## **Investitionsbetrag:**

- **Betriebsnotwendige Anlagen**
- **Betriebsnotwendige Ausstattung**

## **BTHG - „Systemwechsel“ in der Eingliederungshilfe**

**die neue EGH beschränkt sich auf die Fachleistungen**

### **1. Trennung der Leistungen in der EGH**

Neue Schnittstelle EGH SGB IX ./.. Sozialhilfe SGB XII  
stationäres Wohnen (Unterkunft+Verpflegung ./.. Teilhabe,  
Teilhabe am Arbeitsleben (Verpflegung ./.. Teilhabe)  
Tagesförderstätten (Verpflegung ./.. Teilhabe)

### **2. Leistungserbringungsrecht (neue Verträge ab 01.01.2020)**

## 2. BTHG: Trennung von Fachleistungen und existenzsichernden Leistungen

### Fachleistungen (SGB IX; Teil 2)



Zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft werden erbracht:

- Leistungen zur medizinischen Rehabilitation
- Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben
- Unterhaltssichernde und andere ergänzende Leistungen
- Leistungen zur Teilhabe an Bildung
- Leistungen zur sozialen Teilhabe

### Existenzsichernde Leistungen (SGB XII, 4. Kapitel)



Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung

- notwendiger Lebensunterhalt (Regelbedarfe und Regelsätze)
- Mehrbedarfe
- Einmalige Bedarfe
- Bedarfe für Unterkunft und Heizung (KdU)

## Rechtsposition des Leistungsberechtigten:

1. **Anspruch auf Leistungen der Grundsicherung bzw. Hilfe zum Lebensunterhalt – Träger der Sozialhilfe**
2. **Anspruch auf die Eingliederungshilfe (Fachleistungen) – Träger der Eingliederungshilfe**

Die existenzsichernden Leistungen für erwachsene Menschen mit Behinderungen **(fast) wie für alle anderen SH-Empfänger**

## Leistungen zum Lebensunterhalt:

### 1. Grundsicherung bei Erwerbsminderung

- erwachsene Menschen mit dauerhafter voller Erwerbsminderung nach §§ 41 SGB ff SGB XII:

- ~ Notwendigen Lebensunterhalt (Regelbedarf)
- ~ Mehrbedarfe
- ~ Einmalige Bedarfe

- Bedarfe für Unterkunft und Heizung (KdU)/ Antrag nach § 44 SGB XII erforderlich.

## Leistungen zum Lebensunterhalt:

### 2. Hilfe zum Lebensunterhalt

Bei Personen mit befristeter voller Erwerbsminderung (meistens Menschen mit psychischen Erkrankungen)

die Hilfe zum Lebensunterhalt nach § 27 SGB XII  
(wenn keine Grundsicherung oder kein Arbeitslosengeld II) -  
Einkommensabhängigkeit

## Leistungen zum Lebensunterhalt:

**Regelbedarf** - der notwendige Lebensunterhalt: Ernährung, Kleidung, Körperpflege etc. bestimmte festgelegte persönliche Bedürfnisse des täglichen Lebens (Warenkorb)

- Alleinstehende in einer Wohnung - Regelsatz der Regelbedarfsstufe 1 (ab 01.01.2017) **416,00 €** monatlich (Dynamisierung nach dem Regelbedarfsermittlungsgesetz)
- Alleinstehende in gemeinschaftlichen Wohnformen (bisher stationären Einrichtungen) – Regelsatz der **Regelbedarfsstufe 2** (dem 01.01.2017) **374 €/Monat**

## Leistungen zum Lebensunterhalt:

### Mehrbedarfe § 30 SGB XII

- 17 % (der RBS) für schwerbeh. Menschen mit Merkzeichen G oder aG bestimmte Mehrbedarfe
- Mehrbedarf für die **gemeinschaftliche Mittagsverpflegung** in der WfbM, bei anderen Leistungsanbietern und in Tagesförderstätten wird eingeführt. (Pauschale Mehraufwendung von 3,10 € je Arbeitstag abzüglich einer Eigenbeteiligung des Leistungsberechtigten von 1 € wird bezahlt).

## Leistungen zum Lebensunterhalt:

### Mehrbedarfe § 30 SGB XII

- Der behinderungsbedingte Mehrbedarf (§ 30 SGB XII) wird in Höhe von bis zu 35 % auf den Regelsatz zusätzlich gezahlt.
- Der Mehrbedarf für kostenaufwändige Ernährung.
- Die Kranken- und Pflegeversicherungsbeiträge werden übernommen.

## Leistungen zum Lebensunterhalt:

### „Barbetrag“

- Im Gesamtplanverfahren soll verbindlich das Ergebnis der Beratung festgehalten werden, welcher Anteil vom Regelsatz zur Deckung der Leistungen der Leistungsanbieter benötigt wird und welcher Betrag als „Barbetrag“ bei dem Leistungsberechtigten verbleibt (§ 121 Abs. 4 Nr.6 SGB IX-BTHG).
- Der bisherige gesetzlich festgelegte Barbetrag fällt weg.

## Leistungen zum Lebensunterhalt:

### Aufwendungen für Unterkunft und Heizung

#### § 35 SGB XII Unterkunft und Heizung

*Leistungen für die Unterkunft werden in Höhe der tatsächlichen Aufwendungen erbracht.*

*Leistungen für die Unterkunft sind **auf Antrag** der leistungsberechtigten Person **an die Vermieterin, den Vermieter** oder andere Empfangsberechtigte zu zahlen*

***für Personen die Hilfe zum Lebensunterhalt empfangen***

## Grundsicherung:

### Aufwendungen für Unterkunft / Heizung § 42 a SGB XII

- Die Angemessenheitsgrenze (25 %) - Beim Überschreiten der angemessenen Unterkunftskosten gilt der Aufschlag von 25 %, d.h. die Kosten der Unterkunft können um 25 % die üblichen Kosten, **die vom Sozialamt anerkannt werden**, übersteigen.
- Die „übersteigenden Wohnkosten“ (die angemessene Unterkunftskosten (125 %), die vom Sozialamt anerkannt werden, übersteigen) **werden vom Träger der Eingliederungshilfe übernommen (u. sind vertraglich zu vereinbaren)**

## **Aktuelle Arbeiten zur Auslegung der Aufwendungen für Unterkunft / Heizung § 42 a SGB XII**

- Bundesministerium für Arbeit und Soziales AG  
Personenzentrierung (Arbeit beendet, die  
Veröffentlichung in Kürze)
- Deutscher Verein – AG Trennung der  
Leistungen (noch Abstimmung im Präsidium)

## Aktuelle Auslegung der Regelung des § 42 a SGB XII zu Wohnkosten

im Bundesministerium für Arbeit und Soziales  
(Ergebnisse der AG Personenzentrierung):

Grundsätzlich werden Räumlichkeiten zu Wohnzwecken durch **einen Vertrag** überlassen (persönlicher Wohnraum (allein/ zu zweit) sowie Gemeinschaftsräume (Räumlichkeiten, die zur gemeinsamen Nutzung bestimmt sind))

Der abgeschlossene Vertrag (LE/LB) ist die Grundlage für die anzuerkennenden Bedarfe für Unterkunft und Heizung;  
i.d.R. Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz

## Aktuelle Auslegung der Regelung des § 42 a SGB XII zu Wohnkosten

im Bundesministerium für Arbeit und Soziales  
(AG Personenzentrierung):

Die Angemessenheit der anzuerkennenden Bedarfe für  
Unterkunft und Heizung ergibt sich

aus den durchschnittlichen angemessenen tatsächlichen  
**Aufwendungen für die Warmmiete eines Einpersonenhaushalts  
im örtlichen Zuständigkeitsbereich** des jeweiligen SGB XII-  
Trägers (§ 42 Nummer 4 Buchstabe b SGB XII).

## **Aktuelle Auslegung der Regelung des § 42 a SGB XII zu Wohnkosten im Bundesministerium für Arbeit und Soziales (AG Personenzentrierung):**

Wenn mindestens eine der vier Voraussetzungen nach § 42a Absatz 5 Satz 4 SGB XII vorliegt und die Warmmiete von 100 Prozent überschritten wird, sind **regelmäßig** 125 Prozent als

**Bedarf anzuerkennen.** „5) Lebt eine leistungsberechtigte Person in einer sonstigen Unterkunft nach Absatz 2 Satz 1 Nummer 2 allein, sind höchstens die durchschnittlichen angemessenen tatsächlichen Aufwendungen für die Warmmiete eines Einpersonenhaushaltes im örtlichen Zuständigkeitsbereich des für die Ausführung des Gesetzes nach diesem Kapitel zuständigen Trägers als Bedarf anzuerkennen. Lebt die leistungsberechtigte Person zusammen mit anderen Bewohnern in einer sonstigen Unterkunft, sind höchstens die angemessenen tatsächlichen Aufwendungen anzuerkennen, die die leistungsberechtigte Person nach der Zahl der Bewohner anteilig an einem entsprechenden Mehrpersonenhaushalt zu tragen hätte. Höhere als die sich nach Satz 1 oder 2 ergebenden Aufwendungen können im Einzelfall als Bedarf anerkannt werden, wenn 1.eine leistungsberechtigte Person voraussichtlich innerhalb von sechs Monaten in einer angemessenen Wohnung untergebracht werden kann oder, sofern dies als nicht möglich erscheint, voraussichtlich auch keine hinsichtlich Ausstattung und Größe sowie der Höhe der Aufwendungen angemessene Unterbringung in einer sonstigen Unterkunft verfügbar ist, oder 2.zusätzlich haushaltsbezogene Aufwendungen beinhaltet sind, die ansonsten über die abzudecken wären.“

## **Aktuelle Auslegung der Regelung des § 42 a SGB XII zu Wohnkosten im Bundesministerium für Arbeit und Soziales (AG Personenzentrierung):**

Tatsächliche Aufwendungen für Unterkunft und Heizung von **mehr als 125 % der Warmmiete** eines Einpersonenhaushalts gehören nicht zum Lebensunterhaltsbedarf (sondern **zur Eingliederungshilfe**).

## Aktuelle Auslegung der Regelung des § 42 a SGB XII zu Wohnkosten

im Bundesministerium für Arbeit und Soziales  
(AG Personenzentrierung):

Ob die Wohnkosten über 125 Prozent als eine (unbenannte) Leistung zur sozialen Teilhabe vom Eingliederungshilfeträger bewilligt werden, bestimmt sich **nach der Besonderheit des Einzelfalles**, insbesondere nach der Art des Bedarfes, den persönlichen Verhältnissen, dem Sozialraum und den eigenen Kräften und Mitteln; dabei ist auch die vom Leistungsberechtigten gewünschte Wohnform zu würdigen  
( § 104 SGB IX)

## **Aktuelle Auslegung der Regelung des § 42 a SGB XII zu Wohnkosten im Bundesministerium für Arbeit und Soziales (AG Personenzentrierung):**

Im **Gesamtplanverfahren** ist unter Beteiligung des Leistungsberechtigten und ggf. Hinzuziehung des Leistungserbringers zu klären, **ob und wenn ja, in welchem Umfang und für welche Dauer der Träger der Eingliederungshilfe den 125 Prozent** überschreitenden Anteil der kalkulatorischen Miete übernimmt.

das Wunsch- und Wahlrecht des Leistungsberechtigten zu berücksichtigen ( § 104 SGB IX)

## Regelung des § 42 a SGB XII zu Wohnkosten

§ 77 Abs. 2 SGB IX

*(2) Aufwendungen für Wohnraum oberhalb der Angemessenheitsgrenze nach § 42a des Zwölften Buches **sind zu erstatten, soweit wegen des Umfangs von Assistenzleistungen ein gesteigerter Wohnraumbedarf besteht.***

## Ermittlung der Wohnkosten (Flächenzuordnung) – nach AG Personenzentrierung im BMAS

- Zunächst die **Kostenkalkulation des gesamten Gebäudes**, einschließlich der mit dem Gebäude verbundenen Flächen, die zur Nutzung überlassen werden sollen.
- Das Gebäude ist in **Wohnflächen, Fachleistungsflächen und Mischflächen zu unterteilen**
- In diese Kostenkalkulation fließen die Aufwendungen und laufenden Kosten für die Wohnraumüberlassung, die Fachleistungsflächen und die Mischflächen ein.

## Ermittlung der Wohnkosten (Flächenzuordnung) (BMAS)

- Die gesamten Aufwendungen werden **ins Verhältnis zur Wohn- und Fachleistungsfläche des Gebäudes** gesetzt.
- Die sich hieraus ergebende **kalkulatorische Miete** je Quadratmeter der Wohn- und Fachleistungsflächen dient der Finanzierung der Wohnraum-, Fachleistungs- und Mischflächen.

## Flächenzuordnungsmodell (BMAS)

### Typische Wohnflächen:

- Schlafzimmer
- frei benutzbare Küchen (ggf. mit Speisekammer/Vorratsraum)
- Wohnzimmer,
- normale Bäder
- sowie diese Räume verbindende Flure

## Flächenzuordnungsmodell (BMAS)

### Typische Fachleistungsflächen:

- Therapieräume, Hobbyräume,
- Veranstaltungsräume,
- Pflege-/ Bewegungsbäder
- Räume für Personal einschließlich Assistenzkräfte (z.B. Einrichtungsleitung, Nachtbereitschaft)

## Flächenzuordnungsmodell (BMAS)

### Typische Mischflächen:

- Eingangsbereiche
- Treppenhäuser und Flure, die sowohl als Zugang zu Fachräumen als auch zu Wohnräumen benutzt werden müssen
- Vorratsräume/Hauswirtschaftsräume für Putzutensilien für das gesamte Haus
- Energieversorgungsräume

## Berechnung (BMAS):

- Die so ermittelten Flächengrößen von Wohn- und Fachleistungsflächen sind zueinander ins Verhältnis zu setzen (z.B. 10%/90% - Quote)
- Dieser Aufteilungsschlüssel zur Berechnung der kalkulatorischen Miete sowohl für den Lebensunterhalt als auch der Fachleistungen der Eingliederungshilfe zugrunde gelegt werden.
- Auch die ggf. nicht klar abgrenzbaren Nebenkosten (u.a. Heizung, Wasser, Energie) können nach der so ermittelten Quote jeweils den Wohn- oder der Fachleistungsflächen zugeordnet werden.

## Grundsätze zu Wohnkosten (BMAS):

1. Die kalkulatorische Miete für Wohnflächen wird nach § 42a Absatz 5 SGB XII als Aufwendungen für Unterkunft und Heizung berücksichtigt.
2. Soweit die anzuerkennenden Aufwendungen für Unterkunft und Heizung 125 % der durchschnittlichen Warmmiete im örtl. Zuständigkeitsbereich des Grundsicherungsträgers nicht überschreiten, wird **typisierend angenommen**, dass diese Aufwendungen angemessen sind.
3. Eine **detaillierte Nachweislegung** über den hier dargestellten pauschalierten Nachweis gegenüber dem Sozialhilfeträger ist **nicht erforderlich**.

## Grundsätze zu Wohnkosten (BMAS):

1. Die Kostenzuordnung für Mischflächen erfolgt gemäß der ermittelten oder vertraglich vereinbarten quotalen Aufteilung zwischen Wohn- und Fachleistungsflächen.
2. Die Kostenübernahme für die Fachleistungsflächen ist mit dem Träger der Eingliederungshilfe vertraglich zu vereinbaren, so BMAS... (Gesetzgeber bestimmt, dass diese Aufwendungen zu erstatten sind)

**Arbeiten im Deutschen Verein /  
Empfehlungen zur Trennung der Leistungen:  
(auch zu beachten bei  
Landesrahmenverträgen)  
derzeit kurz vor Schlussberatungen**

Teilweise Widersprüche mit dem Papier des  
BMAS

## Rechtsposition des Leistungsanbieters in der Eingliederungshilfe:

1. **Vereinbarungen über Fachleistungen / Vergütung  
(LT und LE /öffentlich-rechtlicher Vertrag)**
2. **Anspruch auf Zahlung der Kosten des Lebensunterhalts (Unterkunft/Verpflegung) ggü. dem Menschen mit Behinderung  
(LB und LE / zivilrechtlicher Vertrag – Neuer Wohn- und Betreuungsvertrag)**

## Rahmenbedingungen für Umstellung

- **Die Fortgeltung der Verträge** bis zum 31.12.2019 (z.B. Vergütungen -Grund- und Maßnahmenpauschalen sowie Investitionsbeträgen)
- auf Verlangen einer Partei neue Verhandlungen der bisherigen Verträge (SGB XII §139 Abs. 2)
- **Verhandlung von neue Verträgen** bis zum 31.12.2019 Leistungs- und Vergütungsverträgen und Landesrahmenverträgen

- **Ab 01.01.2020**  
**Neue Landesrahmenverträge**  
**Neue Leistungs- und**  
**Vergütungsvereinbarungen**
- Beschreibung der neuen Leistungen und des Umfangs der neuen Leistungen zur Teilhabe
- Die Ergebnisse der Vereinbarungen sind den Leistungsberechtigten in einer wahrnehmbaren Form zugänglich zu machen

### Abgrenzung der Leistungen der Sozialen Teilhabe vertraglich festzuhalten

- Leistungen der Krankenversicherung SGB V
- Behandlungspflege
- Leistungen der medizinischen Rehabilitation z.B. bei Heil- und Hilfsmittel

Trennung von Fachleistungen und existenzsichernden Leistungen war bereits seit 2014 **das** „Sorgenkind“ des CBP im Beteiligungs- und Gesetzesverfahren BTHG und wurde von CBP als **SYSTEMWECHSEL** bezeichnet:

- Systemwechsel des bestehenden Unterstützungssystems für ca. 220.000 Menschen in stationären Einrichtungen
- Fehlende tragfähige Implementationsstrategie
- Umstellungsverfahren für alle Beteiligten fehlt
- gravierenden Praxisprobleme drohen
- keine ausreichende Übergangsphase

**Kosten der Leistungen und Strukturkosten berechnen und neue Finanzierungswege erschließen! Wo und wie .....**



### Hinweise für die Praxis auf Landesebene:

- Neue Leistungs- und Vergütungsverträge entwickeln (Musterverträge DiCV, DCV)
- Konzepte für die vertragliche Leistungsbeschreibung  
Kalkulation der Kosten der Teilhabeleistungen vornehmen
- Neue Leistungsvereinbarungen und Vergütungen verhandeln
- Klärung der Verwaltungsabwicklung bei Trennung der Leistungen (Fakturierung)

## **Danke für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Janina Bessenich**  
stellvertretende Geschäftsführerin und Justiziarin

**Caritas Behindertenhilfe und Psychiatrie CBP**  
Reinhardtstr. 13, 10117 Berlin

**E-Mail: [janina.bessenich@caritas.de](mailto:janina.bessenich@caritas.de)**

# Einführung des neuen Bundesteilhabegesetzes

In der Caritas Wohnen im Erzbistum Paderborn gem. GmbH  
Ergebnisse des Prozesses Stand Mai/Juni 2018

# Zusammenhalt in den Leistungsbereichen

---

- **Normatives Leitbild des Grundgesetzes**  
(Art. 1/Art. 20)
- **System des Sozialstaates**  
Jeder/Jede soll seine Teilhabe erfahren.  
Normatives Leitbild: Jeden Menschen in die Mitte der Gesellschaft bringen.
- **Normative Vielfalt** gehört zum sozialen Rechtsstaat.  
Befähigung erfordert immer verschiedenste Solidarität (Bildung, Arbeit, Kommunikation ...).  
Veränderte Gesellschaft in Vielfalt erfordert individuelle/differenzierte Sozialsysteme.
- **Sozialsystem** als Säulensystem (Kranken-, Arbeitslosen-, Sozialversicherung).  
Arbeitswelt und eine offene Gesellschaft bilden die Grundlage des GG.

## **Grundgesetz dient den Menschen, nicht dem Staat**

Grundgesetz setzt methodisch zunächst auf die freie Entfaltung der Persönlichkeit, dann auf Solidarität.

# Zusammenhalt in den Leistungsbereichen

---

BTHG soll bis zum Jahr 2023 sukzessive zu einem modernen Leistungsrecht umgebaut werden.

- Gibt es eine strukturelle Exklusion?  
Seit 1973 liegen Untersuchungen zur Sozialarbeit unter kapitalistischen Produktionsbedingungen vor.
- Spaltung der bundesdeutschen Gesellschaft in arm und reich als Folge neoliberaler Wirtschafts- und Sozialpolitik (s. Prof. Butterwegge 2016)
- Konstruktion des sozialen Raumes nach BOURDIEU von 1989 bis heute
- Teilhabe muss gelernt werden,  
aktuelle Studie nach BOECKER 2015  
Teilhabechancen von 2005 bis 2013
- Mehrkostenvorbehalt nach § 9 SGB IX
- Umso bedeutender einen neuen gesellschaftlichen Diskurs zu unterstützen

# Das Gesetz im Wandel

---

- Ende 2016 sind das neue Bundesteilhabegesetz BTHG sowie die Pflegestärkungsgesetze II und III (PSG) verabschiedet worden.
- Ein Perspektivwechsel mit eindeutiger Kundenorientierung
- Auftrag des Gesetzgebers:
  - Der Kunde wird zum Akteur
    - Eigener Rechtsanspruch auf Leistungen nach dem BTHG
    - Selbstbestimmung
    - Wunsch- und Wahlrecht durch Partizipation
  - Die Angebote der Leistungserbringer orientieren sich an den Kundennachfragen
    - Perspektivwechsel von der Institutionen- zur Personenorientierung
    - Neue Antrags- und Teilhabeverfahren (ICF, ICD 10 etc.)
    - Trennung der Leistungen (Sozialgesetzbücher)

# Ziele des BTHG-OE-Prozesses im Geschäftsbereich Wohnen

---



- Umsetzung der Vorgaben des BTHG
- Weiterentwicklung der Dienstleistungen und Angebote auf Basis der Vorgaben (eigener Prozess – Vivendi PD)
- Entwicklung der zukünftigen Organisationsstrukturen des Geschäftsbereiches
- Langfristige Bindung der Kunden
- Wirkungskontrollen
- Individuelle Lebenswelten sozialraumorientiert schaffen
- Übergangszeit vom 1. Januar 2017 bis 31. Dezember 2019



## Gemeinsam mehr möglich machen – Umsetzung des BTHG

Als der Liebe Gott

die Geduld verteilt hat,  
bin ich gegangen.

Es hat einfach zu lange gedauert.  
(Verfasser unbekannt)

# Prozessschritte

Im Überblick

# Arbeitsschritte Prozess

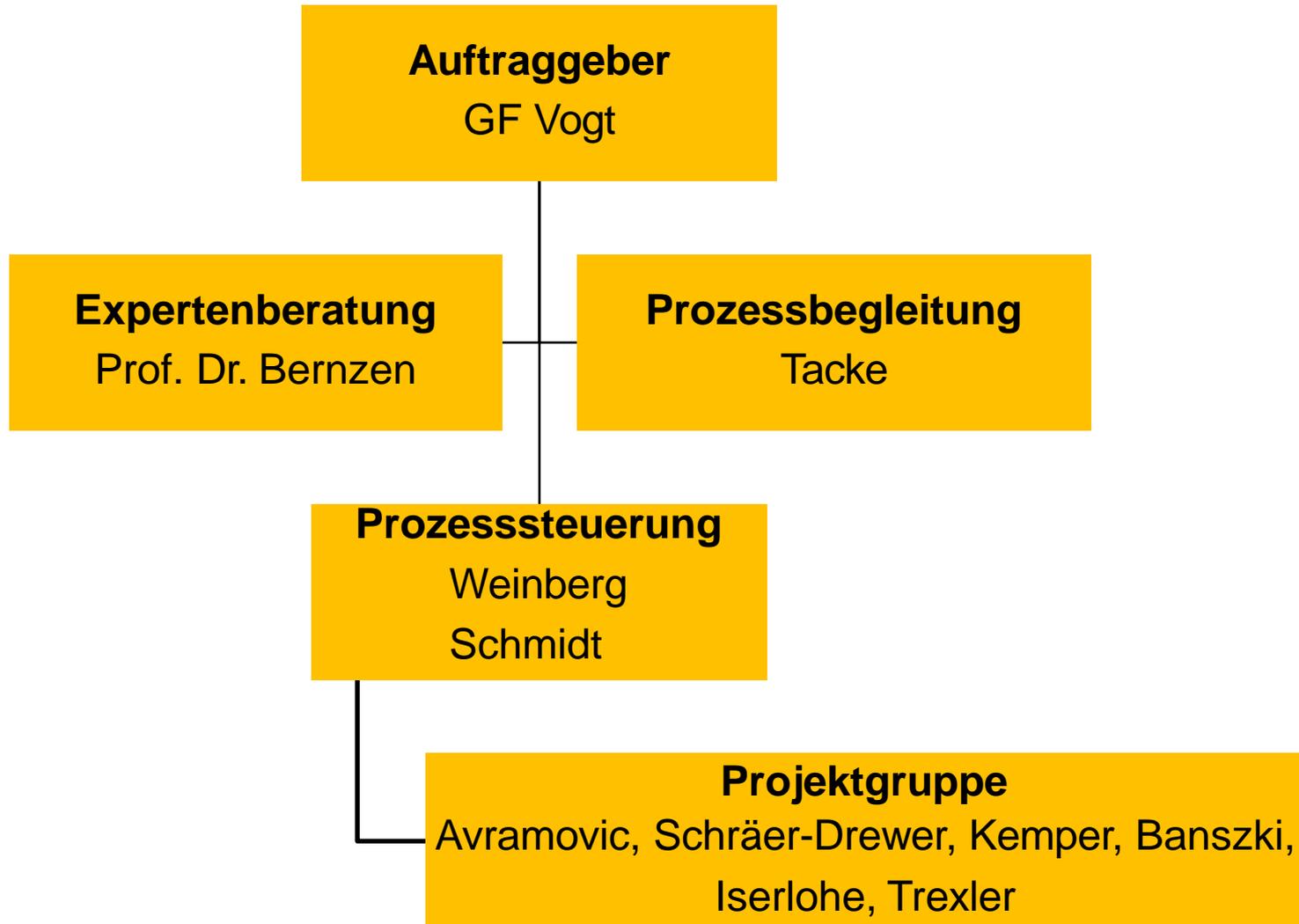


Prozessbegleitende Analyse

Prozessbegleitende interne und externe Kommunikation

Prozessbegleitende Qualifizierung

# Rollen und Strukturen



# Ergebnisse des Prozesses

Stand Juni 2018

# Zukünftige Organisationsstrukturen

im Geschäftsbereich Wohnen

# Kriterien für zukünftige Organisationsstrukturen

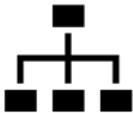
## Welche Anforderungen sollen die zukünftigen Strukturen genügen?

Anforderungen des BTHG berücksichtigen	Selbstorganisation in den einzelnen Einheiten unterstützen	Zentrale Anlaufstelle für Kunden
Paradigmenwechsel des BTHG auch in der Struktur verdeutlichen	Balance zwischen Eigenständigkeit einzelner Bereiche und Verbindung im GB verdeutlichen	Orientierung für Kunden
Passung von Entgelt und Tätigkeit	Eigenständige Finanzkonzepte der Bereiche	Freude am Arbeiten für Mitarbeiter
Effizienzeffekte nutzen	Alltagstaugliche Abläufe ermöglichen	Flexibilität und Entwicklung unterstützen bzw. ermöglichen

# Erläuterungen zu den Organisationsstrukturen



- Ordnungsprinzip ist die Art der Aufgabe bzw. Tätigkeit.



- Die Steuerung der einzelnen Einheiten erfolgt zentral. In jedem Fachbereich gibt es dezentrale bzw. regionale Unterstrukturen.



- Mitarbeitende sind einem Fachbereich zugeordnet. Führungsstrukturen sind klar und transparent.



- Personalverwaltung, Buchhaltung und Personalentwicklung werden weitgehend übergreifend organisiert.



- Es gibt regionale Büros/Einsatzzentren für Mitarbeitende der verschiedenen Fachbereiche.



- Konkrete Arbeitsabläufe werden vor Ort bestimmt.



- Das Kundenmanagement ist die zentrale Anlaufstelle für alle Kunden.

# Organigramm Caritas Wohnen gGmbH



300-QM-005-0

# Sinn und Zweck und Aufgaben der Bereiche



Bereich	Sinn und Zweck des jeweiligen Bereichs	Zugeordnete Aufgaben
Immobilien	Vermietung und Verwaltung von Wohnraum; Sicherstellung der wirtschaftlichen Handlungsfähigkeit des CWW e. V.	Immobilien- und Mieterverwaltung, Bauplanung und -steuerung, Gebäudemanagement (Haustechnik, Hausmeisterdienste, Garten- und Landschaftspflege, Instandhaltung ...), Liegenschaftsentwicklung
Catering, Care, Clean	Organisation und/oder Erbringung der ersetzenden Leistungen im Bereich Verpflegung, Wäsche und Hausreinigung	Speisenversorgung, Wäschereinigung, Wohnungsreinigung, ersetzende Hausmeistertätigkeiten
Assistenz für erwachsene MmB	Sicherstellen einer gleichberechtigten Teilhabe am gesellschaftlichen Leben der Menschen mit Behinderung	Ersetzende Assistenzleistungen, Befähigende Assistenzleistungen (Freizeit, Bildung, Reisen), systemisch wirkende familienunterstützende Leistungen für Erwachsene
Kinder und Jugendliche	Förderung der Erziehung und Entwicklung sowie Unterstützung der Bildung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit Behinderung	Stationäre Wohnangebote für Kinder und Jugendliche, Schullastassistenten, Heilpäd. KiTa, Schule, systemisch wirkende familienunterstützende Leistungen für Kinder
Pflege für MmB	Sicherstellen des Zugangs von Menschen mit Behinderung zu allen ihnen zustehenden Pflegeleistungen und Erbringung von Pflegeleistungen	Ambulante Pflege, „stationäre“ Pflege, Tagespflege
Gesundheit	Sicherstellen des Zugangs von Menschen mit Behinderung zu allen ihnen zustehenden Gesundheitsleistungen	Medizinische Versorgung, Therapie, Psychologische Beratung, AutismusZentrum
Seelsorge und Lebensberatung	Sicherstellen des Zugangs von Menschen mit Behinderung zu Seelsorge und Beratung	Pastorale Angebote, Vermittlung von Kontakten zu Gemeinden und Verbänden, Qualifizierung und Beratung von Mitarbeitern der Behindertenhilfe, Schatzkiste, Online-Beratung

# Sinn und Zweck und Aufgaben der Stabstellen

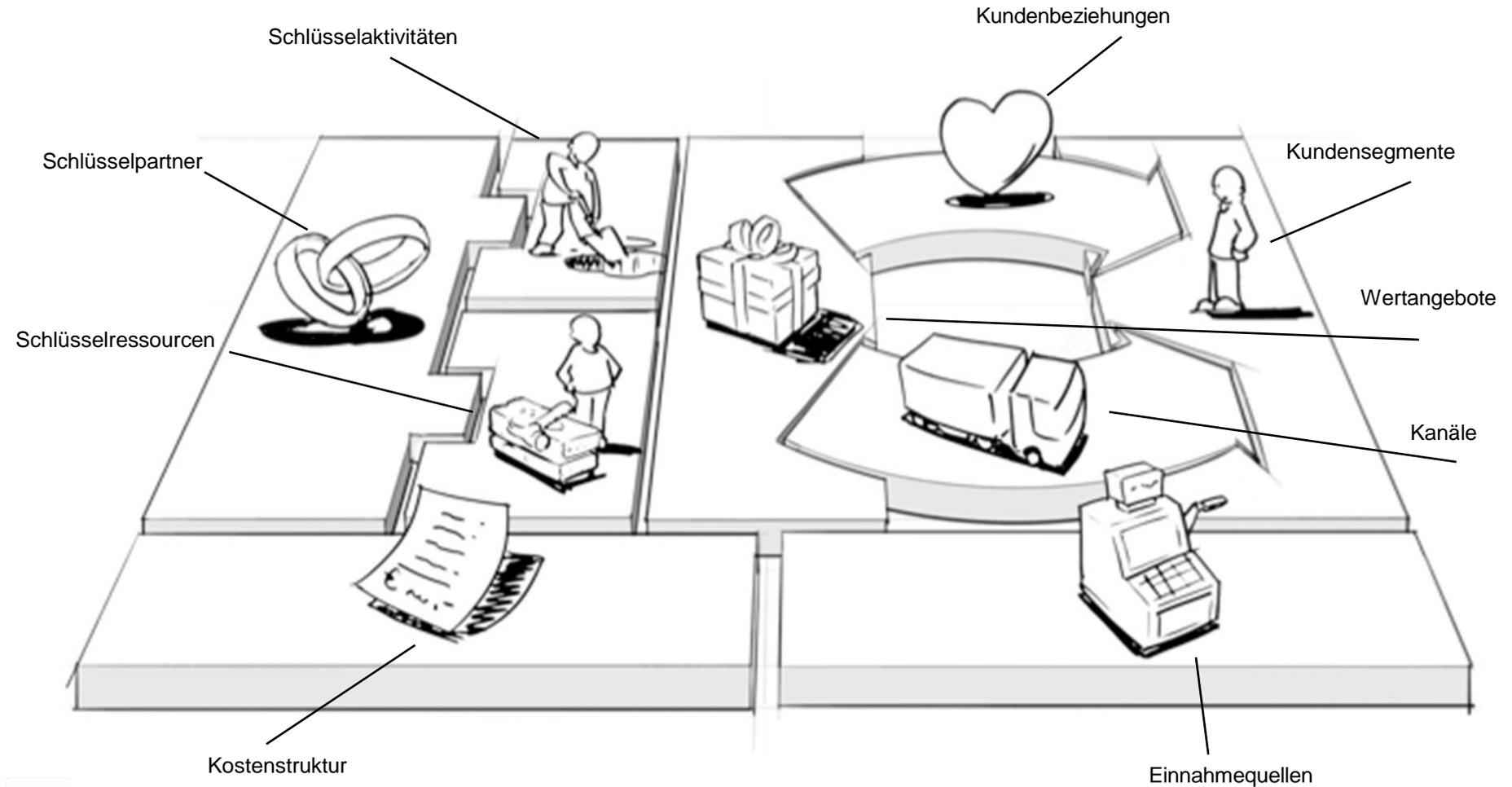


Stabstellen	Sinn und Zweck	Aufgaben
<b>Strategische Personal- und Organisationsentwicklung</b>	Sicherstellen von Standards und Konzepten	Strategieentwicklung, Organisationsentwicklung, Personalentwicklung Projektmanagement, BGM (Entwicklung einer Arbeitgebermarke, Koordination der Fort- und Weiterbildung, Führungskräfteentwicklung, Karriereberatung)
<b>Allgemeine Verwaltung</b>		Sekretariate, Fuhrpark, Versicherungen, Einkaufs- und Bestellwesen
<b>Strategisches Controlling</b>	Zur Verfügung stellen von Daten zur Unternehmenssteuerung	Finanzcontrolling, Personalcontrolling, Risikomanagement
<b>Qualitätsmanagement/ Datenschutz</b>	Qualitätsstandards sicherstellen und verbessern	Übergreifend Qualitätsmanagementsysteme, Datenschutz
<b>Marketing und Kommunikation</b>		Homepage, Broschüren, Werbemaßnahmen, Pressearbeit
<b>Präventionsbeauftragter</b>		Sicherstellen des Präventionsschutzes im Unternehmen
<b>Kundenmanagement</b>	Beratung, Gewinnung und qualifizierte Begleitung von Kunden, Vertrieb der Dienstleistungen des GB Wohnen, Teilhabemanagement	Information, Beratung, Teilhabeplanung, Teilhabefortschreibung, Beschwerdemanagement, Leistungsabrechnung, Ausgleichsleistungen
<b>Tätigkeitsbereiche der Hauptverwaltung</b>		
<b>IT</b>	Unterstützung durch effiziente Informationssysteme sowie Automatisierung und Digitalisierung von Prozessen und Aufgaben	IT-Planung, Hardware, Software, Wartung/Reparatur
<b>Finanzverwaltung</b>	Sicherstellen von Finanzplanung, Vermögensverwaltung und Rechnungswesen	Buchhaltung, Rechnungswesen, Steuern
<b>Personalverwaltung</b>	Unterstützung der Personalgewinnung, -verwaltung und -abrechnung	Personalabrechnung, Vertragswesen, Arbeitsschutz

# Geschäftsmodelle der Fachbereiche

Sinn und Zweck, Strukturen, Wertangebote, Kunden ...

# Business Modell Canvas



# Business und Modell Canvas

<p><b>Schlüsselpartner</b></p>  <p>Wer sind unsere Schlüsselpartner? Wer sind die Schlüssellieferanten? Welche Ressourcen beziehen wir von Partnern? Welche Aktivitäten üben Partner aus?</p>	<p><b>Schlüsselaktivitäten</b></p> <p>Welche Schlüsselaktivitäten erfordern unsere Wertangebote? Distributionskanäle? Kundenbeziehungen? Einnahmequellen?</p> 	<p><b>Wertangebote</b></p>  <p>Welchen Wert vermitteln wir den Kunden? Welche Probleme unseres Kunden helfen wir zu lösen? Welche Kundenbedürfnisse erfüllen wir? Welche Produkt- und Dienstleistungspakete bieten wir jedem Kundensegment an?</p>	<p><b>Kundenbeziehungen</b></p>  <p>Welche Art von Beziehungen erwarten unsere Kunden? Welche haben wir eingerichtet? Wie kostenintensiv sind sie? Wie sind sie in unser Geschäftsmodell integriert?</p>	<p><b>Kundensegmente</b></p>  <p>Für wen schöpfen wir Wert? Wer sind unsere wichtigsten Kunden?</p>
<p><b>Schlüsselressourcen</b></p>  <p>Welche Schlüsselressourcen erfordern unsere Wertangebote? Distributionskanäle? Kundenbeziehungen? Einnahmequellen?</p>		<p><b>Kanäle</b></p>  <p>Über welche Kanäle wollen unsere Kunden erreicht werden? Wie erreichen wir sie jetzt? Welche Kanäle funktionieren am besten? Welche sind am effizientesten?</p>		
<p><b>Kostenstruktur</b></p>  <p>Welches sind die wichtigsten mit unserem Geschäftsmodell verbundenen Kosten? Welche Ressourcen sind am teuersten? Welche Aktivitäten sind am teuersten?</p>		<p><b>Einnahmequellen</b></p> <p>Für welche Werte sind unsere Kunden wirklich zu zahlen bereit? Wofür bezahlen sie jetzt? Wie bezahlen sie jetzt? Wie würden sie gerne bezahlen? Wieviel trägt jede Einnahmequelle zum Gesamtumsatz bei?</p> 		

Geschäftsmodell

# KUNDENMANAGEMENT

## Sinn und Zweck

Das Kundenmanagement ist die zentrale Stelle zur Generierung potentieller und der Pflege vorhandener Kunden und dient damit der Steigerung der Kundenbindung und dem Aufbau einer nachhaltigen Kundenbeziehung.

Sinn und Zweck ist somit die Beratung, Gewinnung und qualifizierte Begleitung von Kunden, der Vertrieb der Dienstleistungen des Geschäftsbereichs Wohnen und das Teilhabemanagement.

## Kunden

- Menschen mit Behinderung
- Eltern und Angehörige
- Rechtliche Betreuer/Vormünder
- Interessierte Personen
- Netzwerkpartner aus dem sozialen Bereich

# Kundenmanagement

## Schlüsselaktivitäten

Information und Beratung	Teilhabemanagement	Leistungsabrechnung	Marketing
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen über Dienstleistungen und Angebote des CWW</li> <li>• Bedarfsermittlung</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenaufnahme</li> <li>• Teilhabesteuerung</li> <li>• Entlassmanagement</li> <li>• Begleitung beim Gesamtplanverfahren bzw. TH-Verfahren (bis hin zur Bevollmächtigung)</li> <li>• Unterstützung bei Leistungsanträgen</li> <li>• Teilhabefortschreibung</li> <li>• Beschwerdemanagement</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abrechnung der Leistungen mit den Kostenträgern</li> <li>• Überwachung des Zahlungseinganges</li> <li>• Forderungsmanagement</li> <li>• Leistungsnachweise der Bereiche bearbeiten</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marktanalyse</li> <li>• Kundenzufriedenheitsanalyse</li> <li>• Werbung</li> <li>• Homepage-Gestaltung</li> <li>• ...</li> </ul>

## Vertriebskanäle

- Zentrale Anlaufstellen
- Werbung und Darstellung der Angebote im Internet und über Print-Medien
- Mund-zu-Mund-Propaganda
- Telefonische Hotline
- Vermittlung über Netzwerkpartner (Behörden, Betreuungsvereine, Ärzte, Kliniken, Schulen)
- Präsenz bei Veranstaltungen verschiedenster Art
- Caritas Werkstätten gem. GmbH

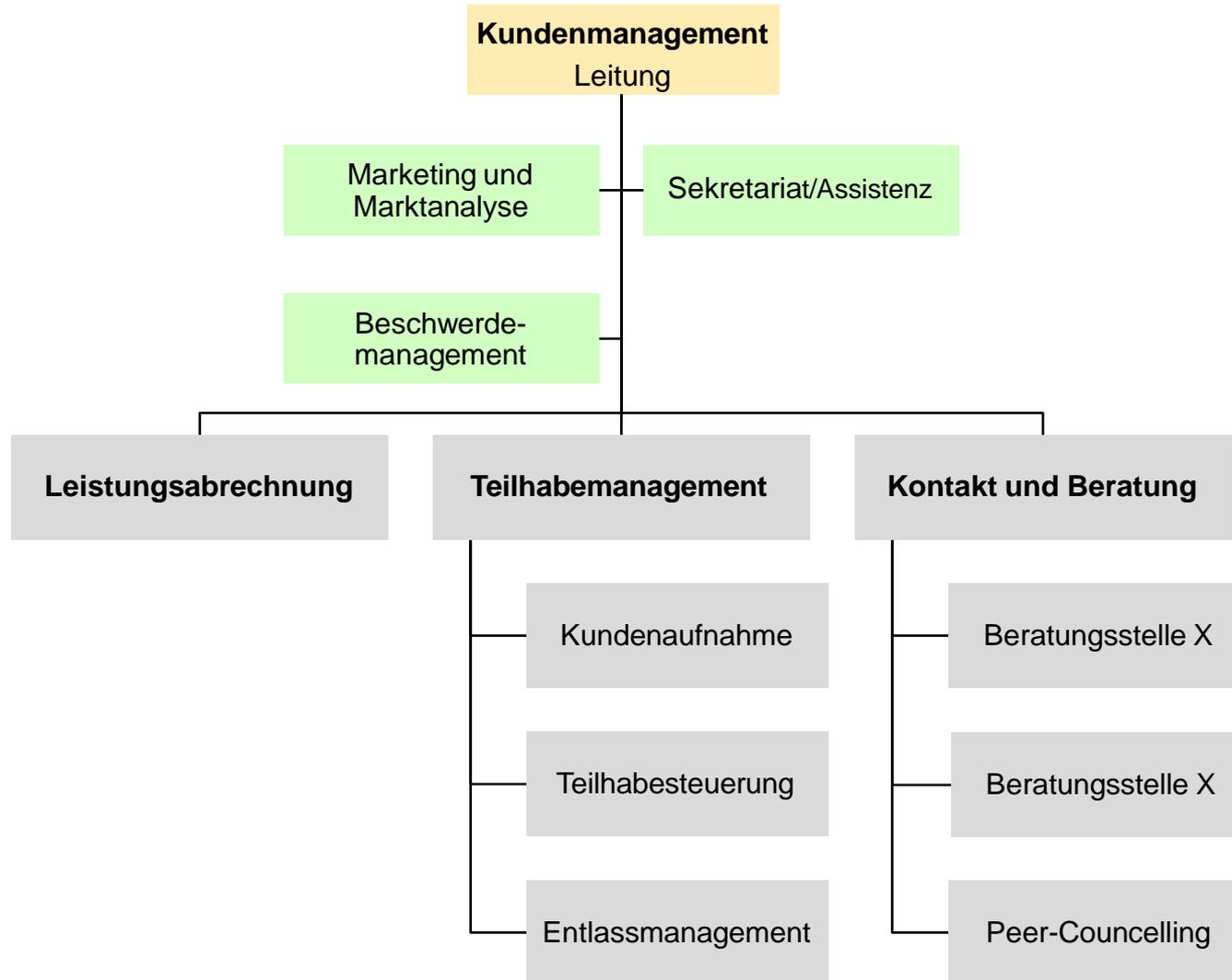
## Wertangebote

- Niederschwellige Kontaktaufnahme und individuelle Beratung
- Qualifizierte und ansprechende Informationen
- Flexible Erreichbarkeit
- Individuelle und bedarfsgerechte Leistungsermittlung, -planung, -evaluation
- Begleitung bis zur guten „Versorgung“ in verlässlichen Assistenz-Strukturen innerhalb des CWW
- Peer-Counselling: Einbindung der Menschen mit Behinderung in die Beratung von Kunden und deren Angehörigen
- Begleitung bei der Leistungsbeantragung
- Kundengewinnung und Vermittlung an die CWW Wohnen-Fachbereiche

## Schlüsselpartner

- Kostenträger (Jugendamt, Sozialamt, Krankenkassen etc.)
- Betreuungsvereine
- Andere Anbieter im Sozial- und Gesundheitswesen
- KiTas, Schulen, Hochschulen, Universitäten, Berufsfachschulen, Anbieter von Praktikumsstellen im Rahmen schulischer Bildung; sonstige Bildungseinrichtungen
- Schul- und Bildungsträger (Kommunen, Kirchen, Bundesland)
- Integrationsfachdienste
- Caritas Wohnen-Fachbereiche

# Organigramm Kundenmanagement



# Kundenmanagement

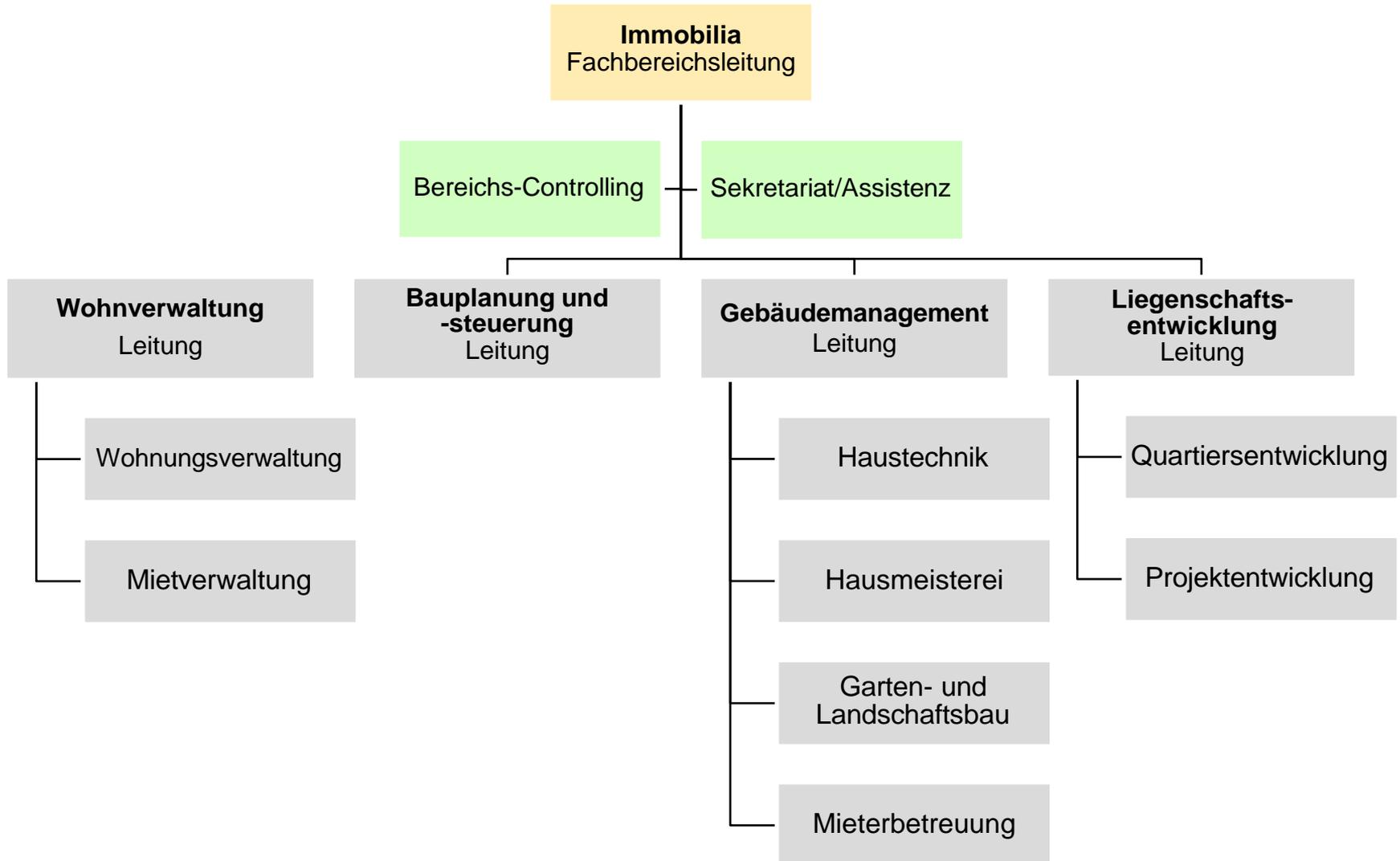


Kostenstruktur		Einnahmestruktur	
Personalkosten (Gehälter, Lohnnebenkosten, Fortbildung)		Maßnahmevergütungen durch Kostenträger	
Gebäudekosten (Miete, Heizung, Strom, Wasser ...)		Fachleistungsstunden	
Ausstattung (Möbel, IT, Fahrzeuge, Maschinen ...)		Zuschüsse (Aktion Mensch, Integrationsamt, Landesmittel ...)	
Sachkosten (Bürobedarf, Telefon, päd. Arbeitsmittel, Versicherungen ...)		Produktionserlöse	
		Honorare	
		Spenden	
		Sonstige Erträge	Provisionen?

Geschäftsmodell

**IMMOBILIA**

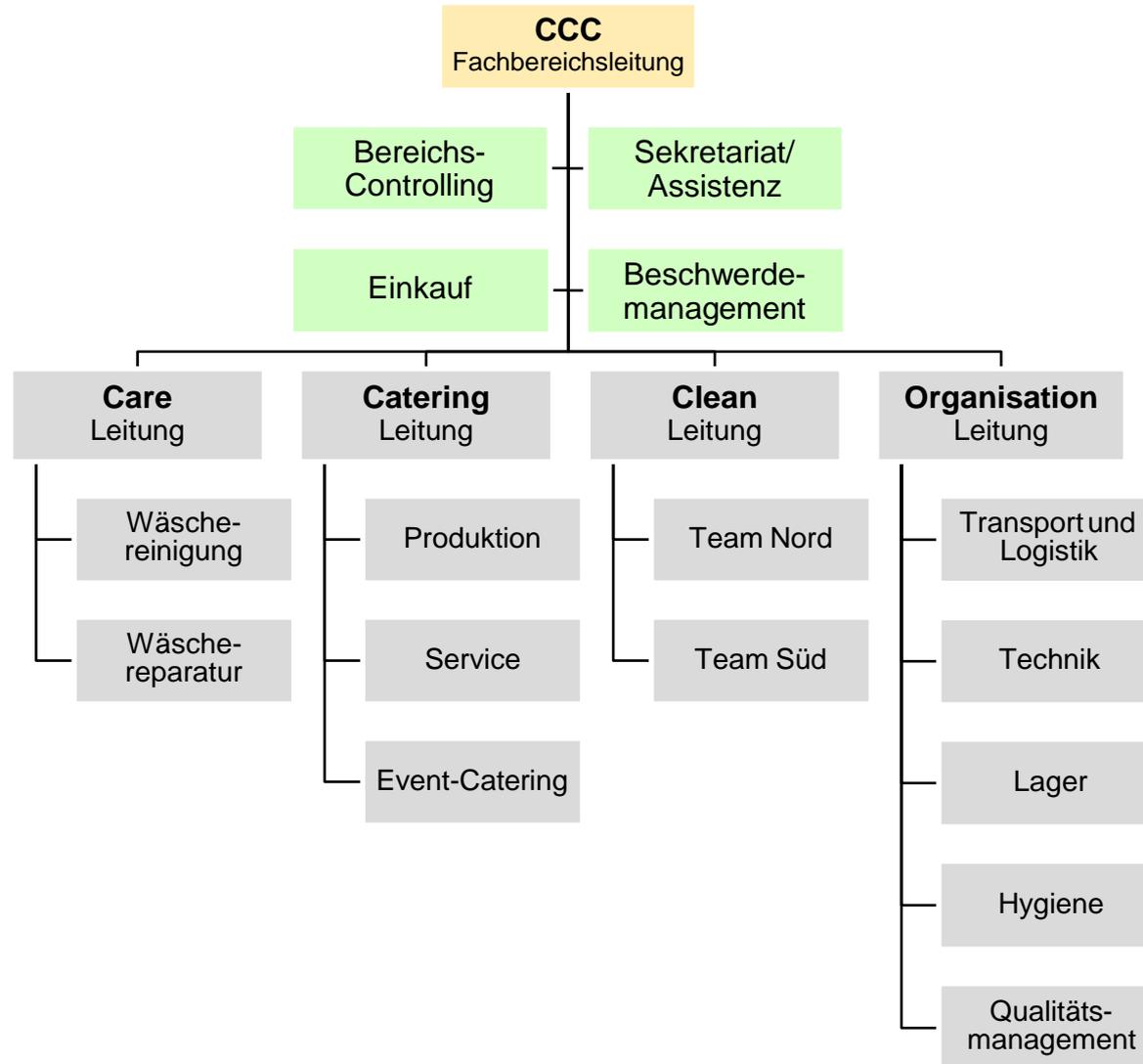
# Organigramm Immobilien



## Geschäftsmodell

# CATERING, CARE, CLEAN

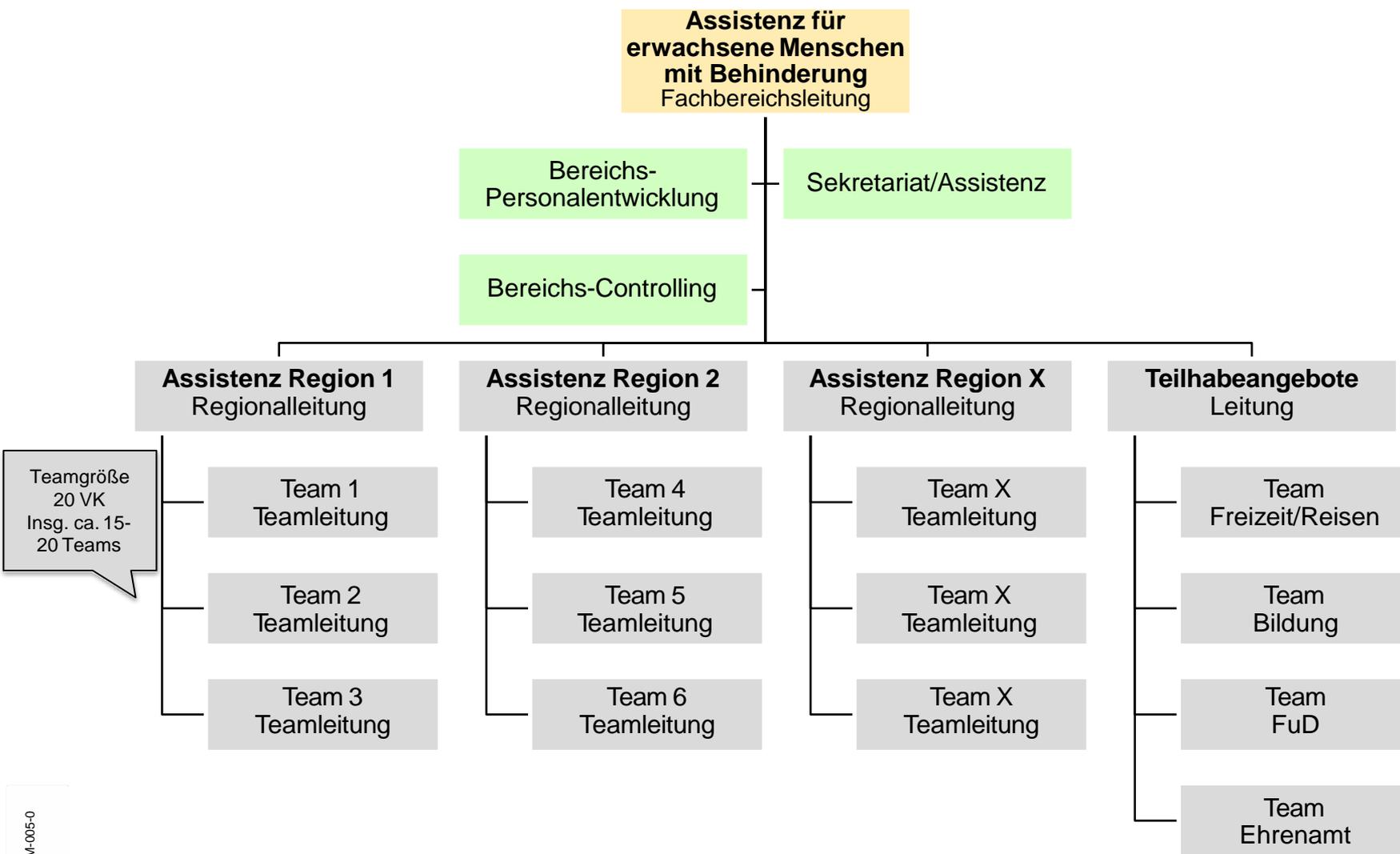
# Organigramm Catering, Care, Clean



Geschäftsmodell

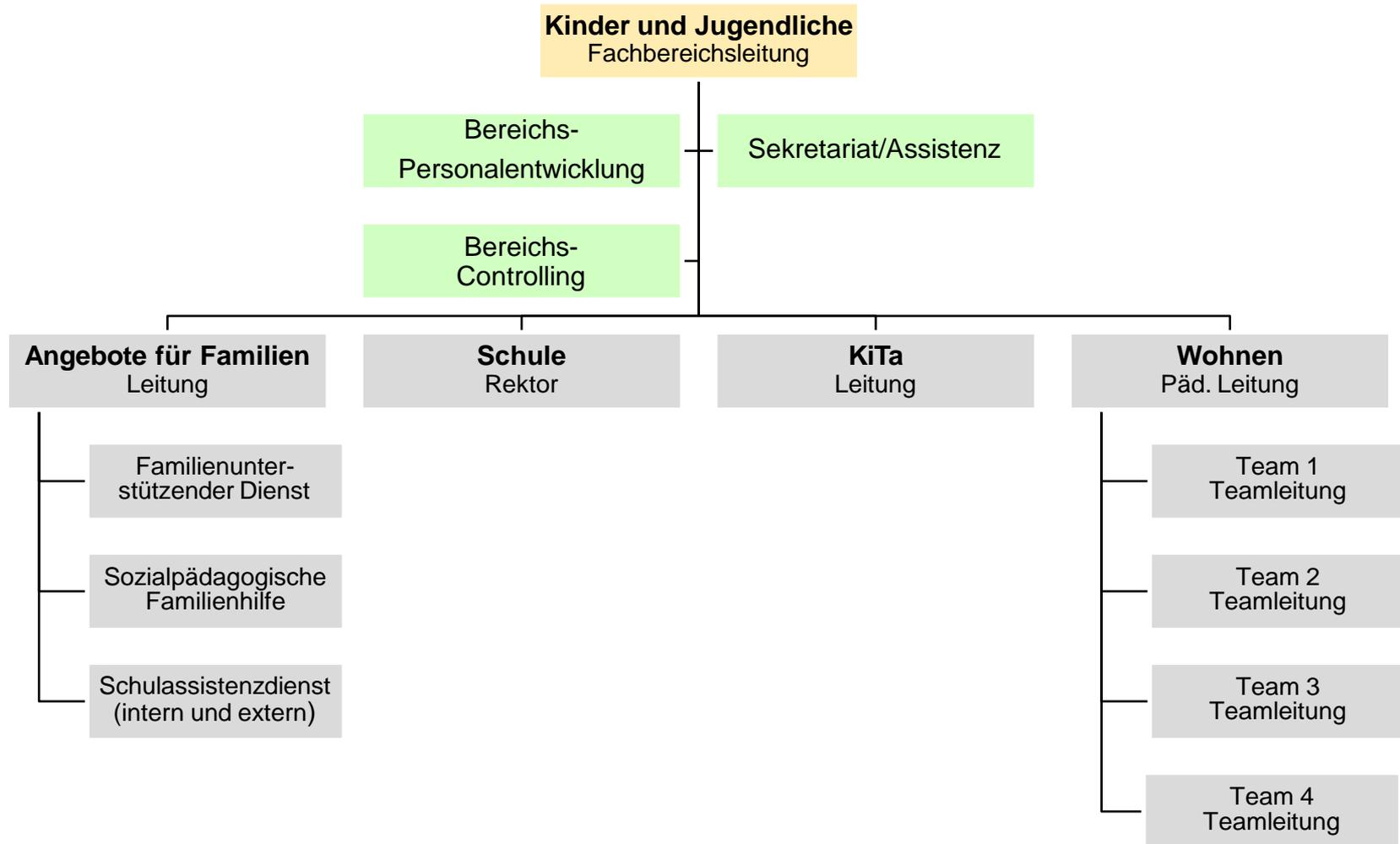
# ASSISTENZ FÜR ERWACHSENE MENSCHEN MIT BEHINDERUNG

# Organigramm Assistenz für erwachsene Menschen mit Behinderung

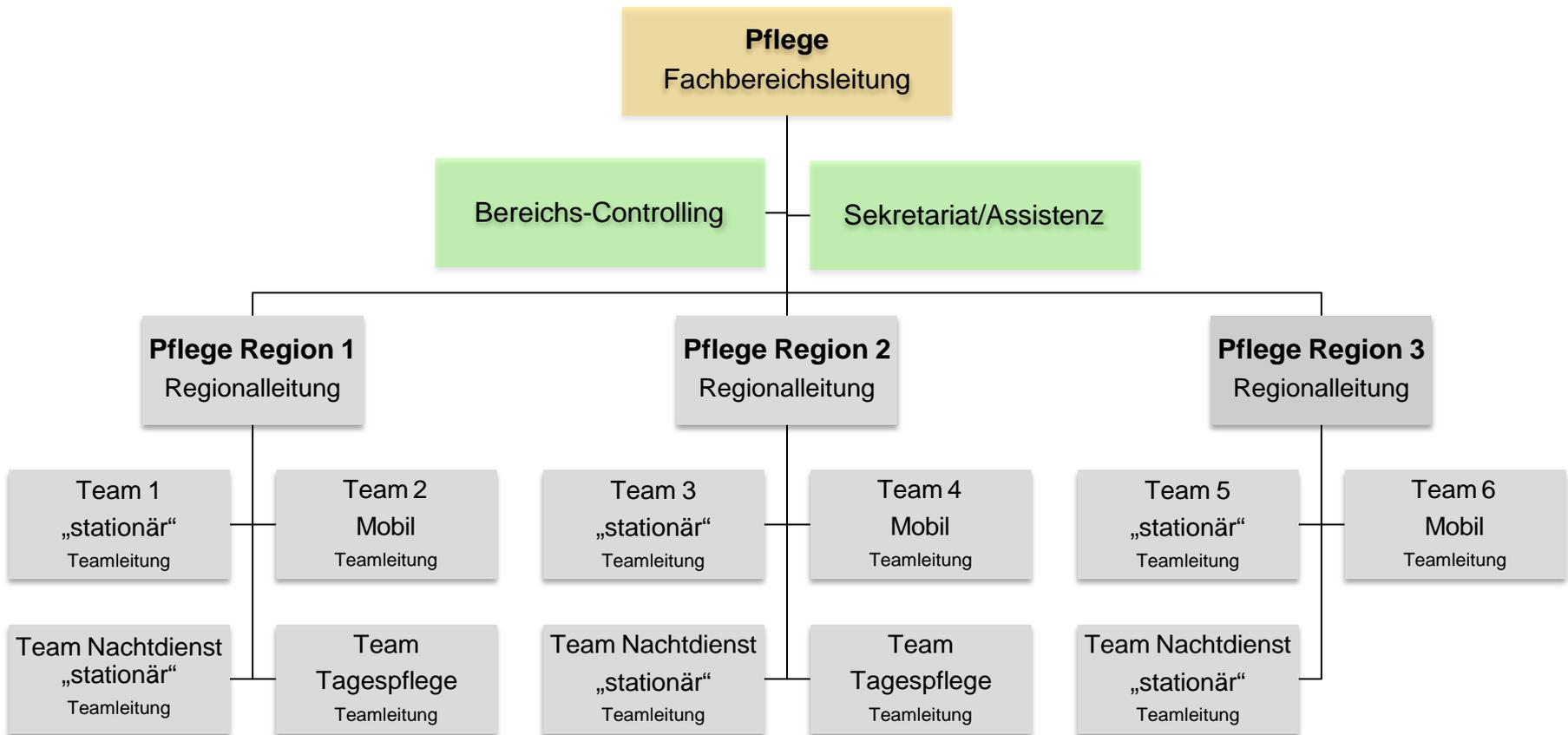


300-QM-005-0

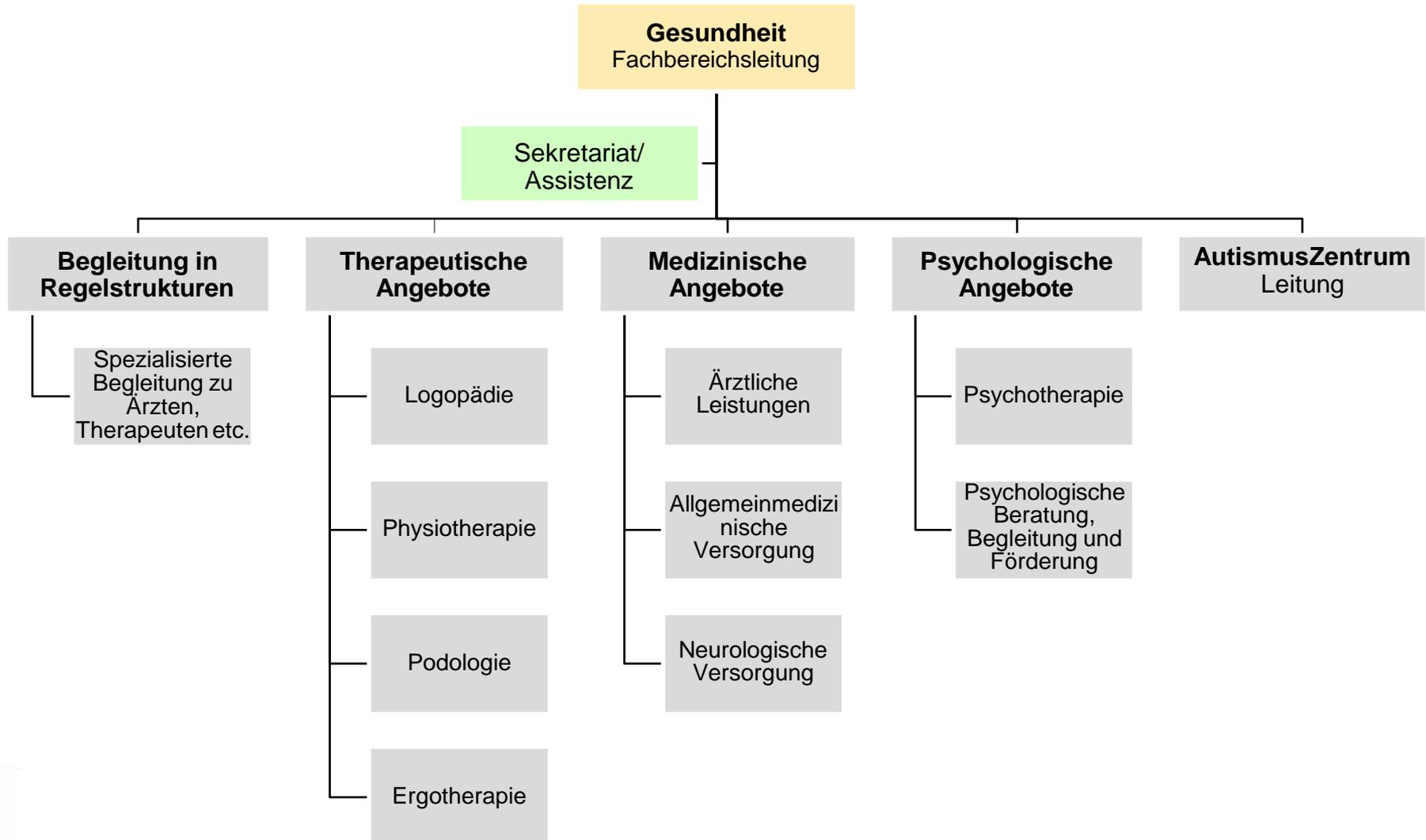
# Organigramm Kinder und Jugendliche



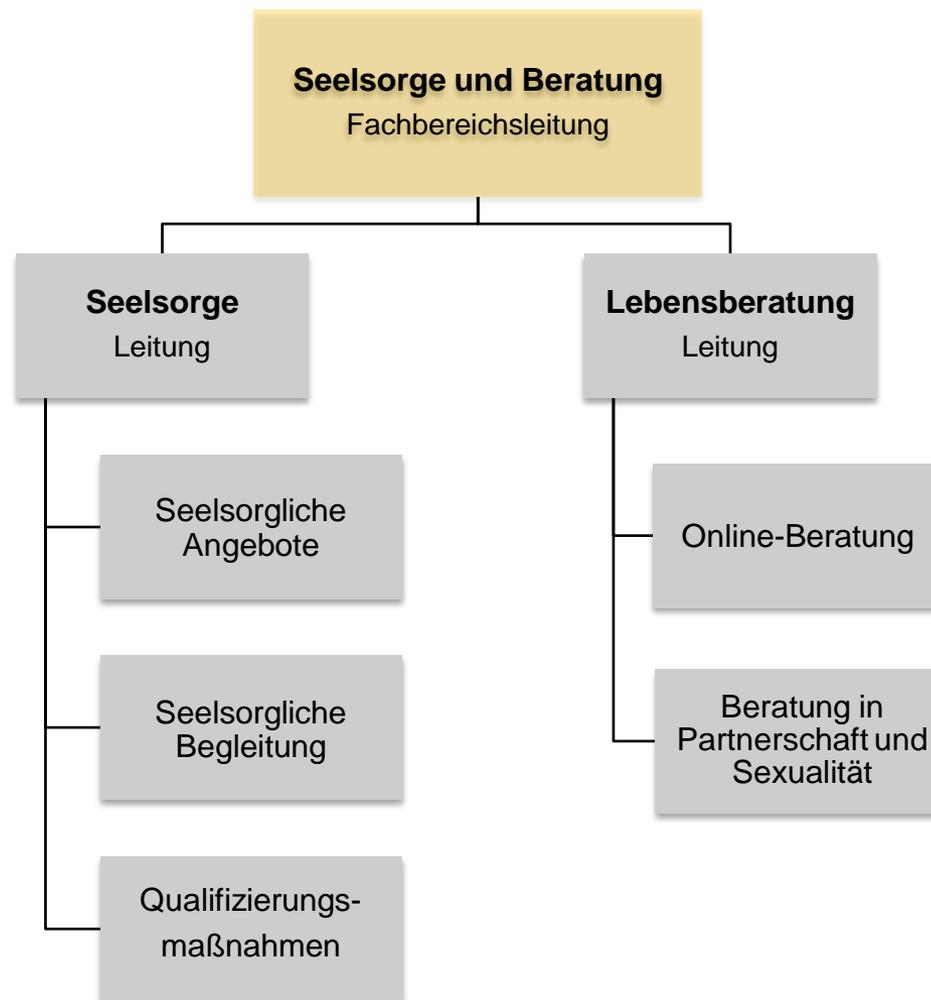
# Organigramm Pflege für Menschen mit Behinderung



# Organigramm Gesundheit



# Organigramm Seelsorge und Lebensberatung



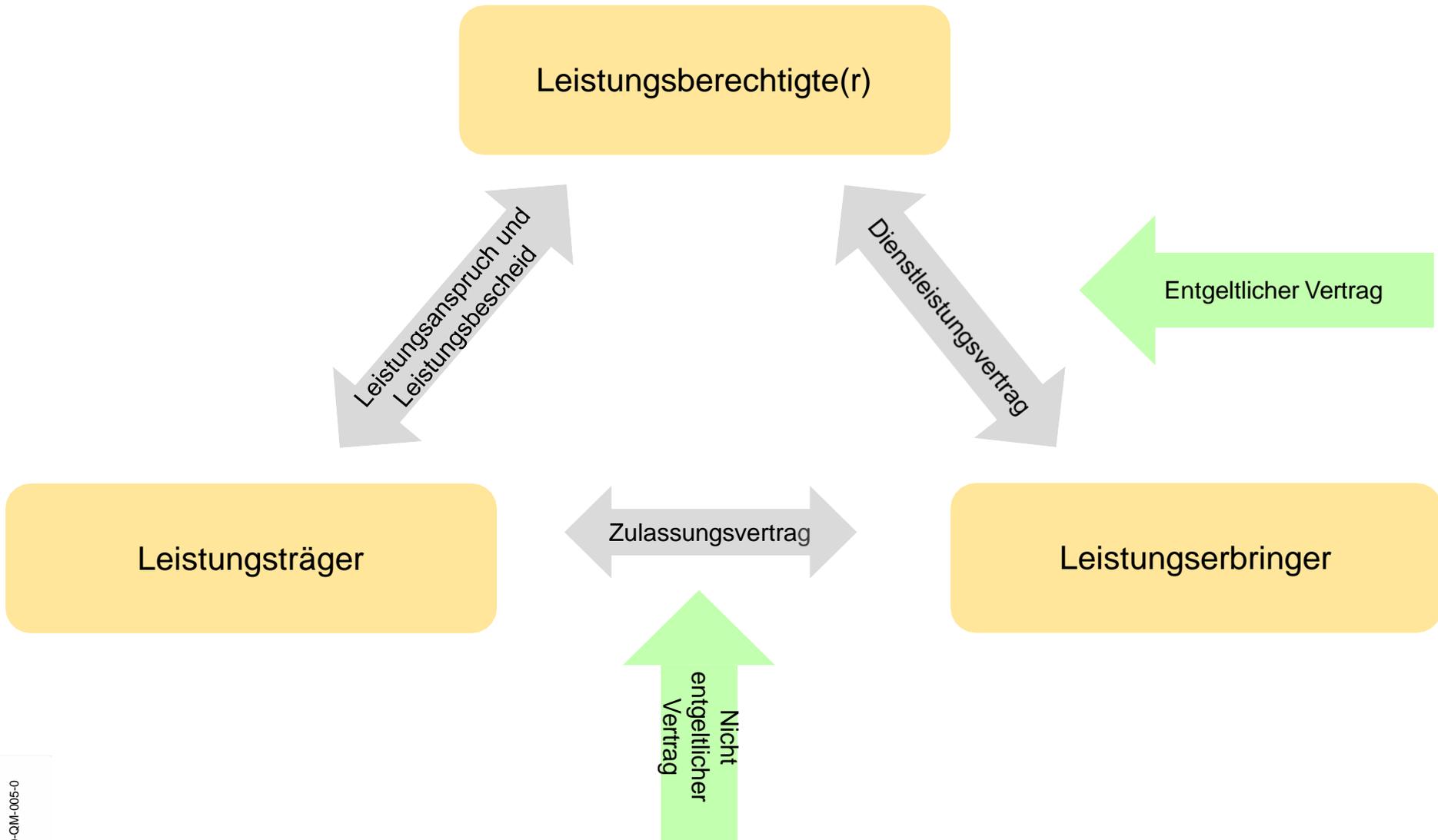
# Ausblick

auf die nächsten Schritte

# Weiteres Vorgehen

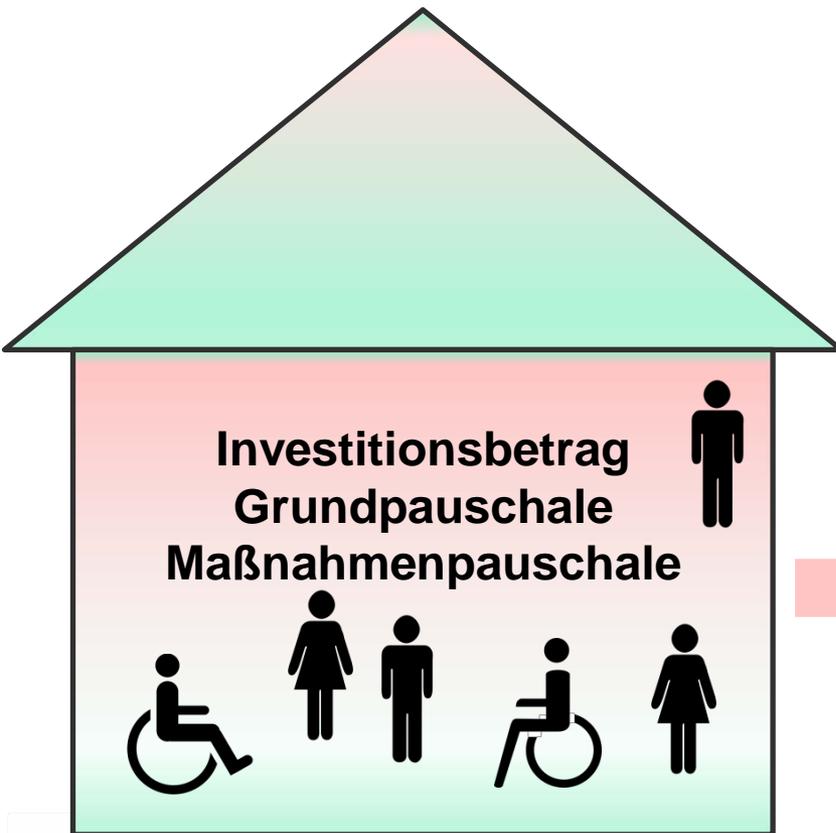
Grobe Beschreibung der Bereiche	Zusammenstellung der Geschäftsmodelle (inkl. Struktur). Definition der Rollen der Fachbereichsleitungen	April 2018
Besetzung der Bereichsleitungen	Interne (externe) Ausschreibungen der Leitungsstellen im neuen Organigramm. Besetzung der Fachbereichsleitungsstellen. Zusammenstellen des Managementteams.	April-Juni 2018
Konkretisierung der Bereiche	Ausarbeitung der Geschäftsmodelle durch die Fachbereichsleitungen. Klärung von Schnittstellen. Detaillierte Definition von Rollen in den Bereichen ...	Juli-September 2018
Kommunikation der Zielstruktur	Information aller Mitarbeitenden über Zielstruktur. Klärung von Fragen. Vorstellen der nächsten Schritte.	September- Oktober 2018
Zuordnung von Mitarbeitenden	Ggfls. interne Interessenbekundung für bestimmte Stellen. Zuordnung von Mitarbeitenden zu Fachbereichen. Kommunikation der Zuordnung.	Oktober- November 2018
Vorbereitung für die Umsetzung	Organisatorisches (Büros, Prozesse ...). Verwaltungsvorbereitungen. Workshops in Fachbereichsgruppen.	Dezember 2018
<b>Offizieller Start</b>	Anpassen von Prozessen, Konzepten, Abläufen ...	01.01.2019
Zwischenevaluation	Auswertung der Erwartungen. Nachjustierung bei Bedarf	2019
Evaluation		Ende 2019

# Sozialrechtliches Dreiecksverhältnis

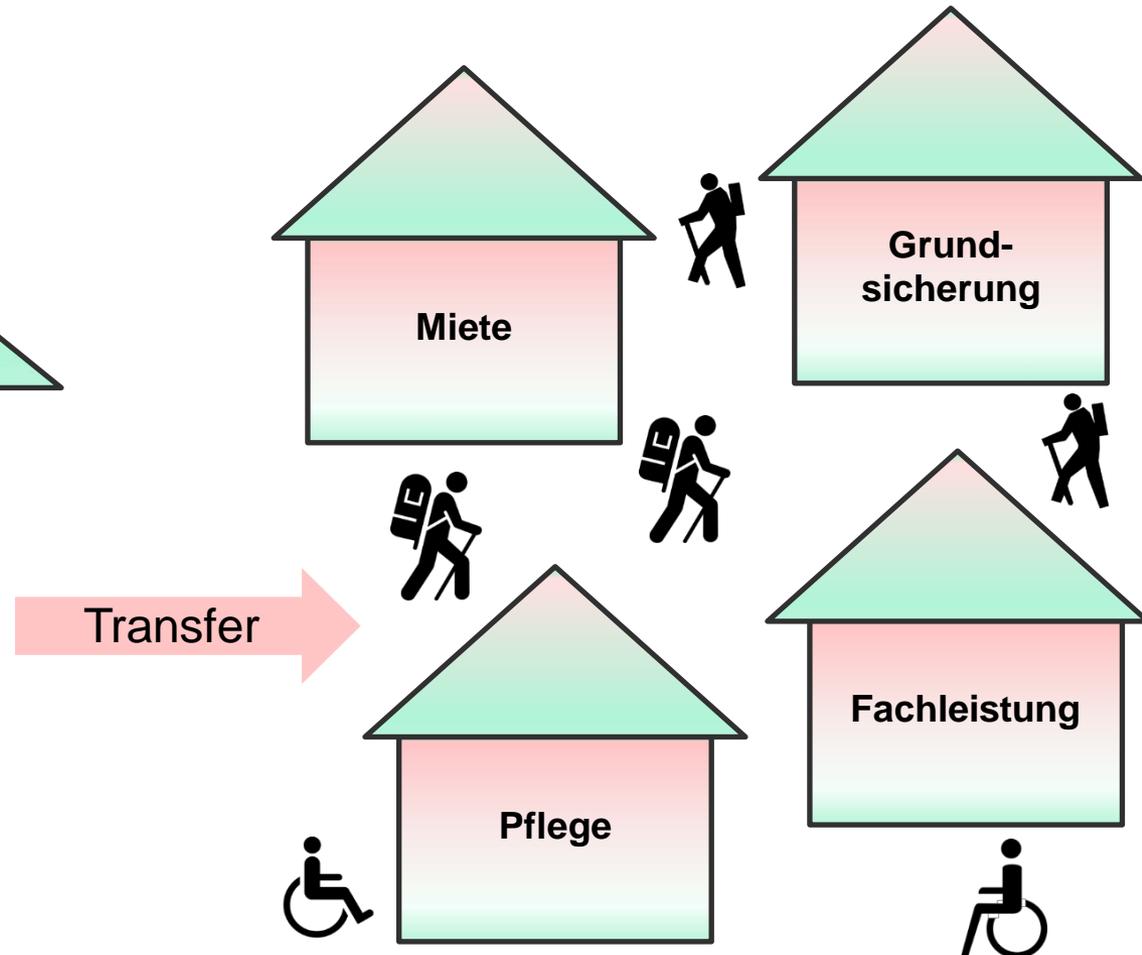


# Caritas Wohnen gem. GmbH – Interne Umsetzung

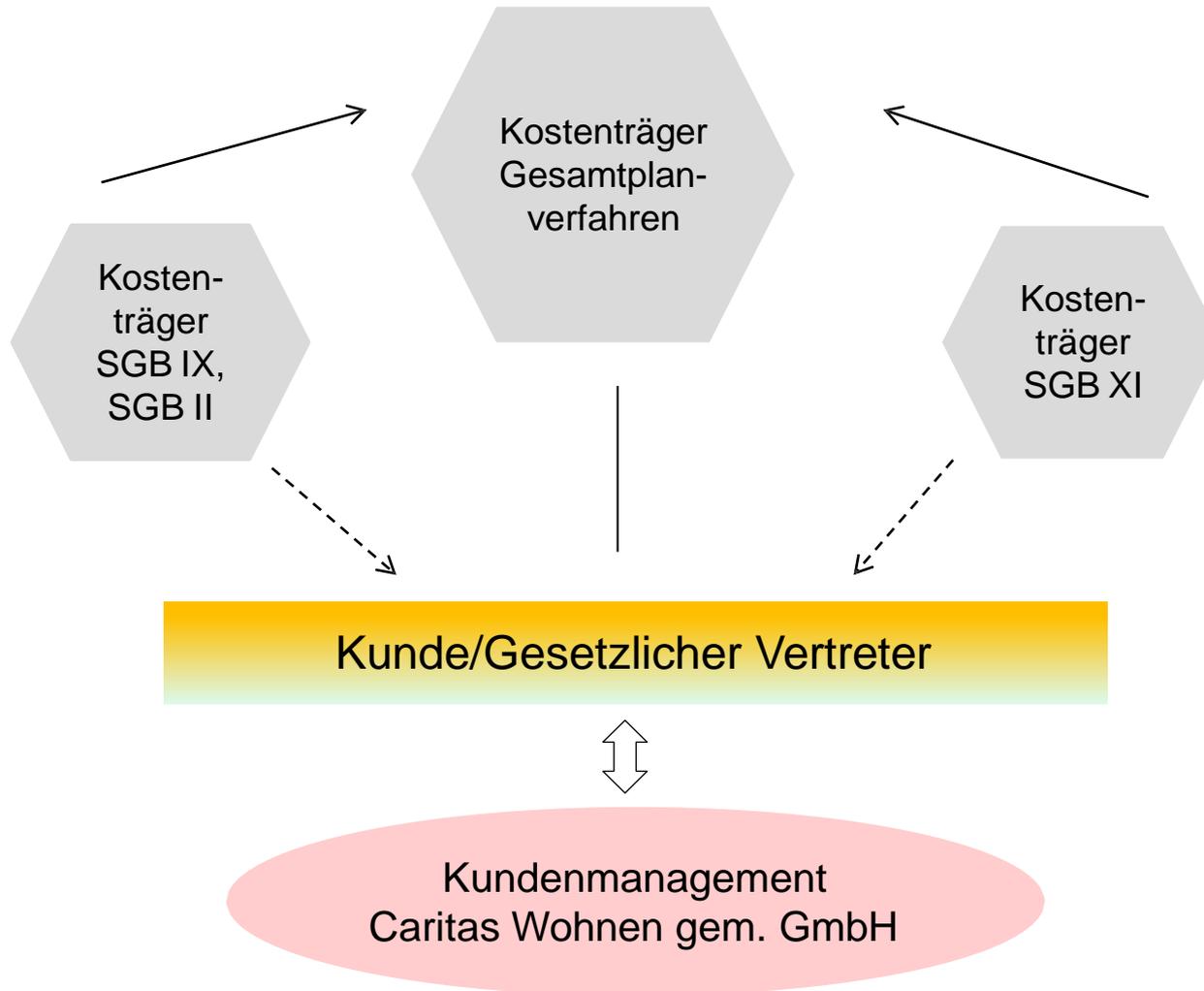
Institutionsorientierung



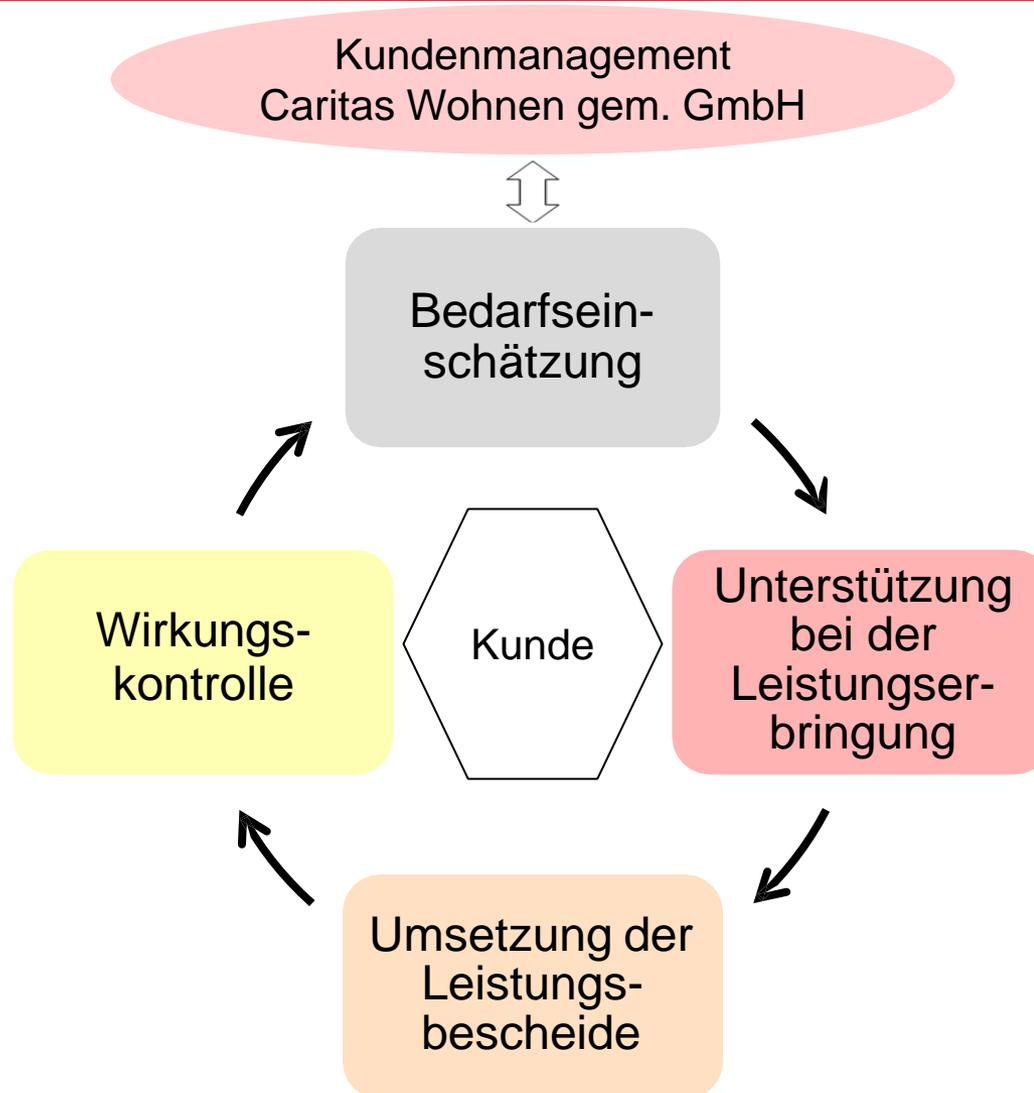
Personenzentrierung



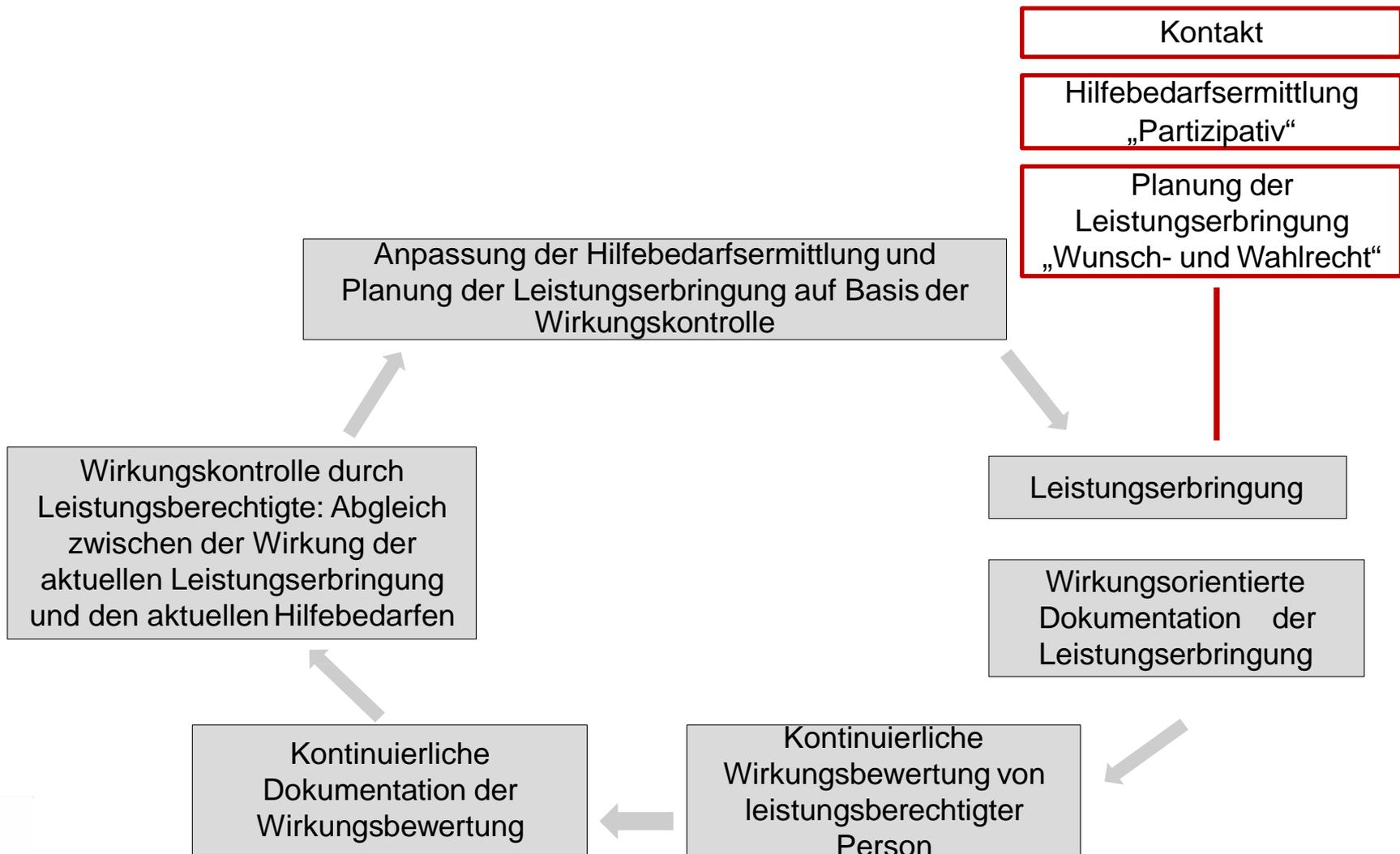
# Caritas Wohnen gem. GmbH – Interne Umsetzung



# Caritas Wohnen gem. GmbH – Interne Umsetzung

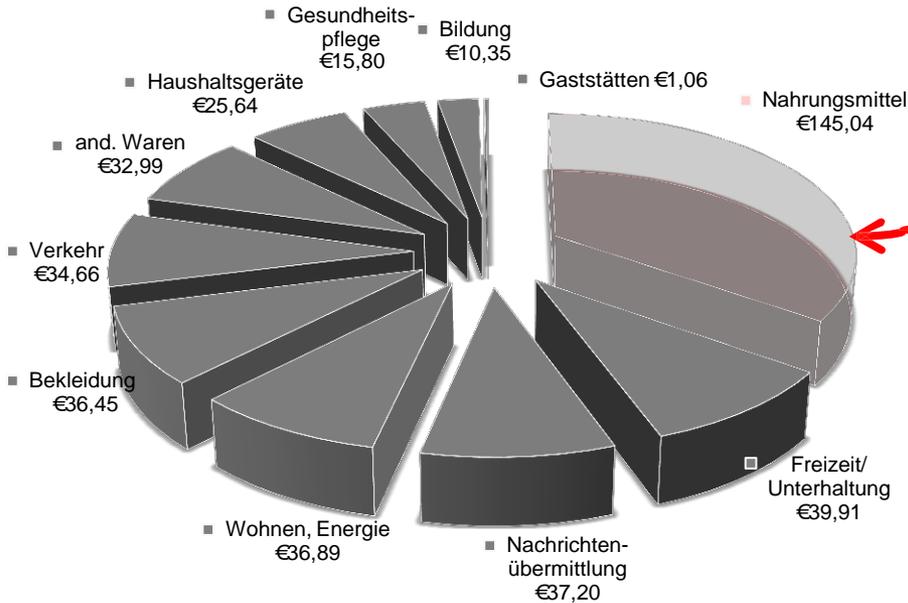


# Wirkungskontrolle und Wirkungsdokumentation



# Existenzsichernde Leistungen – Fachleistungen

## Existenzsichernde Leistungen

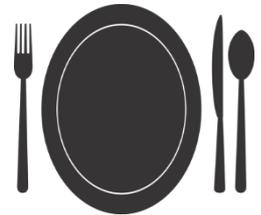


Lebensmittel-einkauf

Lagerung

Speisen-vor-bereitung

Angebots-planung



Speisen-produktion

Mittagessen

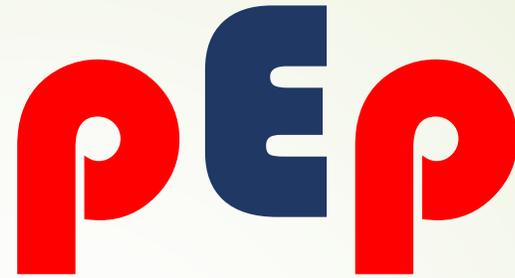
Reinigung

Speisen-kommissionierung

Speisen-logistik

Fachleistung

# Danke für Ihre Aufmerksamkeit



**p**raktische **E**ntwicklungs**p**artnerschaft

Kontakt und Information

**Lothar Flemming**

Telefon 0177 421 45 55

E-Mail [lothar.flemming54@gmail.com](mailto:lothar.flemming54@gmail.com)

**Olaf Maas-Bruns**

Telefon 0163 785 77 84

E-Mail [olafmaas@web.de](mailto:olafmaas@web.de)



# Verhandlungen im Rahmen des BTHG als Entwicklungspartnerschaft gestalten

- Historischer Hintergrund
  - Gesetzlicher Rahmen
  - BTHG und Fachkonzepte
  - Kommunikation
  - Haltung
  - Entwicklungspartnerschaft in der Praxis
- 

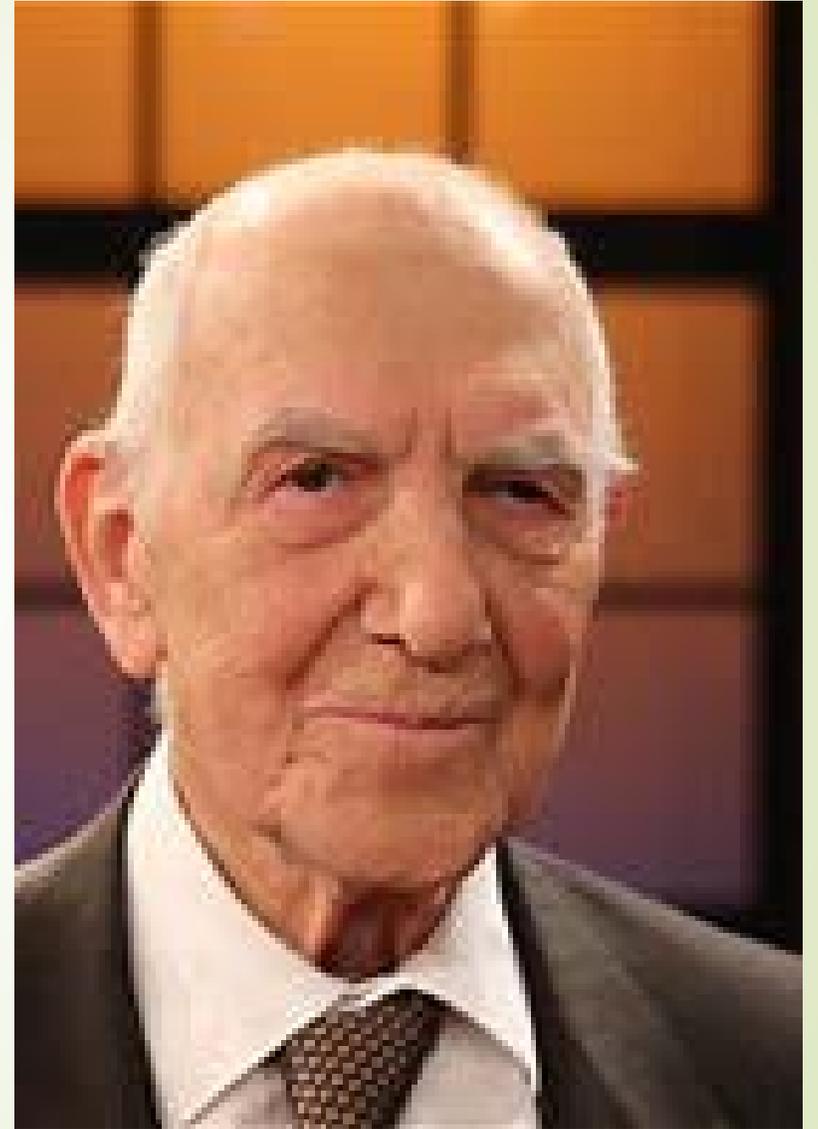


# Historischer Hintergrund



Stéphane Hessel

1917 - 2013



## Stéphane Hessel, Empört Euch! (2016, 29.)

„Wenn es gelingt, dass Unterdrücker und Unterdrückte über das Ende der Unterdrückung **verhandeln**, wird keine terroristische Gewalt mehr erforderlich sein. Deshalb darf man nicht zulassen, dass sich zu viel Hass aufstaut...

Es ist eine Botschaft der Hoffnung, dass die Gesellschaften unserer Zeit Konflikte durch **gegenseitiges Vertrauen** in **wachsamer Geduld** werden lösen können – auf der Grundlage **unabdingbarer Rechte**, deren Verletzung, von welcher Seite auch immer, unsere **Empörung** auslösen muss.“

Schwerter zu Pflugscharen  
Skulptur vor dem  
UN-Hauptgebäude in New York





# Gesetzlicher Rahmen

## 1. UN-BRK



# Artikel 19 UN-BRK

## Unabhängige Lebensführung und Einbeziehung in die Gemeinschaft

- ▶ Die **Vertragsstaaten** dieses Übereinkommens anerkennen das gleiche Recht aller Menschen mit Behinderungen, mit gleichen Wahlmöglichkeiten wie andere Menschen in der Gemeinschaft zu leben, und **treffen wirksame und geeignete Maßnahmen**, um
- ▶ Menschen mit Behinderungen den vollen Genuss dieses Rechts und ihre volle Einbeziehung in die Gemeinschaft und Teilhabe an der Gemeinschaft zu erleichtern, indem sie unter anderem gewährleisten, dass
- ▶ a) Menschen mit Behinderungen gleichberechtigt die Möglichkeit haben, ihren Aufenthaltsort zu wählen und zu entscheiden, wo und mit wem sie leben, und **nicht verpflichtet sind, in besonderen Wohnformen zu leben**;



# Artikel 19 UN-BRK

## Unabhängige Lebensführung und Einbeziehung in die Gemeinschaft

- ▶ b) Menschen mit Behinderungen Zugang zu einer Reihe von **gemeindenahen Unterstützungsdiensten zu Hause und in Einrichtungen** sowie zu sonstigen gemeindenahen Unterstützungsdiensten haben, einschließlich der **persönlichen Assistenz**, die zur Unterstützung des Lebens in der Gemeinschaft und der Einbeziehung in die Gemeinschaft sowie zur Verhinderung von Isolation und Absonderung von der Gemeinschaft notwendig ist;
- ▶ c) gemeindenahe Dienstleistungen und Einrichtungen **für die Allgemeinheit** Menschen mit Behinderungen auf der Grundlage der Gleichberechtigung zur Verfügung stehen und ihren Bedürfnissen Rechnung tragen.



# Gesetzlicher Rahmen

2. BTHG



## „Historischer Auftrag“

„Die Bundesregierung wird ersucht, bis zum 31. Dezember 1973 den Entwurf eines Leistungsgesetzes für Behinderte vorzulegen mit der Zielsetzung, das Leistungsrecht für Behinderte aus dem Bundessozialhilfegesetz herauszunehmen und die vorgesehenen Leistungen unabhängig von Einkommens- und Vermögensverhältnissen der Betroffenen und ihrer Familien zu gewähren.“

Antrag der CDU/CSU-Fraktion im Deutschen Bundestag vom 11. Mai 1973



# Ziele des Bundesteilhabegesetzes

1. Verbesserung der Selbstbestimmung - Umsetzung der UN-BRK
2. Ausgabendynamik brechen

Vortrag R. Schmachtenberg 22.09.2015

# Dimensionen des psychiatrischen Systems (nach R. Castel)

- ▶ **Struktur**  
= Organisation von Institutionen
- ▶ **Erklärungs- und Bedeutungsmodelle**  
= psychiatrisches Denken
- ▶ **psychiatrisches Handeln**  
= Methodik der Behandlung
- ▶ **Status der Benutzer**  
= Selbstkonzept
- ▶ **Status der Professionellen**  
= Verständnis von Professionalität





# Ziele des Gesetzes und evtl. Wirkungen

- ▶ **Struktur:**  
Trennung Fachleistung und Existenzsicherung, Koordination, Vertragsrecht
- ▶ **Denken:**  
weiterentwickelter Behinderungsbegriff
- ▶ **Handeln:**  
Beratung, Bedarfsermittlung, Assistenz
- ▶ **Selbstkonzept:**  
Partizipation, Geldleistungen
- ▶ **Professionalität:**  
Personenzentrierung, Wirkungsorientierung



# BTHG und Fachkonzepte



# Hinweise im BTHG auf Fachkonzepte

- **Personenzentrierung**
- Befähigung
- Empowermentansatz
- **Soziale Teilhabe**
- Sozialraum(orientierung)

# Personenzentrierung im BTHG

- Die notwendige Unterstützung des Menschen mit Behinderungen orientiert sich zukünftig nicht mehr an einer bestimmten Wohnform. **Die Charakterisierung von Leistungen in ambulante, teilstationäre und stationäre Maßnahmen der Eingliederungshilfe wird aufgegeben.** Die notwendige Unterstützung soll sich – im Lichte insbesondere von Art. 19 UN-BRK unter ganzheitlicher Perspektive ausschließlich an dem **individuellen Bedarf** orientieren.
- Dieser soll **gemeinsam mit dem Menschen mit Behinderung** ermittelt, das **passende „Hilfepaket“** zusammengestellt und im **gewohnten oder gewünschten Lebensfeld** organisiert werden.
- Je nach Bedarf kann dieser auch künftig durch **einen Leistungserbringer mit umfassender Versorgung und Betreuung** gedeckt werden.
- ... auch für leistungsberechtigte Menschen mit Behinderungen, die einen umfassenden Unterstützungsbedarf bis hin zu einer rund-um-die-Uhr-Betreuung haben, (sind) **künftig alle notwendigen Bedarfe in den jeweiligen Lebenslagen gedeckt.**



## Begriffsklärung: Personenzentrierung



- 
- ▶ „Beim personenzentrierten Ansatz geht es darum, mit dem psychisch erkrankten Menschen gemeinsam den individuellen Hilfebedarf festzustellen und dann ein passendes Hilfspaket zu organisieren, möglichst im gewohnten Lebensfeld des psychisch kranken Menschen und unter möglichst `normalen` Bedingungen; das heißt weitgehend außerhalb von Spezialeinrichtungen für psychisch Kranke.“
  - ▶ „Nicht mehr über Betten und Plätze soll verhandelt werden, sondern über Leistungen, deren individuelle Notwendigkeit und deren Ergebnisse.“



# Soziale Teilhabe im BThG

## Zu Kapitel 13 (Soziale Teilhabe)

Leistungen zur Sozialen Teilhabe gewinnen insbesondere vor dem Hintergrund der mit den besonderen Leistungen zur **selbstbestimmten Lebensführung** für Menschen mit Behinderungen verbundenen Zielsetzungen der Ermöglichung einer individuellen Lebensführung sowie der **Förderung gleichberechtigter Teilhabe am Leben in der Gesellschaft** zunehmend an Bedeutung. Die Möglichkeiten einer individuellen und den persönlichen Wünschen entsprechenden Lebensplanung und -gestaltung für Menschen mit Behinderungen wird im Lichte der UN-BRK weiter gestärkt. Dabei sind die derzeit in vollstationären Einrichtungen gewährten Leistungen zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft umfänglich aufgefangen (z.B. Assistenzleistungen).

Begründung Kabinettsentwurf BTHG, S. 267



## Begriffsklärung: Soziale Teilhabe



- ▶ „Im engeren Sinne ist soziale Teilhabe nur eine der Formen von Teilhabe, zusätzlich zur politischen, kulturellen oder beruflichen Teilhabe. Im weiteren Sinn ist sie ein Begriff, der alle diese Formen der Teilhabe im politischen Leben, in kulturellen Aktivitäten sowie in bezahlter und unbezahlter Arbeit umfasst...
  - ▶ Teilhabe geht von zwei Voraussetzungen aus: Soziale Interaktion und die Gegenwart anderer.“
- 



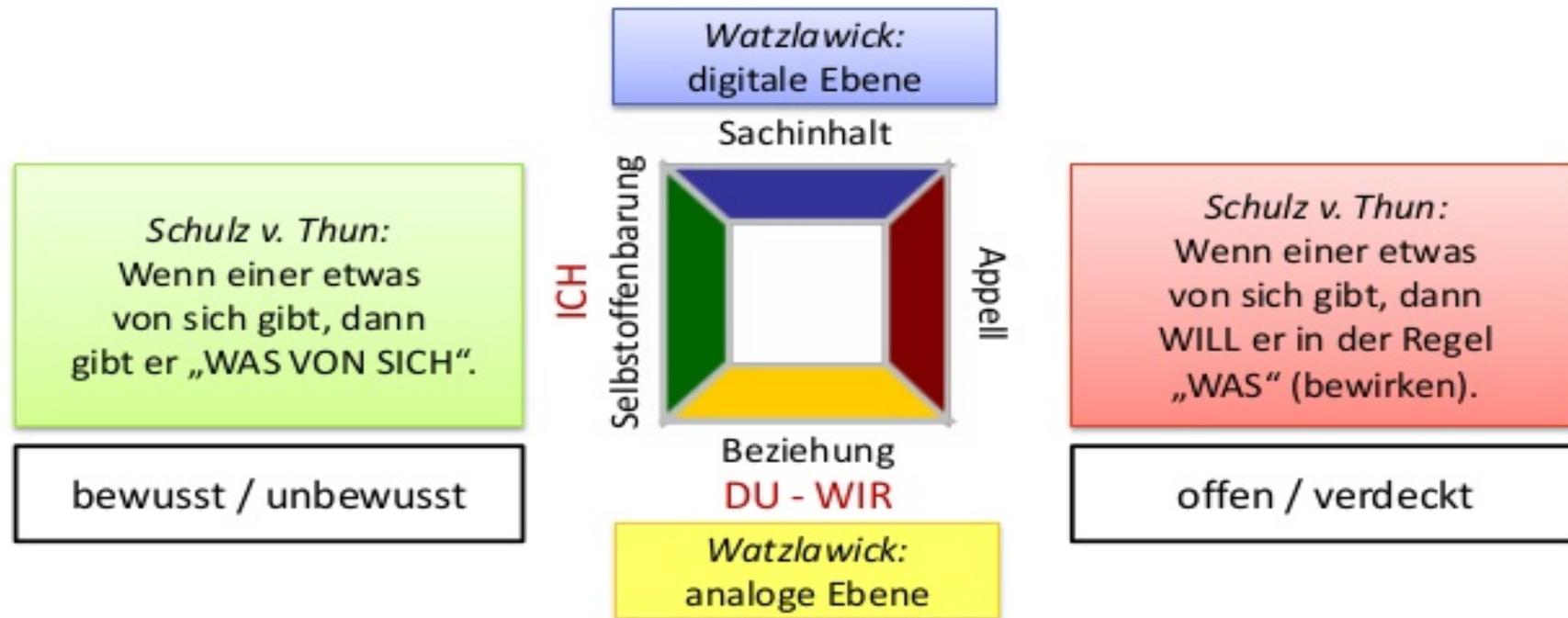
*T. Ziljak, Soziale Teilhabe, danube-networkers.eu*



# Kommunikation

## 4. Das Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun

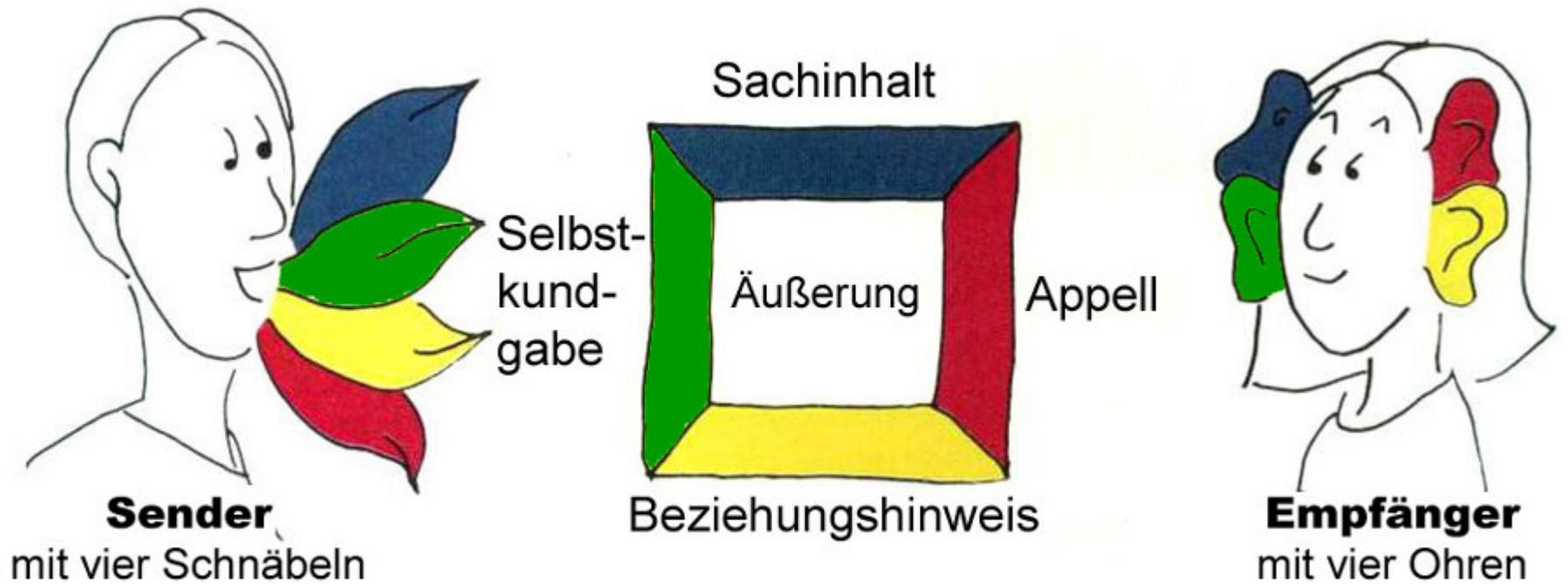
### 4.1.1 Anknüpfung an Watzlawick



**ACHTUNG:** Der Begriff „Selbst-OFFENBARUNG“ enthält zwei Komponenten:

1. **Selbst-DARSTELLUNG** (positiv / positionierend)
2. **Selbst-ENTHÜLLUNG** (negativ / etwas verratend).

# Kommunikationsquadrat

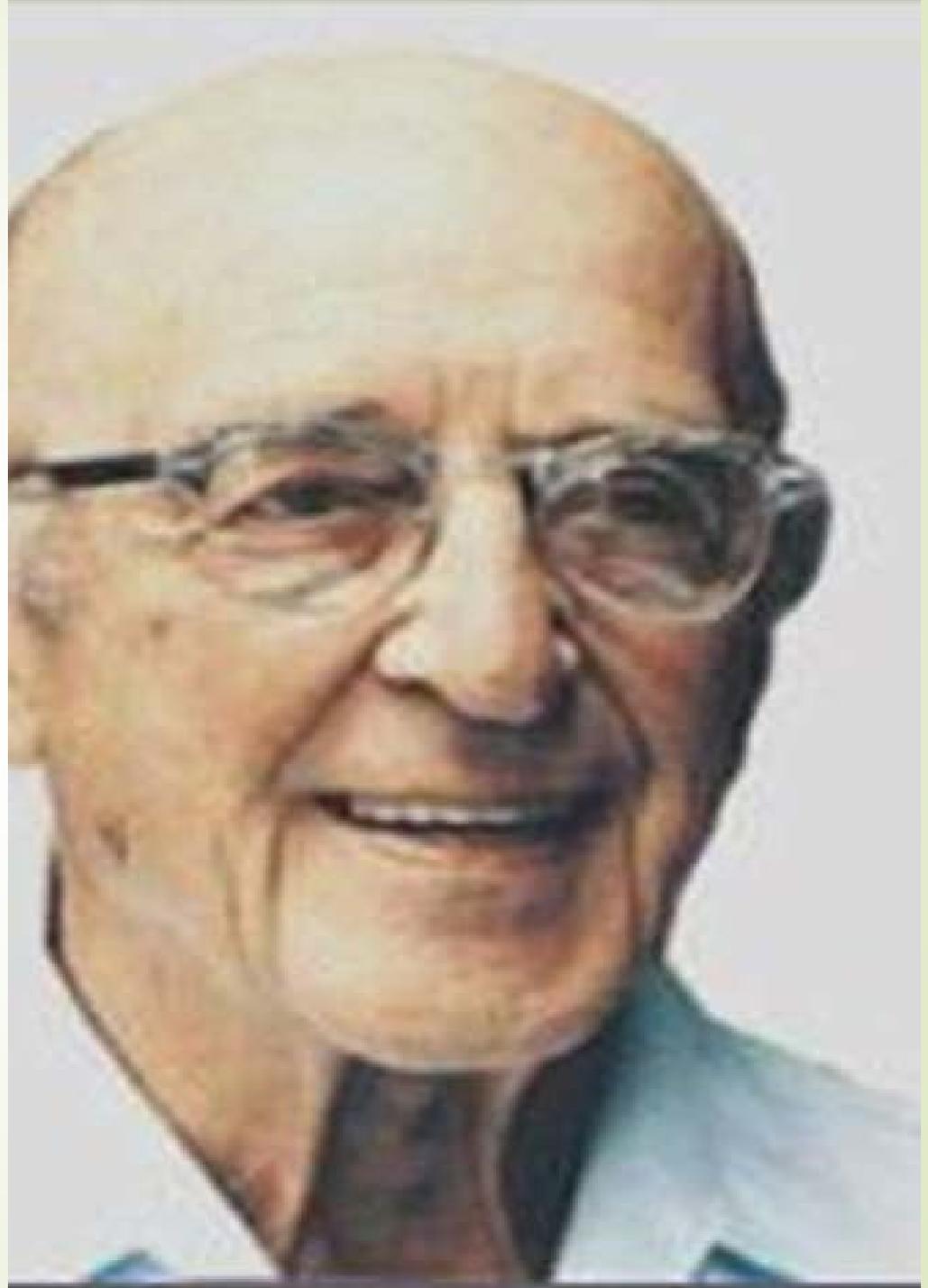




Haltung



Carl R. Rogers



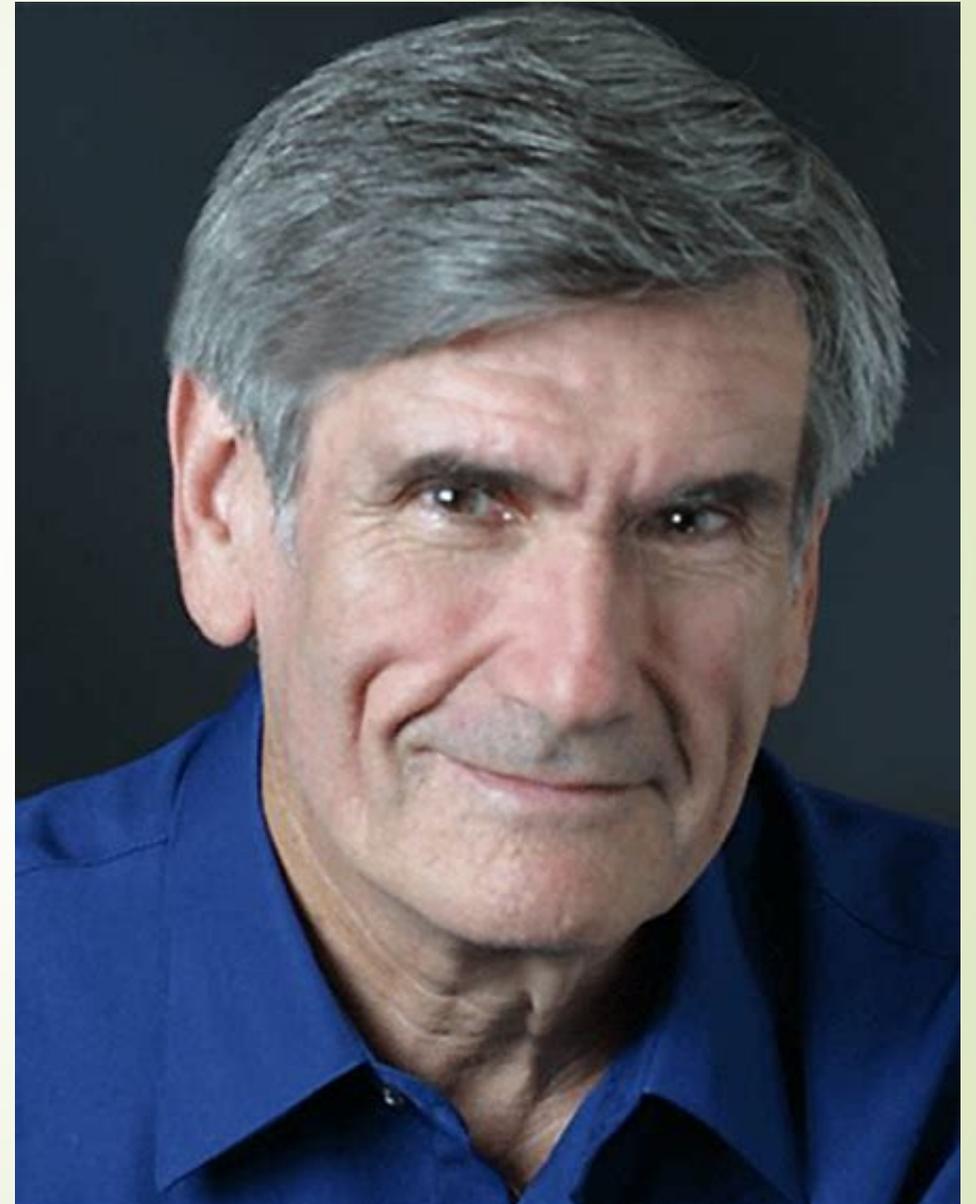


# Grundhaltungen der Personenzentrierten Therapie

- ▶ **Kongruenz**  
der Therapeut ist in der Begegnung echt, unverfälscht, transparent (mit sich in Einklang)
- ▶ **Empathie**  
der Therapeut ist auf sein Gegenüber fokussiert mit einfühelndem Verstehen, einem nicht wertenden Eingehen auf das Gegenüber
- ▶ **Bedingungslose positive Zuwendung**  
Akzeptieren, Anteilnahme, Wertschätzung zeichnet den Therapeuten aus



Marshall  
Rosenberg





# Gewaltfreie Kommunikation

## Rosenbergs Ziele waren:

- ▶ Auflösung unserer alten Muster von Verteidigung, Rückzug und Angriff;
- ▶ Reduzierung von Widerstand, Abwehr und gewalttätigen Reaktionen;
- ▶ Förderung der Wertschätzung, Aufmerksamkeit und Einfühlung und des Wunsches, von Herzen zu geben;
- ▶ Lenkung der Aufmerksamkeit in eine Richtung, in der die Wahrscheinlichkeit steigt, das zu bekommen, wonach wir suchen;
- ▶ Entdeckung des Potenzials unseres Einfühlungsvermögens durch die Klärung von Beobachtung, Gefühl und Bedürfnis – statt Diagnose und Verurteilungen.

	<b>Gewaltfreie Kommunikation</b>	<b>Lebensentfremdende Kommunikation</b>	<b>Empathische Reaktion auf lebensentfremdende Kommunikation</b>
<b>Beobachtung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Konkrete Handlungen, die wir beobachten und die unser Wohlbefinden beeinträchtigen.</li> </ul> <p>„In der letzten Woche hast du dein Geschirr dreimal nach dem Essen auf die Spüle gestellt, und es stand dort jeweils bis zum Morgen. Dann habe ich es ab gespült.“</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Beobachtung und Bewertung werden vermischt.</li> </ul> <p>„Du verhältst dich in der Küche total schlampig!“</p>	<p>„Du hast wiederholt dreckiges Geschirr vorgefunden?“</p>
<b>Gefühl</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Die Gefühle werden mit dem in Verbindung gebracht, was wir beobachten.</li> </ul> <p>„Ich bin frustriert ...“</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Keine Erläuterung über Zusammenhang der Situation mit dem Gefühl, sondern: Eine Interpretation wird als Gefühl geäußert. Schuldzuweisungen, Vorwürfe, Pauschalisierungen.</li> </ul> <p>„Ich fühle mich provoziert, es ist dir total egal, dass hier so ein Dreck ist.“</p>	<p>„Bist du frustriert ...?“</p>
<b>Bedürfnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Bedürfnisse, aus denen Gefühle entstehen, werden betrachtet und mitgeteilt.</li> </ul> <p>„... da ich, wenn ich in das Haus komme, eine Ordnung vorfinden möchte, die mir ein Entspannen möglich macht.“</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Das Bedürfnis wird nicht (klar) geäußert, stattdessen wird der andere moralisch verurteilt.</li> </ul> <p>„Du bist schlampig.“</p>	<p>„... weil du dir mehr Unterstützung wünschst?“</p>
<b>Bitte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Um eine konkrete Handlung wird gebeten – auch Nichterfüllung ist in Ordnung.</li> </ul> <p>„Sage mir bitte, ob du bereit bist, dein Geschirr gleich nach dem Essen abzuspülen oder gemeinsam mit mir nach einem Weg zu suchen, wie unser beider Bedürfnis nach Ordnung erfüllt werden kann.“</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Es wird eine Forderung gestellt. Bei Nichtbeachtung drohen Sanktionen.</li> </ul> <p>„Wenn es in zwei Wochen nicht sauber ist, dann schmeiß' ich dein Geschirr weg!“</p>	<p>„Wünschst du dir, dass wir eine konkrete Absprache über das Spülen machen?“</p>



# Entwicklungspartnerschaft in der Praxis



# PEP und seine Grundannahmen

- ▶ Akteure handeln nicht interessengeleitet gegeneinander, sondern versprechen sich einen Nutzen von gleichberechtigten Entwicklungspartnerschaften
- ▶ Akteure verzichten auf konfrontative, „feindbildorientierte“, nur auf die eigenen Interessen fokussierte Haltung
- ▶ Weil: solche Strategien nicht erfolgversprechend bzw. zielführend sind
- ▶ Akteure verständigen sich über die Ausgangssituation und den Handlungsrahmen der Partner
- ▶ Kontinuierliche strukturierte Reflexion und Selbstreflexion ermöglicht gemeinsame, erfolgreiche Weiterentwicklung



## Wie geht **PEP**?

**PEP** ist im Gegensatz zur Wissensvermittlung durch Experten ein Prozess, in dem die Kompetenzen und Ressourcen der Kunden gestärkt werden

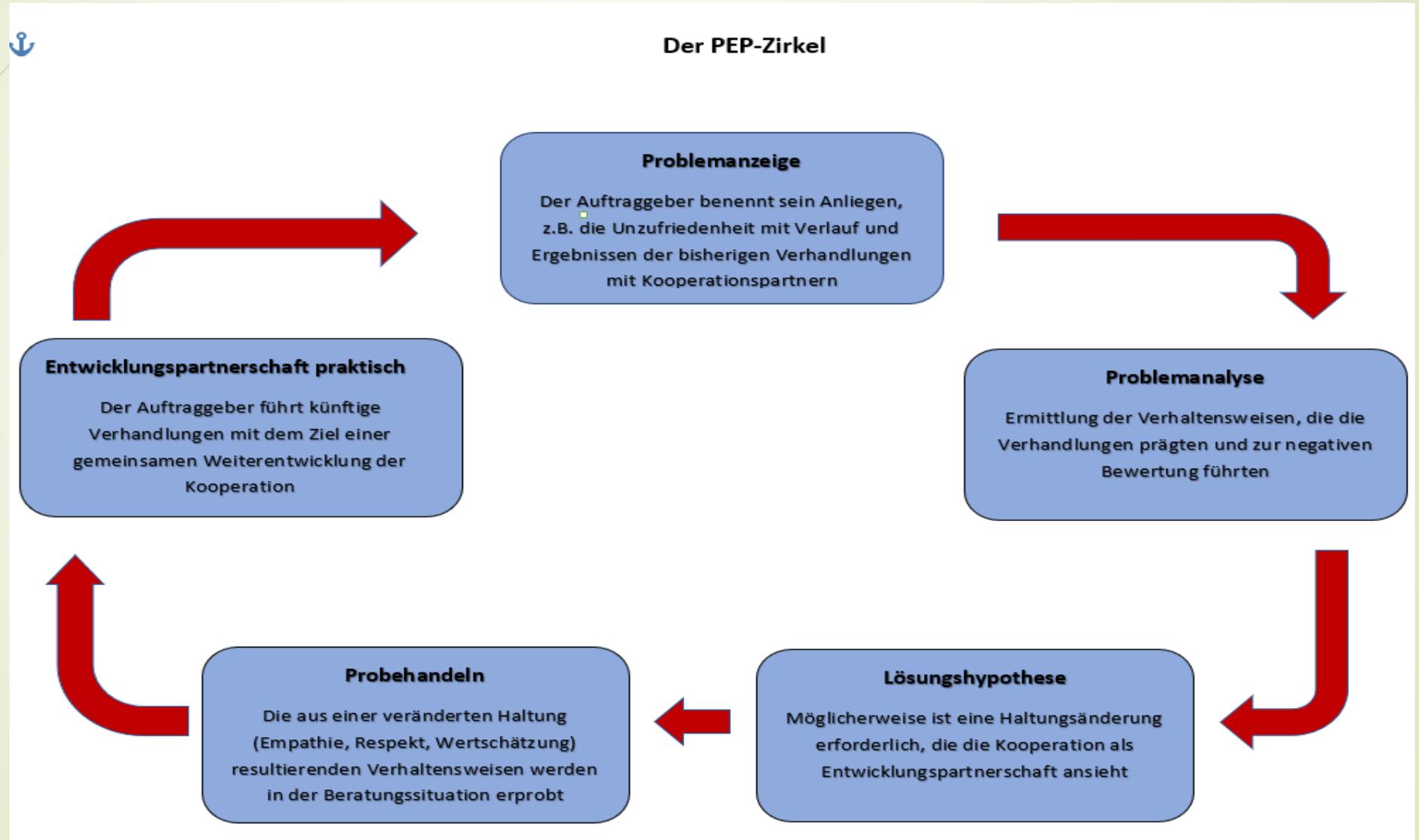
**PEP** fördert bei Verhandlungspartnern eine Haltung, die Kooperation und gemeinsame Weiterentwicklung ermöglicht

**PEP** entwickelt mit dem Auftraggeber ein passendes Angebot zur Schulung, Beratung, Förderung o.ä.

**PEP** zielt ab auf die rechtliche und faktische Stärkung der Position der Menschen mit Behinderung

**PEP** weiß: „... wir können auch anders...“

# Der **PEP** - Zirkel





## PEP und Verhandlungsgeschehen nach BTHG

- ▶ Leistungserbringer (LE) müssen die Rolle der Dienstleister annehmen und ausfüllen
- ▶ Leistungsträger (LT) müssen sich darauf einstellen, dass die Vereinbarungen von Leistungen (nicht nur Vergütungen) schiedsstellenfähig sind
- ▶ Beide müssen die Rechte der Leistungsberechtigten (LB) umsetzen, z.B. das Wohnen außerhalb von besonderen Wohnformen betreffend
- ▶ Beide müssen die Rechte der Interessenvertretungen von Menschen mit Behinderungen umsetzen, z.B. die Beteiligung an der Verhandlung von Rahmenverträgen betreffend
- ▶ Beide müssen die Rechte der Menschen mit Behinderung im Antrags- und Bedarfsermittlungsverfahren praktisch umsetzen und die erforderliche Unterstützung leisten

PEP unterstützt die Entwicklung der hierfür erforderlichen Haltung!



## PEP am Beispiel „Trennung“

- ▶ LT und LE verständigen sich über das jeweilige Verständnis der im BTHG geforderten Fachkonzepte (Rolle der LB-Vertretungen klären!)
- ▶ Die Akteure verständigen sich über die damit verbundenen Entwicklungsziele im Bereich des Wohnens von Menschen mit Beeinträchtigungen
- ▶ Die Akteure klären, ob es sich „nur“ um ein Strukturthema handelt bzw. wie die Auswirkungen auf die anderen Aspekte des Systems sind
- ▶ Akteure klären dabei auch, wie sich die konkrete Wohnsituation sowie die professionelle Assistenz durch die Trennung verändern
- ▶ Im Ergebnis gewinnen die Akteure eine Bewertung, wie relevant die Detailfragen der Zuordnung von Kostenbestandteilen z.B. im Verhältnis zur Ausgestaltung der Assistenzleistungen sind
- ▶ Akteure verstehen dadurch z.B. ihre Diskussion um die „übergangsweise“ und „ausnahmsweise“ versus „regelmäßige“ Anwendung von Regelungen anders

PEP unterstützt die Entwicklung der hierfür erforderlichen Haltung!

Herzlichen Dank  
für Ihre  
Aufmerksamkeit!

