

Das Landesamt für Soziales, Jugend und Versorgung als überörtliche
Betreuungsbehörde schließt mit der LIGA der Spitzenverbände der Freien
Wohlfahrtspflege im Lande Rheinland-Pfalz e.V., dem Städtetag Rheinland-Pfalz e.V.
und dem Landkreistag Rheinland-Pfalz e.V. folgende Rahmenvereinbarung zum
Landesgesetz zur Ausführung des Betreuungsrechts Rheinland-Pfalz (AG BtR) ab.

Rahmenvereinbarung zum Landesgesetz zur Ausführung des Betreuungsrechts Rheinland-Pfalz (AG BtR)

P R Ä A M B E L

In § 3 Abs. 1 des AG BtR ist festgelegt, dass zwischen der überörtlichen
Betreuungsbehörde, dem Landkreistag Rheinland-Pfalz, dem Städtetag Rheinland-
Pfalz und der Liga der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege Rheinland-Pfalz
eine Rahmenvereinbarung abzuschließen ist, die die wesentlichen Inhalte der
Qualitäts- und Leistungsvereinbarungen (QLV) enthält. Qualitätssicherung in diesem
Sinne wird verstanden als fortwährender Prozess einer Qualitätsentwicklung, dem
diskursive und dialogische Verfahren und Instrumente zugrunde liegen. Einer Haltung
der Partizipation ist stets Rechnung zu tragen. Respekt und Wertschätzung gegenüber
der Fachpraxis sind Voraussetzung für einen Prozess, der die Qualität der
Betreuungsvereine sichert und weiterentwickelt.

Es besteht Konsens, dass den in der Vereinbarung aufgelisteten Aspekten eine
besondere Gewichtung bei der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung
beizumessen ist. Damit ist zugleich festgehalten, dass diese Sammlung nicht alle
Qualitätsaspekte der Betreuungsvereine umfasst. Daher sind die vielfältigen
Dimensionen und Aspekte der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität eines
standardisierten Qualitätsbegriffes nicht Ziel dieser Vereinbarung.
Zertifizierungsverfahren werden nicht angestrebt.

Die mit den Unterzeichnern erarbeiteten Kriterienliste von Qualitätsaspekten verfolgt
das Ziel:

- Transparenz bezüglich der Qualitätsanforderungen an Betreuungsvereine in
Rheinland-Pfalz herzustellen
- Als bedeutsam identifizierte Qualitätsaspekte zu benennen
- Orientierungshilfen für ratsuchende Menschen, Fachpraxis und Öffentlichkeit zu
geben
- In gemeinsamer Verantwortung die Prozesse der Qualitätsentwicklung zu
steuern

Eine Fortschreibung der Kriterienliste kann seitens der Unterzeichner angeregt werden.

Qualitäts- und Leistungsvereinbarung (QLV)

Auf der Basis der Rahmenvereinbarung ist für den jeweiligen Betreuungsverein eine QLV zu entwickeln und abzuschließen. Es werden bei der Erarbeitung der QLV sieben Themen- und Handlungsfelder der Qualitätssicherung für Betreuungsvereine in den Blick genommen:

1. Leitbildorientierung
2. Zufriedenheit der Ehrenamtlichen und ratsuchenden Menschen
3. Ziel- und Wirkungsorientierung
4. Netzwerkarbeit und Orientierung am Gemeinwesen
5. Personelle und sachliche Ausstattung
6. Steuerung der Finanzen
7. Prozesse der Qualitätssteuerung

Die überörtliche Betreuungsbehörde steuert den Prozess der Aushandlung und Fortschreibung der QLV mit den Betreuungsvereinen und der örtlichen Betreuungsbehörde. Die Qualitätsanforderungen des Rahmenvertrags sind, bezogen auf den jeweiligen Betreuungsverein, in einer QLV festzuhalten. In der QLV werden die Qualitätsanforderungen für den Betreuungsverein beschrieben, Indikatoren festgelegt und Wege der Umsetzung vereinbart. Sie wird zwischen der überörtlichen Betreuungsbehörde und dem Betreuungsverein abgeschlossen und wird von der zuständigen örtlichen Betreuungsbehörde durch Unterschrift zur Kenntnis genommen. Die QLV wird alle drei bis fünf Jahre oder auf Initiative der Vertragspartner fortgeschrieben.

Qualitätsaspekt	Qualitätsanforderungen	Indikatoren
1. Leitbildorientierung Die soziale Organisation der Betreuungsvereine verfügt über ein Leitbild, das als Orientierung für das berufliche Handeln gilt. Das Leitbild des Betreuungsvereins kann sich aus dem Leitbild der Gesamtorganisation ableiten	<ul style="list-style-type: none"> • Die Inhalte des Leitbildes werden den Nutzerinnen und Nutzern bekannt gemacht 	<ul style="list-style-type: none"> • Das Leitbild ist intern und extern kommuniziert (dokumentiert z.B. durch Publikationen, Veranstaltungen, Aushänge, Arbeitsverträge, Arbeitsunterlagen u. a.)

Qualitätsaspekt	Qualitätsanforderungen	Indikatoren
<p>2. Zufriedenheit der Ehrenamtlichen und Ratsuchenden</p> <p>Ratsuchende Menschen betrachten wir unter Achtung ihrer Souveränität, Selbstbestimmung, Kreativität und personalen Exklusivität</p> <p>Hilfen und Dienstleistungen sind geprägt vom Prinzip der Partizipation und der Idee der „Hilfe zur Selbsthilfe“</p> <p>Barrierefreie Strukturen sichern den Zugang zu den Dienstleistungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Dienstleistungen und Hilfen sind darauf ausgerichtet, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung der Nutzerinnen und Nutzer zu stärken • Die Beziehung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu den Nutzerinnen und Nutzern ist geprägt durch Achtung und Wertschätzung • Die angebotenen Dienstleistungen und Hilfen richten sich nach dem gemeinsam festgestellten Bedarf, ihren persönlichen Bedarfen und ihrer Lebenslage • Der Betreuungsverein informiert die Nutzerinnen und Nutzer über das Dienstleistungsangebot und die Dienstleistungsgestaltung • Der Betreuungsverein ermittelt regelmäßig die Erwartungen und die Zufriedenheit der Ehrenamtlichen • Der Betreuungsverein sichert eine größtmögliche Kontinuität bei der personenbezogenen Leistungserbringung • Die Betreuungsvereine legen entsprechend der örtlichen Bedarfe Öffnungszeiten fest • Außerhalb der Öffnungszeiten sind sie durch Anrufbeantworter, Fax und per Mail erreichbar • Der Betreuungsverein verfügt über eine Vertretungs- und Abwesenheitsregelung • Ein Gebäude- und Ausstattungsmanagement berücksichtigt Barrierefreiheit und wird umgesetzt 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Ehrenamtlichen und ratsuchenden Menschen fühlen sich wertgeschätzt und in ihrer Selbstbestimmung und Selbstverantwortung unterstützt • Veröffentlichungen stellen die Arbeitsweise und die Dienstleistung dar • Eine Planung der Dienstleistungen und Hilfen liegt vor und die Aktivitäten sind ausgewertet • Die Erwartungen und Wünsche der Ehrenamtlichen und Ratsuchenden sind dokumentiert und ausgewertet • Die Zufriedenheit der Ehrenamtlichen mit den Angeboten des Betreuungsvereins ist ausgewertet und das Angebot wird weiterentwickelt • Die kontinuierliche Begleitung der ratsuchenden Menschen ist dokumentiert • Die Öffnungszeiten des Betreuungsvereins sind veröffentlicht • Entsprechende technische Ausstattung ist vorhanden. Die Ehrenamtlichen und ratsuchenden Menschen beurteilen die Erreichbarkeit positiv • Die Vertretungs- und Abwesenheitsregelungen liegen schriftlich vor und werden kommuniziert • Ein Konzept zur Barrierefreiheit liegt vor. Darin sind die Angaben zur räumlichen und sachlichen Ausstattung unter Berücksichtigung der Barrierefreiheit erfasst

Qualitätsaspekt	Qualitätsanforderungen	Indikatoren
<p>3. Ziel- und Wirkungsorientierung Wirkungsorientierung stellt beabsichtigte und erzielte Effekte der Sozialen Arbeit in den Vordergrund. Es sind klare Ziele zu definieren und Erfolgs-/ Ergebniskriterien zu beschreiben</p> <p>Die Ziel- und Wirkungskette orientiert sich an der Praxis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Organisationsziele werden mit Blick auf die Wirkungsziele formuliert und orientieren sich an den Besonderheiten des Betreuungsvereins • Zur Erreichung der Wirkungsziele erfolgt eine institutionalisierte Vernetzung des Betreuungsvereins • Verpflichtung zur Teilnahme an der örtlichen Arbeitsgemeinschaft gemäß § 2 Abs. 1 AG BtR • Der Tätigkeitsbericht ist das wesentliche Instrument der Wirkungskontrolle • In der QLV werden spezifische Instrumente und Verfahren der Wirkungskontrolle festgelegt 	<ul style="list-style-type: none"> • Der Regelkreislauf aus Zielformulierung, Maßnahmenplanung, Umsetzung, Auswertung und erneuter Zielformulierung ist als systematisches Verfahren dokumentiert • Der Betreuungsverein kooperiert mit den sozialen und kommunalen Betreuungsnetzwerken, Betreuungsgerichten, Behörden und sozialen Diensten und Einrichtungen • Die Mitarbeit in der örtlichen Arbeitsgemeinschaft für Betreuungsangelegenheiten ist nachgewiesen • Der Tätigkeitsbericht liegt fristgerecht nach einem einheitlichen Gliederungsschema der überörtlichen Betreuungsbehörde vor • Die QLV macht Aussagen über die spezifischen Verfahren und Instrumente der Wirkungskontrolle des Betreuungsvereins

Qualitätsaspekt	Qualitätsanforderungen	Indikatoren
<p>4. Netzwerkarbeit und Orientierung am Gemeinwesen</p> <p>Die Arbeit der Betreuungsbehörden und Betreuungsvereine ist darauf ausgerichtet, das kommunale Gemeinwesen zu stärken</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Im Rahmen der Netzwerkarbeit nimmt die örtliche Betreuungsbehörde bezogen auf folgende Themen die Steuerungsfunktion wahr: Einführung und Fortbildung der Betreuerinnen und Betreuer, Gewinnung und Begleitung von ehrenamtlichen Betreuerinnen und Betreuern, Aufklärung und Beratung zu vorsorgenden Verfügungen • Die Betreuungsvereine bringen sich initiativ in die Netzwerkarbeit ein und wirken bei der Ausgestaltung des Netzwerkes mit 	<ul style="list-style-type: none"> • Im regionalen Netzwerk sind bedarfsorientierte Angebotsstrukturen entwickelt • Die Arbeit der örtlichen Arbeitsgemeinschaft wird durch die Betreuungsbehörde nachgewiesen • Die regelmäßige Teilnahme an den örtlichen Arbeitsgemeinschaften ist gesichert und die Betreuungsvereine beteiligen sich an den Aktivitäten

Qualitätsaspekt	Qualitätsanforderungen	Indikatoren
5. Personelle und sachliche Ausstattung	<ul style="list-style-type: none"> • Für die Querschnittsarbeit stehen eine vollzeitbeschäftigte Fachkraft oder im gleichen Zeitumfang teilzeitbeschäftigte Fachkräfte zur Verfügung • Der hauptamtliche Querschnittsmitarbeiter hat eine staatlich anerkannte Ausbildung, insbesondere in den Bereichen Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Psychologie oder Rechtswissenschaften absolviert • Die hauptamtlichen Querschnittsmitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreuen maximal 25 ganzzährige Betreuungen pro Vollzeitstelle • Die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden durch Weiterbildung und Supervision sowie Praxisberatung systematisch qualifiziert • Die Organisation verfügt über einen angemessenen Technologieeinsatz (EDV, Hilfsmittel, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Der entsprechende Arbeitsvertrag liegt vor • Die erforderlichen Bescheinigungen liegen vor • Eine Statistik belegt die Kennzahl • Eine entsprechende Planung liegt vor und wird umgesetzt • Eine aktuelle Instandhaltungs- und Investitionsplanung liegt vor • Die Ausstattung mit Arbeitsmitteln ist dem Arbeitsplatz angemessen • Die Arbeitsmittel entsprechen den zugelassenen und anerkannten technischen Voraussetzungen • Die Datenschutzbestimmungen werden angewandt

Qualitätsaspekt	Qualitätsanforderungen	Indikatoren
6. Steuerung der Finanzen	<ul style="list-style-type: none"> • Der Betreuungsverein verfügt über ein systematisches Finanzmanagement, welches ein angemessenes Controllingssystem und ein Risikomanagement einschließt 	<ul style="list-style-type: none"> • Der Betreuungsverein verfügt über ein ordnungsgemäßes Rechnungswesen • Jahresabschlüsse sind nach den gesetzlichen Vorschriften zu erstellen • Haushaltsrisiken werden geprüft und bewertet • Die Gemeinnützigkeit ist nachgewiesen

Qualitätsaspekt	Qualitätsanforderungen	Indikatoren
<p>7. Prozesse der Qualitätssicherung</p> <p>Die Qualitätsanforderungen der Betreuungsvereine sind durch ein wirksames Qualitätsmanagement sichergestellt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Das Qualitätsmanagement unterstützt maßgeblich die Umsetzung der Ziele der Betreuungsvereine • Ein Beschwerdemanagement ist Teil des QM-Systems • Interne Überprüfungen werden durchgeführt • Ein Konzept zur Einführung und Beratung ehrenamtlicher Betreuerinnen und Betreuer liegt vor und wird umgesetzt 	<ul style="list-style-type: none"> • Einschlägige Werkzeuge und Methoden werden angewandt • Das Beschwerdemanagement macht Aussagen zur Stimulation, Annahme und Bearbeitung von Beschwerden und zur Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen • Der Prüfbericht der Kassenprüfer liegt der überörtlichen Betreuungsbehörde vor • Die interne Überprüfung der Qualität und der vermögensrechtlichen Verfügungen ist dokumentiert • Die Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen wird durch Festlegung klarer Verantwortlichkeiten und Termine (Zielvereinbarungen) gesichert • Die Maßnahmen werden nach einem bestimmten Zeitraum auf ihre Wirksamkeit überprüft • Es werden Daten erhoben, um das Funktionieren des QM-Systems zu überprüfen und ggf. entsprechende Maßnahmen einzuleiten • Veranstaltungen und Beratungen zur Einführung ehrenamtlicher Betreuerinnen und Betreuer sind dokumentiert und durchgeführt • Regelmäßige Sprechzeiten zur persönlichen Beratung und Begleitung sind festgelegt • Die ehrenamtlichen Betreuerinnen und Betreuer werden beim Schriftverkehr sowie der Erstellung von Vermögensverzeichnissen und Berichten an das Betreuungsgericht unterstützt und beraten • Ein Erfahrungsaustausch ist organisiert und Literatur sowie Informationsmaterial steht zur Verfügung

	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Konzept für die planmäßige Gewinnung ehrenamtlicher Betreuerinnen und Betreuer sowie Umsetzungsstrategien liegen vor • Der bestehende Betreuerstamm wird systematisch gepflegt 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortbildungsveranstaltungen für ehrenamtliche Betreuerinnen und Betreuer sowie Praxisberatung werden angeboten und die Teilnahme ist dokumentiert • Für haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind die erforderlichen Versicherungen abgeschlossen • Die Auswertung und Fortschreibung der Konzepte ist dokumentiert • Aktivitäten zur planmäßigen Gewinnung werden nachgewiesen • Maßnahmen und Angebote zur Erhaltung ehrenamtlichen Engagements im Betreuungswesen finden statt • Angebote zur Stärkung der Bindung zum „Ehrenamtlichen im Wartestand“ sind nachgewiesen • Würdigungen und Ehrungen des ehrenamtlichen Engagements finden statt
--	---	--

Der Rahmenvertrag, gem. § 3 Abs. 1 AG BtR vom 19. Februar 2010, über die wesentlichen Inhalte der Qualitäts- und Leistungsvereinbarungen wird getragen von:

Mainz, 17.08.2011

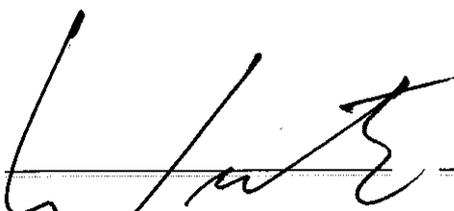
Ort, Datum



Norbert Albrecht
Vorsitzender
LIGA der Spitzenverbände der
Freien Wohlfahrtspflege im
Land Rheinland-Pfalz e.V.

Mainz, 29.8.11

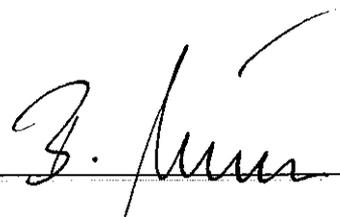
Ort, Datum



Dr. Wolfgang Neutz
Hauptgeschäftsführer
Städtetag Rheinland-Pfalz e.V.

Mainz, 16.8.11

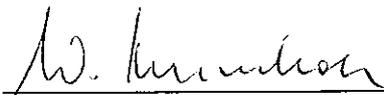
Ort, Datum



Burkhard Müller
Geschäftsführender Direktor
Landkreistag
Rheinland-Pfalz e.V.

Mainz, 15.8.11

Ort, Datum



Werner Keggenhoff
Präsident
Landesamt für Soziales, Jugend
und Versorgung Rheinland-Pfalz
- überörtliche Betreuungsbehörde -