



EU Funds for Social Services

# TECHNISCHE LEITLINIEN FÜR WIRKSAME INTERVENTIONEN IM SOZIALDIENST

POLITISCHE EMPFEHLUNGEN  
UND PRAKTISCHE SCHRITTE  
FÜR SOZIALDIENSTE



Co-funded by  
the European Union

# DAS HELPDESK- PROJEKT

Das Projekt „**Sozialdienste-Helpdesk zu EU-Fonds**“ (HELPDESK) zielt darauf ab, die wichtigsten europäischen und nationalen Interessenvertreter, die an der EU-Finanzierung beteiligt sind (geteilte Verwaltung), und die Anbieter von Sozialdiensten zu erreichen, um effizienter bei der Verteilung und Nutzung des Europäischen Sozialfonds+ (ESF+) und des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) zu arbeiten. Die Partnerschaft hat während des Projekts mehrere Instrumente entwickelt, um diesen Prozess auf der Grundlage des gesammelten Wissens über die Bedürfnisse und Herausforderungen sowie über bewährte Praktiken bei der Nutzung von ESF+ und EFRE für Projekte im Bereich der sozialen Dienstleistungen in den EU-Mitgliedstaaten zu erleichtern.

Das Projekt legt den Grundstein für einen Helpdesk für soziale Dienste mit zwei Schwerpunkten:

- Unterstützung von Sozialdienstleistern und lokalen/regionalen Koordinatoren für Sozialdienste beim Zugang zu und der Nutzung von EU-Fonds (insbesondere ESF+ und EFRE);
- Unterstützung der nationalen Verwaltungsbehörden (oder ähnlicher Einrichtungen) bei der effizienten Zuweisung von EU-Fonds (insbesondere ESF+ und EFRE) zur Finanzierung hochwertiger Maßnahmen im Bereich der sozialen Dienste.

Das HELPDESK-Projekt arbeitet auf drei Hauptziele hin:

- Förderung des Aufbaus von Kapazitäten und der Sensibilisierung dafür, wie EU-Fonds (insbesondere ESF+ und EFRE) wirksame Maßnahmen im Bereich der Sozialdienste besser unterstützen können.
- Erleichterung des Zugangs zu und der Verwendung von EU-Fonds für Sozialdienste.
- Erleichterung des Austauschs und der Zusammenarbeit zwischen den Verwaltungsbehörden, den Anbietern und Koordinatoren von Sozialdienstleistungen sowie der Europäischen Kommission, um sicherzustellen, dass die Finanzierungsprioritäten auf einer Bedarfsanalyse beruhen und auf wirksame, evidenzbasierte Interventionen im Bereich der Sozialdienstleistungen ausgerichtet sind.

Wie aus den Prioritäten und Zielen des Projekts ersichtlich, können die wichtigsten Zielgruppen wie folgt definiert werden:

- Europäische Kommission.
- Verwaltungsbehörden und zwischengeschaltete Stellen (oder entsprechende nationale/regionale/lokale Behörden).
- Soziale Dienste (lokal/regional/national).

Der technische Leitfaden für wirksame Interventionen in sozialen Diensten bietet ein umfassendes Instrumentarium für Verwaltungsbehörden (VB) und soziale Dienste, um die Nutzung der Mittel des Europäischen Sozialfonds Plus (ESF+) und des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) zu optimieren.

Die Entwicklung dieses Leitfadens umfasste einen vielschichtigen Forschungsansatz, der mit Sekundärforschung zur Erstellung von Länderprofilen für jeden EU-Mitgliedstaat begann. Diese Profile lieferten entscheidende Einblicke in die Finanzierungsprioritäten, Beträge und Verwaltungsstellen auf nationaler Ebene. Es wurde eine europäische Umfrage durchgeführt, die sich sowohl an VB als auch an Sozialdienste in den 27 Mitgliedstaaten richtete, um den Bedarf, die Herausforderungen und die Möglichkeiten beim Zugang zu und der Nutzung von ESF+- und EFRE-Fonds zu bewerten. Darüber hinaus erleichterte das National Forum für Beweiserhebung (NEGF) eingehende Diskussionen zwischen den Interessengruppen, welche neue Trends bestätigten und qualitative Erkenntnisse lieferten. Bestehende Literatur wurde gesichtet, um die Ergebnisse zu ergänzen, und eine Reihe von sektorübergreifenden und thematischen Workshops wurden abgehalten, um effektive Interventionsstrategien zu erarbeiten.

Der technische Leitfaden befasst sich mit kritischen Lücken und Herausforderungen, mit denen sowohl die VB als auch die Sozialdienste konfrontiert sind. Von der Rationalisierung der Fondsverwaltungsprozesse bis hin zur Maximierung der sozialen Wirkung bietet dieser Leitfaden umsetzbare Strategien zur Förderung der Zusammenarbeit und Innovation bei der Erbringung von Sozialdienstleistungen für die verschiedenen Interessengruppen, seien es Sozialdienstleister, VB (durchführende und politische) oder die Europäische Kommission (EK).

Das vorliegende Dokument basiert auf der Zusammenfassung der Ergebnisse, die in der endgültigen Fassung des Technischen Leitfadens über wirksame Interventionen im Bereich der sozialen Dienste enthalten sind. Das vorliegende Dokument skizziert die wesentlichen politischen Empfehlungen, die von den Sozialdiensten bei der Planung und Umsetzung von Maßnahmen berücksichtigt werden sollten. Diese politischen Empfehlungen befürworten einen systematischen Ansatz zur Entwicklung und Durchführung von Sozialdienstleistungen, der die Bedürfnisse und Rechte von Einzelpersonen und Randgruppen in den Vordergrund stellt. Sie betonen die Bedeutung von evidenzbasierten Projektvorschlägen, die effektiv die Gestaltung von Dienstleistungen berücksichtigen, die personenzentriert, nutzerorientiert und rechthebasiert sind, auch durch die Einbindung und Partnerschaft mit verschiedenen Interessengruppen. Sie skizzieren die Bedeutung des Einsatzes von Technologie zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität. Darüber hinaus betonen sie die Notwendigkeit einer angemessenen Schulung des Personals, ihrer Sicherheit und Unterstützung sowie die Einhaltung der Grundsätze der Menschenrechte, sozialen Eingliederung und Nichtdiskriminierung bei der Erbringung der Dienstleistungen. Die politischen Empfehlungen sind das Ergebnis einer umfassenden Zusammenarbeit mit Sozialdiensten, VB, der EK und anderen relevanten Interessengruppen. Die ermittelten Maßnahmen stehen für den Willen, die laufende Zusammenarbeit zu fördern, um eine größere Wirkung zu erzielen. Das Dokument enthält auch praktische Schritte, die die Sozialdienste unternehmen können, um die Erbringung von Sozialdienstleistungen sofort zu verbessern.

- Führen Sie vor der Ausarbeitung von Projektvorschlägen eine **Bedarfsanalyse** durch, um die spezifischen Bedürfnisse der Zielbevölkerung zu ermitteln und sicherzustellen, dass die Sozialdienste auf diese Bedürfnisse zugeschnitten sind.
- Die Bedarfsanalyse, die von den Sozialdiensten durchgeführt wird, die an der Ausarbeitung von Projektvorschlägen interessiert sind - gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit anderen wichtigen Akteuren, insbesondere mit lokalen und regionalen Behörden, Arbeitsämtern, Sozialversicherungsträgern, anderen gemeinnützigen/sozialwirtschaftlichen Organisationen usw. - sollte die **Grundlage für die Entwicklung, Einführung und Skalierung von Dienstleistungskonzepten bilden, die personenzentriert und rechthebasiert sind und die Personen, die Pflege und Unterstützung in Anspruch nehmen, stärken.**
- Nutzen Sie bei der Ausarbeitung von **Projektvorschlägen evidenzbasierte und bewährte Lösungen**, um über Sozialdienstleistungen zu verfügen, die den Bedürfnissen der einzelnen Nutzer und den **festgestellten Bedürfnissen** einer bestimmten Gruppe von ausgegrenzten oder benachteiligten Nutzern auf effektive und effiziente Weise gerecht werden.
- Konzeption und Förderung **integrierter und umfassender sozialer Dienstleistungen** unter Einbeziehung von Partnerschaften mit anderen Dienstleistungsanbietern sowie den zuständigen lokalen und regionalen Behörden, Arbeitsämtern und Sozialversicherungsträgern.
- Einführung von Mechanismen und Verwendung **quantitativer und qualitativer Indikatoren** zur Überwachung und Bewertung der Auswirkungen der Dienstleistungserbringung, um sicherzustellen, dass die mit finanzieller Unterstützung des ESF+ oder des EFRE erprobten oder ausgeweiteten Sozialdienstleistungen den Bedürfnissen der Nutzer am besten entsprechen und ihr Wohlergehen verbessern (auch unter Bezugnahme auf den Grundsatz der Koproduktion).
- Gestaltung von Sozialdienstleistungen so, dass sie **für alle Nutzer**, einschließlich Menschen mit körperlichen oder geistigen Behinderungen, zugänglich sind, indem Unterstützungsmaßnahmen oder Hilfspersonal bereitgestellt und physische und kommunikative Barrieren beseitigt werden.
- Gestaltung von Sozialdienstleistungen, die die **IKT** so nutzen, dass **die Qualität der Dienstleistungen verbessert wird**, die Arbeit des Personals, das sie erbringt, erleichtert wird und die Rechte und Autonomie der Dienstleistungsnutzer auf der Grundlage ihrer individuellen Fähigkeiten gewährleistet werden.
- Gestaltung von Sozialdienstleistungen, die mit finanzieller Unterstützung des ESF+ oder des EFRE erprobt oder ausgeweitet werden und das Ziel verfolgen, über **angemessen geschultes Personal zu verfügen**, das in ausreichender Zahl zur Verfügung steht, gemäß den Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen **geschützt** ist und durch Management- und digitale Instrumente **unterstützt** wird, um qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu erbringen, die auf die Bedürfnisse der Nutzer abgestimmt sind.
- Gestaltung von Sozialdienstleistungen, die die **Rechte der Endnutzer respektieren**, die **soziale Eingliederung** erleichtern und **Diskriminierung, Segregation und soziale Ausgrenzung** verhindern.

# PRAKTISCHE SCHRITTE

04

Im Folgenden finden Sie eine Liste von schnell umsetzbaren Maßnahmen, die Anbieter von Sozialdienstleistungen sofort ergreifen können, um sicherzustellen, dass ESF+ und EFRE dazu beitragen, den Zugang zu Sozialdienstleistungen im Einklang mit den Grundsätzen der Europäischen Säule sozialer Rechte und anderen relevanten lokalen, regionalen, nationalen und europäischen politischen Rahmenwerken sowie dem internationalen Recht zu gewährleisten. Die Maßnahmen zielen darauf ab, horizontale Fragen zu behandeln, die Sozialdienste in der gesamten Europäischen Union betreffen.

01



## Durchführung einer Bedarfsanalyse

um die spezifischen Bedürfnisse der (Ziel-)Bevölkerung zu ermitteln und sicherzustellen, dass die Sozialdienste auf diese Bedürfnisse zugeschnitten sind.

02



## Implementieren Sie einen nutzerzentrierten Ansatz

für die Dienstleistungserbringung, der sich auf die Bedürfnisse und Vorlieben der individuellen Nutzer konzentriert. Beteiligen Sie die Nutzer am Design und der Entwicklung von Dienstleistungen unter Anwendung eines Co-Produktionsmechanismus.

03



## Verwenden evidenzbasierter Praktiken

um sicherzustellen, dass die Dienstleistungen wirksam und effizient die Bedürfnisse der Nutzer erfüllen.

04



## Entwickeln von Partnerschaften

mit anderen Dienstleistern, um sicherzustellen, dass die Nutzer umfassende und koordinierte Dienstleistungen erhalten.

05



## Stellen Sie sicher, dass das Personal angemessen geschult ist

in ausreichender Anzahl vorhanden, im Einklang mit den Anforderungen an Gesundheit und Sicherheit geschützt und durch Management und digitale Werkzeuge unterstützt werden, um qualitativ hochwertige Dienstleistungen anzubieten, die auf die Bedürfnisse der Nutzer reagieren.

06



### Umsetzung eines Qualitätssicher- ungsprogramms

um die Erbringung von Dienstleistungen zu überwachen und zu bewerten und sicherzustellen, dass die Dienstleistungen den Bedürfnissen der Nutzer entsprechen.

07



### Sicherstellen, dass die Dienstleistungen für

alle Nutzer zugänglich sind, einschließlich solcher mit physischen oder intellektuellen Beeinträchtigungen, durch Beseitigung physischer und kommunikativer Barrieren.

08



### Technologie nutzen

um die Dienstleistungserbringung zu verbessern und zu optimieren, beispielsweise durch Telemedizin oder die Online-Terminbuchung, dabei jedoch sicherstellen, dass das Personal und die Nutzer entsprechend geschult werden, um digitale Geräte korrekt zu verwenden.

09



### Informationen und Bildung bereitstellen

die Nutzer über ihre Rechte und Ansprüche auf soziale Dienstleistungen informieren. Sicherstellen, dass auch die Dienstleister über die Rechte und Ansprüche der Nutzer informiert sind.

10



### Entwicklung und Umsetzung eines Beschwerde- und Feedback- Mechanismus

um sicherzustellen, dass Nutzer Feedback geben und Bedenken zur Dienstleistungserbringung äußern können.



EU Funds for Social Services

MEHR INFORMATIONEN ÜBER:  
[WWW.EUFUNDS4SOCIAL.EU](http://WWW.EUFUNDS4SOCIAL.EU)



Co-funded by  
the European Union