

# Projekt BEI\_NRW 2.0

Entwicklung eines personenzentrierten Bedarfserhebungs- und Gesamtplanungsprozesses

## Inhalt

<b>1. Überblick</b>	3
<b>2. Ausgangslage</b>	3
<b>3. Projektziele</b>	5
<b>3.1 Mehr Selbstbestimmung</b>	6
<b>3.2 Mehr Personenzentrierung</b>	6
<b>3.3 Smarter Ressourceneinsatz</b>	7
<b>3.4 Bessere Steuerung</b>	7
<b>4. Lösungsideen</b>	8
<b>4.1 Mehr Selbstbestimmung</b>	8
<b>4.2 Mehr Personenzentrierung</b>	9
<b>4.3 Smarter Ressourceneinsatz</b>	10
<b>4.4 Bessere Steuerung</b>	11
<b>5. Umsetzung des Gesamtplanverfahrens</b>	12
<b>5.1 Beratung</b>	12
<b>5.2 Erstantrag</b>	13
<b>5.3 Bedarfsermittlung</b>	14
<b>5.3.1 Persönliche Sicht</b>	15
<b>5.3.2 Fachliche Sicht</b>	16
<b>5.4 Gesamtplan</b>	17
<b>5.5 Sozialraum-Mapping</b>	18
<b>5.6 Qualitätssicherung</b>	19
<b>6. Erprobung</b>	20
<b>6.1 Methodik</b>	20
<b>6.2 Beobachtungen und Erfahrungen</b>	21
<b>6.2.1 EDV-Ausstattung und digitale Kompetenz</b>	22
<b>6.2.2 Sprachkompetenz und kognitive Fähigkeiten</b>	22
<b>6.2.3 Variabilität der Antworten und Einflussfaktoren</b>	24
<b>6.2.4 Bezugsbetreuung und externe Fallsteuerung</b>	25
<b>6.2.5 Schnittstellen zwischen Leistungen</b>	26
<b>6.2.6 Gesamtplanerstellung und Reaktionen der Beteiligten</b>	26
<b>6.3 Gesamtergebnis</b>	27
<b>7. Fazit</b>	28
<b>8. Handlungsempfehlungen</b>	30

## 1. Überblick

Die Gesamtplanung ist in der Eingliederungshilfe die zentrale Grundlage für die individuelle Unterstützung von Menschen mit Behinderungen. Bisherige Verfahren sind jedoch oft bürokratisch, langwierig und erfassen die individuelle Perspektive der Leistungsberechtigten nicht immer ausreichend. Das Bundesteilhabegesetz (BTHG) verfolgt das Ziel, die Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen zu stärken. Um diesem Anspruch gerecht zu werden und gleichzeitig sowohl personenzentrierter als auch effizienter zu arbeiten, ist eine Weiterentwicklung des Gesamtplanverfahrens inklusive der Bedarfsermittlungsinstrumente erforderlich.

Vor diesem Hintergrund wurde im Landschaftsverband Rheinland (LVR) das Projekt „BEI\_NRW 2.0“ ins Leben gerufen. Ziel des Projektes ist es, durch eine Optimierung des Gesamtplanverfahrens, die Eingliederungshilfe weiter von einer einrichtungszentrierten zu einer personenzentrierten Leistungserbringung zu entwickeln. Dabei stehen eine reduzierte Komplexität, eine gestärkte Selbstbestimmung der Leistungsberechtigten und eine effizientere Nutzung von Ressourcen im Mittelpunkt.

Das bisherige Bedarfsermittlungsinstrument ist aufwendig und ressourcenintensiv. Zudem zeigt die Praxis, dass die individuelle Perspektive der Betroffenen oft nicht ausreichend berücksichtigt wird. Das neugestaltete Verfahren stellt die Menschen mit Behinderungen in den Fokus, indem es stärker an ihren tatsächlichen Bedürfnissen, Wünschen und Zielen ausgerichtet ist. Der optimierte Bedarfsermittlungsprozess sieht vor, dass die Leistungsberechtigten ihre Bedürfnisse eigenständig und in ihrer eigenen Sprache ausdrücken können.

Die Nutzung digitaler Hilfsmittel wie KI-gestützte Assistenten, Diktierfunktionen und barrierefreie Hilfstexte soll die Datenerfassung erleichtern und den administrativen Aufwand reduzieren. Durch die getrennte Bearbeitung des Instruments wird sichergestellt, dass die unterschiedlichen Perspektiven von Leistungsberechtigten und Leistungserbringern unabhängig voneinander erfasst werden. Zusätzlich wird die Integration der Leistungsberechtigten in den Sozialraum fokussiert, indem bestehende Angebote wie Sportvereine oder Bildungseinrichtungen gezielt in die Planung einbezogen werden. Durch die Reduktion redundanter Abfragen und den Einsatz von KI-Systemen zur Unterstützung der Datenverarbeitung wird der Gesamtprozess effizienter gestaltet. Die Erprobung der im Projekt entwickelten Erhebungsinstrumente liefert erste praxisnahe Erkenntnisse, die dazu genutzt werden, ein digitales, schlankes und modernes Bedarfsermittlungsverfahren zu entwickeln.

Die Erkenntnisse aus dem bisherigen Projekt BEI\_NRW 2.0 ermöglichen nicht nur eine Selbstbestimmung fördernde Bedarfsermittlung, sondern auch eine effiziente Gestaltung aller Teilschritte des Gesamtplanverfahrens - von der Beratung bis zur Leistungsbewilligung.

Der Projektbericht stellt dar, wie eine Umstellung auf digital unterstützte, personenzentrierte Prozesse für alle Gruppen der Stakeholder Potentiale erschließt und das BTHG zukunftsorientiert umsetzt.

## 2. Ausgangslage

Das Bundesteilhabegesetz (BTHG), das 2016 beschlossen und schrittweise eingeführt wurde, zielt auf die Entwicklung „von einer überwiegend einrichtungszentrierten zu einer personenzentrierten

Leistung“ (BT-Drucksache 18/9522, S. 197). Die personenzentrierte Neuausrichtung der Eingliederungshilfe sollte durch eine optimierte Gesamtplanung (ebd.) erreicht werden. Dementsprechend sind die Leistungsträger aufgefordert, eine frühzeitige, barrierefreie und instrumentengestützte Bedarfserhebung, Angebote der Beratung (§§ 12, 13 SGB IX) sowie eine umfassende Gesamtplanung (§ 19 SGB IX) durchzuführen, die sich an der individuellen Lebenssituation der Leistungsberechtigten orientiert und diese aktiv einbindet.

Um diesem Auftrag nachzukommen, wurde 2018 vom LVR zusammen mit dem LWL ein erstes ICF-basiertes, umfangreiches und fachlich fundiertes Bedarfserhebungsinstrument (BEI\_NRW) entwickelt, das seit August 2020 flächendeckend im Einsatz ist. Wie alle Bedarfsermittlungsinstrumente der ersten Generation lehnt sich der BEI\_NRW eng an die ICF an, was zu einer hohen Komplexität führt. Die Komplexität des Erhebungsinstrumentes ermöglicht eine sehr detaillierte Erfassung des individuellen behinderungsbedingten Bedarfes. Gleichzeitig zeigt die beim Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik (ISG) in Auftrag gegebene Finanzuntersuchung BTHG, dass die durch das BTHG vorgegebene ICF-orientierte Bedarfsermittlung (§ 118 Abs. 1 S. 2 SGB IX) in allen Bundesländern mit einem deutlich erhöhten Personalbedarf einhergeht (Engels/Matta, 2023, S. 86f.). Die damit verbundene Kostensteigerung und der Fachkräftemangel in sozialen Berufen werfen Zweifel an der langfristigen Umsetzbarkeit auf (vgl. Deutscher Landkreistag, 07./08.05.2024, Punkt 6).

Im Rheinland versucht der LVR seinen Arbeitsaufwand als Leistungsträger zu reduzieren, indem er die Leistungserbringer aktiv in die Bedarfserhebung einbindet – ein Vorgehen, das auch im LWL und LWV bei Folgebedarfsermittlungen Anwendung findet. In einem „kooperativen Verfahren“ führen im Rheinland die Leistungserbringer umfangreiche Interviews mit Menschen mit Behinderung durch, um das vom Leistungsträger vorgegebene Instrument auszufüllen.

Das ausgefüllte Bedarfsermittlungsinstrument umfasst für einen Leistungsberechtigten zwischen 40 und 80 Seiten. Das Fallmanagement des LVRs wertet dieses aus und prüft die Passung der beantragten Maßnahmen. Obwohl das Ausfüllen nicht vom Leistungsträger selbst, sondern von den Leistungserbringern übernommen wird, bleibt die Bedarfsfeststellung durch das LVR-Fallmanagement äußerst aufwendig. Gleichzeitig schwankt die inhaltliche Qualität der Bedarfsermittlung. Sowohl LVR-intern als auch seitens der Leistungserbringer wird regelmäßig die schlechte Handhabbarkeit, der hohe Umfang und der damit verbundene Zeitaufwand des BEI\_NRW kritisiert.

Die aktuelle Praxis der Bedarfsermittlung ist ein erster, wichtiger Schritt hin zu einer Personenzentrierung, wie sie in der Gesetzesbegründung gefordert wird (BT-Drucksache 18/9522, S. 276). Eine 2023 vom LVR beauftragte und von „transfer – Unternehmen für soziale Innovation“ durchgeführte Analyse ausgefüllter BEI\_NRW zeigte aber, dass die persönliche Sicht der Leistungsberechtigten trotz vollständiger Bearbeitung des Instruments kaum einfließt, obwohl das Verfahren gemäß § 1 SGB IX den Betroffenen eine selbstbestimmte Rolle zuschreibt. Vor diesem Hintergrund ist die Weiterentwicklung der Bedarfsermittlung notwendig, um die gesetzlichen Anforderungen nicht nur theoretisch, sondern auch praktisch zu erfüllen.

Eine interne Analyse der Ziel- und Maßnahmenplanung ergab zudem erhebliche Abweichungen von den Vorgaben im BEI\_NRW-Handbuch. Regelmäßig fehlen SMART-Zielformulierungen, wodurch die

Wirkungskontrolle erschwert oder unmöglich wird. Außerdem wurden EGH-fremde Tätigkeiten (z.B. Medikamentenstellung, Reinigungsarbeiten oder Postbearbeitung) dokumentiert – ebenso wie Maßnahmen, die der Förderung von Selbstständigkeit entgegenstehen oder keinen fachlichen Bezug zur Behinderung aufweisen. Diese Defizite widersprechen der gesetzlich geforderten Steuerung der Leistung durch die Leistungsträger (BT-Drucksache 18/9522, S. 191). Die hohe Komplexität des Instruments, unklare Vorgaben, sowie die insgesamt hohe Arbeitslast des LVR-Fallmanagements verschärfen diese Problematik weiter, insofern den Missständen aus Kapazitätsgründen nur in besonders eklatanten Fällen nachgegangen wird. Dies haben Fokusgruppen mit Fallmanager\*innen ergeben.

### **3. Projektziele**

Aus den ersten Erkenntnissen wurden für die Neuentwicklung eines Bedarfsermittlungsinstruments folgende Leitziele abgeleitet:

- mehr Selbstbestimmung,
- mehr Personenzentrierung,
- smarterer Ressourceneinsatz und
- bessere Steuerung.

Diese weitreichenden Ziele machen deutlich, dass eine reine Verkürzung des Instruments keine ausreichende Lösung darstellt. Mehr Selbstbestimmung erfordert beispielsweise eine gut funktionierende Beratung. Eine stärkere Personenzentrierung setzt eine Umgestaltung des sog. „kooperativen Verfahrens“ im Rheinland voraus. Daher sind tiefgreifende strukturelle Veränderungen notwendig, die eine umfassende Neuentwicklung des Bedarfserhebungs- und Gesamtplanprozesses erfordern.

Unabhängig von diesem Projekt wurde der Umfang des Instruments (BEI\_NRW 1.1) bereits reduziert, um den größten Druck von Fallmanagement und Leistungserbringern zu nehmen. Gleichzeitig wurde mit FBLK-Beschluss vom 10.03.2023 das Projekt „BEI\_NRW 2.0“ ins Leben gerufen, mit dem ausdrücklichen Auftrag, sich von der bisherigen Praxis zu lösen und einen qualitativ hochwertigen, personenzentrierten Bedarfsermittlungs- und Gesamtplanprozess zu entwickeln, der die Selbstbestimmung der Leistungsberechtigten bestmöglich fördert und gleichzeitig die vorhandenen Ressourcen berücksichtigt.

Dazu wurde ein wissenschaftlich-analytisches Vorgehen gewählt, das unter anderem folgende Methoden umfasst:

- quantitative Auswertungen von BEI\_NRWs,
- Fokusgruppeninterviews mit Fallmanager\*innen des LVR,
- die Einbeziehung externer Studienergebnisse,
- Expert\*innenworkshops und
- die teilnehmende Beobachtung von Bedarfsermittlungsgesprächen.

Dieses Vorgehen wurde unter Beteiligung von Expert\*innen und Wissenschaftler\*innen sowie starker Einbeziehung von Praktiker\*innen durchgeführt (Hahn, 2021, S. 5). Zudem wurden die Leistungsberechtigten vorab befragt und bei der Erprobung des entwickelten Instruments intensiv eingebunden.

Mithilfe dieses Vorgehens wurden in einem ersten Schritt die Projektziele weiter konkretisiert:

### **3.1 Mehr Selbstbestimmung**

Ein zentrales Ziel der Neugestaltung ist es, die Selbstbestimmung der Leistungsberechtigten zu stärken. Damit sie als gleichberechtigte Akteure auftreten können, sind strukturelle Anpassungen erforderlich. Von Seiten der Selbsthilfe wird kritisiert, dass sie sich bis heute nicht als gleichberechtigte Partner\*innen im Gesamtplanverfahren sehen. Sie verfügen lediglich über ein Mitwirkungsrecht, jedoch nicht über echte Mitbestimmung. Dies bestätigte sich in der Analyse von „transfer“, die zeigte, dass selbst dann, wenn Leistungsberechtigte konkrete Wünsche äußerten, diese in den Zielen und Maßnahmen nicht berücksichtigt wurden (siehe dazu ausführlich Punkt 4.2). Der neue Gesamtplanungsprozess soll daher sicherstellen, dass Leistungsberechtigte als zentrale Akteure im Verfahren auftreten.

Eine zentrale Voraussetzung hierfür ist, dass die Leistungsberechtigten durch Information, Beratung sowie technische Hilfsmittel befähigt werden, sich möglichst eigenständig und fundiert zu äußern. Barrierefreiheit muss sowohl technisch als auch inhaltlich gewährleistet sein. Fragen und Inhalte müssen auf die Nutzer\*innen zugeschnitten und in verständlicher Sprache formuliert sein. Der Zugang zur Antragstellung und Bedarfsermittlung sowie der gesamte Prozess müssen niedrigschwellig gestaltet werden, damit möglichst viele Leistungsberechtigte große Teile des Verfahrens selbstständig bearbeiten können. Hilfestellung durch eine Fachkraft soll eine Option sein, aber nicht mehr die Voraussetzung, wie es beim bisherigen Bedarfsermittlungsinstrument der Fall ist.

Gleichzeitig ist es notwendig Informationsangebote, die bisher wenig genutzt werden, besser aufeinander abzustimmen und effizienter zu gestalten. Doppelstrukturen sind zu vermeiden, indem vorhandene Beratungsangebote gezielt einbezogen werden.

### **3.2 Mehr Personenzentrierung**

Die derzeitige Bedarfsermittlung im kooperativen Verfahren, bei dem die Bedarfserhebung in der Regel durch den Leistungserbringer erfolgt, führt zu einer stark angebotszentrierten Bedarfsdarstellung sowie einer entsprechend ausgerichteten Ziel- und Maßnahmenplanung. Gleichzeitig wird dieses Verfahren rechtlich kritisch gesehen, da § 118 Abs. 1 Satz 1 SGB IX diese Aufgabe ausdrücklich dem Träger der Eingliederungshilfe zuweist. Mit Verweis auf diese gesetzliche Grundlage, wird die Ausgestaltung des kooperativen Verfahrens auch von Leistungserbringern immer wieder problematisiert (vgl. Diskussionspapier zum kooperativen Modell BEI\_NRW der Freien Wohlfahrtspflege NRW vom 03.12.2023).

Die fachliche Expertise der Leistungserbringer bleibt dennoch unverzichtbar. Daher sollen sie künftig in Form einer fachlichen Stellungnahme in die Bedarfsermittlung und die Ziel- und Maßnahmenplanung eingebunden werden. Damit wird das kooperative Verfahren in seiner bisherigen Form zu einem echten kooperativen Modell weiterentwickelt.

Die Ergebnisse aus dem LVR-Sozialraumprojekt zeigen, dass der Sozialraum bislang kaum in die Planung einbezogen wurde. Künftig soll die Ziel- und Maßnahmenplanung bestehende Ressourcen im

Sozialraum systematisch berücksichtigen, um die Schaffung isolierter Strukturen zu vermeiden und stattdessen die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu fördern.

### **3.3 Smarter Ressourceneinsatz**

Darüber hinaus soll die Digitalisierung der Prozessabläufe vorangetrieben werden, um den derzeit noch hohen Aufwand bei der manuellen Bearbeitung von BEI-Dokumenten zu reduzieren. Eine zentrale Maßnahme dabei ist die Fokussierung auf wirklich notwendige Daten, um das Verfahren zu verschlanken. Der ambitionierte Versuch, eine Bedarfsermittlung zu schaffen, die jeden Sonderfall und jede Eventualität erfasst, hat das aktuelle Instrument stark aufgebläht. Zukünftig soll daher ein Verfahren entwickelt werden, das 80 % der Fälle abdeckt und bei Sonderfällen flexibel erweiterbar bleibt.

Neben der Reduktion des Datenumfangs soll geprüft werden, in welchen Bereichen der Personaleinsatz einen echten Steuerungsmehrwert bietet. Ziel ist es, personelle Ressourcen gezielter einzusetzen, um Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten. Gleichzeitig wurde in den Fokusgruppeninterviews mit Fallmanager\*innen wiederholt kritisiert, dass der sozialarbeiterische Fokus in der Bedarfsermittlung zu kurz kommt und nicht genügend Zeit für eine vertiefte Betrachtung komplexer Fälle bleibt. Um diesen Herausforderungen zu begegnen, soll der Arbeitseinsatz gezielt so angepasst werden, dass Fallmanager\*innen mehr Zeit für diese inhaltlich anspruchsvollen Aufgaben erhalten. Zusätzlich wird geprüft, ob der rechtssichere Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) Verwaltungsprozesse vereinfachen und dadurch entlasten kann. Dabei steht eine personalneutrale Prozessoptimierung im Mittelpunkt: Es ist ausdrücklich nicht geplant, Stellen durch Automatisierung abzubauen. Stattdessen soll die Arbeitslast reduziert werden, da zusätzliche Stellen angesichts der aktueller Arbeitsmarkt- und Haushaltslage nicht realistisch sind. Diese Maßnahmen haben das Potenzial stressbedingte Ausfallzeiten zu verringern, die Zufriedenheit der Mitarbeitenden zu steigern und somit den LVR als Arbeitgeber attraktiv zu machen.

### **3.4 Bessere Steuerung**

Ein zentraler Aspekt der Fallsteuerung ist die Wirkungskontrolle gemäß § 121 Abs. 2 Satz 1 SGB IX. Durch sie soll die Passung der Maßnahmen überprüft und bei Bedarf optimiert werden. Gleichzeitig legt sie den Fokus auf Befähigung und Qualifikation der Leistungsberechtigten. Erst wenn diese nicht möglich ist oder nicht zum gewünschten Erfolg führt, soll eine kompensatorische Assistenz erfolgen. Langfristig soll dieses Steuerungselement dazu beitragen, Rehabilitation gezielt zu steuern und eine größere Unabhängigkeit von Hilfestellungen zu ermöglichen. Die Steuerung wird durch die Automatisierung der Auswertungen und die Standardisierung von Datenzugriffen zusätzlich präzisiert: eine regelmäßige Evaluation der Zielerreichung erlaubt eine gezielte Weiterentwicklung der definierten Schwerpunkte.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die bislang bestehende Datenschutzproblematik bei der Beteiligung mehrerer Leistungserbringer an einem Fall. Hier soll eine Lösung entwickelt werden, die sowohl den Datenschutz gewährleistet als auch eine reibungslose Zusammenarbeit ermöglicht.

## 4. Lösungsideen

Auf Basis dieser Ziele wurden in mehreren Workshops, die wissenschaftlich durch Prof. Mennemann vom MITTB begleitet wurden, Lösungsideen entwickelt. Ein multiprofessionelles Team aus allen betroffenen Bereichen des LVR-Dezernat Soziales erarbeitete dabei Ansätze zur bestmöglichen Umsetzung. Zunächst wurden LVR-intern Lösungen entwickelt. Dabei fanden bereits Gespräche mit Verbänden und Selbsthilfe statt, in denen erste Zwischenergebnisse diskutiert wurden. Gleichzeitig erfolgte eine kontinuierliche Rückkoppelung mit dem Fallmanagement. Diese internen Erkenntnisse bilden die Grundlage für die folgenden Lösungsansätze.

### 4.1 Mehr Selbstbestimmung

Ein zentrales Ziel der Neuentwicklung des Bedarfsermittlungsinstruments ist eine stärkere Beteiligung der Leistungsberechtigten im Sinne der §§ 1 und 118 Abs. 1 SGB IX. Der bisherige Aufbau des Instruments, bei dem die persönliche Sicht unmittelbar durch eine fachliche Bewertung ergänzt wurde, erwies sich als hinderlich. Analysen von „transfer“ zeigten, dass selbst konkret geäußerte Wünsche der Leistungsberechtigten häufig nicht in den Zielen und Maßnahmen berücksichtigt wurden.

Eine Ursache dafür ist der sogenannte „confirmation bias“ – die Tendenz, Informationen bevorzugt so zu interpretieren, dass sie eigene Erwartungen bestätigen. Um dem entgegenzuwirken, soll das neue Instrument Leistungsberechtigten ermöglichen, ihre Bedürfnisse ungefiltert und in ihrer eigenen Sprache zu äußern. Das Instrument muss sich unterschiedlichen Kommunikationsniveaus anpassen und technische Unterstützung bieten. Dazu sind barrierefreie Hilfsmittel wie eine Vorlese- und Diktierfunktion, einblendbare Hilfetexte und ein KI-gestützter Assistent geplant. Die inhaltliche Barrierefreiheit wird verbessert, indem auf die bisherige ICF-Systematik mit neun Lebensbereichen verzichtet wird, da diese für viele zu abstrakt ist. Stattdessen werden Begriffe genutzt, die sich an der Alltagssprache orientieren: Wohnen und Haushalt, Arbeit und Bildung, Gesundheit und Wohlbefinden, soziale Kontakte, Freizeit sowie Ämter und Finanzen. Die Auswahl der Themenbereiche wird den Leistungsberechtigten überlassen. Sie müssen nicht zu allen Bereichen Fragen beantworten, sondern können individuell auswählen, was für sie relevant ist. Zusätzlich gibt es einen offenen Bereich („Was mir sonst noch wichtig ist“) für nicht abgedeckte Anliegen. Dies reduziert den Ausfüll- und Auswertungsaufwand und erhöht die Personenzentrierung im Sinne des BTHG. Da eine präzise Bedarfsermittlung eine gute Vorbereitung erfordert, wird eine vorherige Beratung als wesentlich angesehen. Es wird geprüft, ob eine einmalige Beratung nach § 106 SGB IX bei Erstbedarfsermittlungen ausreicht oder ob eine vorgelagerte Kennenlernphase hilfreich wäre. In dieser könnten sich Leistungsberechtigte und Leistungserbringer zunächst über Bedürfnisse und Bedarfe austauschen, bevor eine Bedarfsermittlung erfolgt. Dies soll zu einer besseren individuellen Passung der Leistungen führen. Zudem soll es möglich sein, das Bedarfsermittlungsinstrument gemeinsam mit einer Vertrauensperson, einer Beratungsstelle oder mit Unterstützung des Fallmanagements auszufüllen. Eine kapazitative Überforderung des Fallmanagements ist dabei nicht zu befürchten, da die Prozessoptimierung und der Einsatz von KI entsprechende zeitliche Ressourcen freisetzt, die gezielt an dieser Stelle eingesetzt werden können (vgl. 4.3). Damit verschiebt sich der Fokus des Fallmanagements zunehmend in Richtung Beratung und Fallsteuerung.

## 4.2 Mehr Personenzentrierung

Im Rheinland erfolgt die Bedarfsermittlung bislang im kooperativen Verfahren, bei dem die Bedarfserhebung durch den Leistungserbringer durchgeführt wird, während das Fallmanagement die so erhobenen Bedarfe prüft und eine abschließende Entscheidung über Art und Umfang der Leistung trifft. Diese Vorgehensweise scheint eine eher angebotsorientierte Bedarfsdarstellung zu begünstigen, da die beschriebenen Bedarfe häufig eng an die bestehenden Leistungen des jeweiligen Leistungserbringers angelehnt sind. Auffällig ist zudem, dass Leistungsberechtigte bei ein und demselben Leistungserbringer oft sehr ähnliche Ziele verfolgen – was den Eindruck erweckt, dass vorhandene Angebotsstrukturen Einfluss auf die Zielentwicklung nehmen könnten.

Für eine personenzentrierte Bedarfsermittlung ist es daher notwendig, dass die Ziel- und Maßnahmenplanung zukünftig direkt durch die Mitarbeitenden des Leistungsträgers erfolgt, ausgehend von der eigenständig geäußerten persönlichen Sicht der Leistungsberechtigten. Die Expertise der Leistungserbringer bleibt weiterhin relevant, wird jedoch über einen separaten Fragebogen eingebunden. Beide Parteien – Leistungsberechtigte und Leistungserbringer – machen dabei unabhängig voneinander Angaben zur Unterstützungssituation, wobei der Leistungserbringer zusätzlich fachliche Vorschläge zur Ausgestaltung der Unterstützung unterbreiten kann.

Im neuen Verfahren wird die Bedarfsermittlung nicht mehr mit einem einzigen Instrument durchgeführt, sondern als mehrstufiger Prozess gestaltet, in dem die verschiedenen Informationen zusammenfließen. Angaben aus der Beratung, die Selbsteinschätzung der Leistungsberechtigten und die Einschätzung der Leistungserbringer werden unter Einsatz von KI zusammengeführt. Das Fallmanagement erstellt daraufhin einen Vorschlag für den Gesamtplan, inklusive Zielen und Maßnahmen, der auf die langfristige Förderung der gesellschaftlichen Teilhabe der Leistungsberechtigten ausgerichtet ist.

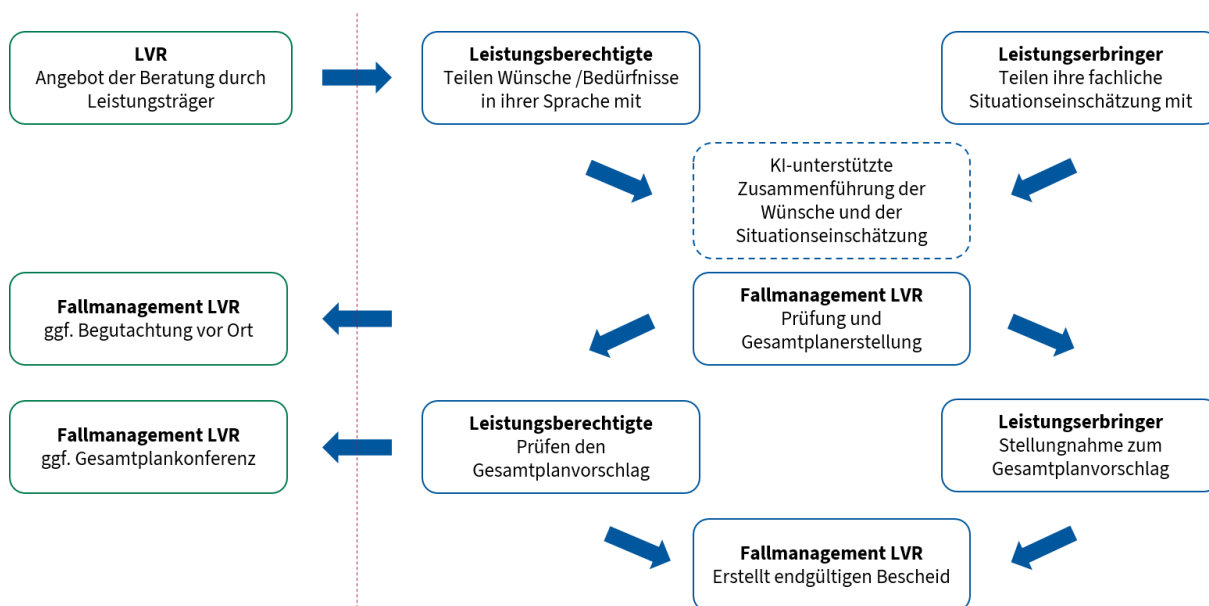
Ziel ist es, die Integration in den Sozialraum zu stärken. Der Leistungserbringer soll künftig bestehende gesellschaftliche Angebote wie Sportvereine, VHS-Kurse oder Begegnungsstätten erschließen und nutzbar machen, anstatt vorrangig eigene, tendenziell separierende Freizeitangebote bereitzustellen. Damit diese sozialraumorientierte Planung gelingt, wird ein partizipatives Sozialraum-Mapping entwickelt, das sowohl in der Beratung als auch in der Ziel- und Maßnahmenplanung genutzt werden kann.

Um das Fallmanagement gezielt auf die neue Steuerungslogik auszurichten, werden Handreichungen und Schulungen entwickelt, basierend auf der Vorgehensweise der Stadt Hamburg (2016). Dabei gilt der Grundsatz, dass eine Befähigung zur Selbstständigkeit immer Vorrang hat. Eine Ersatzvorname soll nur dann erfolgen, wenn eine Befähigung nachweislich nicht (mehr) möglich ist. Interviews mit Leistungsberechtigten zeigen, dass bisherige Unterstützung nicht selten zu einer Dauerabhängigkeit geführt haben – verdeutlicht durch Aussagen wie „Meine Post öffne ich allein gar nicht mehr“ oder „Ohne BeWo gehe ich mittlerweile nicht mehr vor die Tür“.

Der vom Fallmanagement erstellte Gesamtplanvorschlag wird den Leistungsberechtigten übermittelt und – mit deren Zustimmung – auch dem Leistungserbringer zur Rückmeldung vorgelegt. Die Zustimmung der Leistungsberechtigten ist dabei entscheidend. Bei größeren Differenzen erfolgt eine Gesamtkonferenz gemäß § 119 SGB IX, um eine einvernehmliche Lösung zu finden. Liegt

das Einverständnis der Leistungsberechtigten vor, werden die Leistungserbringer an den Konferenzen beteiligt. Kann keine Einigung erzielt werden, obliegt dem Fallmanagement die Entscheidung über die Leistungsgewährung. Eine Klärung erfolgt dann ggf. im Widerspruchsverfahren.

Der gesamte Bedarfserhebungs- und Gesamtplanprozess (Folgebedarfsermittlung) lässt sich wie folgt darstellen:



Grafik: Ablauf Folgebedarfsermittlung / Copyright: LVR-Dezernat-Soziales

Es wird erwartet, dass sich mit der Einführung des neuen Verfahrens unterschiedliche Anforderungen an die Antragsbearbeitung herauskristallisieren. Während einige Anträge KI-gestützt und ohne weiteren manuellen Aufwand bearbeitet werden können, wird in anderen LVR Fällen eine schnelle, fallbezogene Entscheidung des Fallmanagements auf Basis der Aktenlage möglich sein. Eine dritte Gruppe wird dagegen eine personenintensive Bearbeitung mit Gesamtplankonferenzen und einer intensiveren Einbindung des Fallmanagements im weiteren Verlauf erfordern.

### 4.3 Smarter Ressourceneinsatz

Durch die gezielte Berücksichtigung der von Leistungsberechtigten und Leistungserbringern als problematisch erkannten Punkte wird die Komplexität des Verfahrens deutlich reduziert. Doppelerfassungen, das aufwendige Übertragen der vom Leistungsberechtigten auszufüllenden "persönlichen Sicht" (abrufbar unter: Bedarfsermittlung beim LVR | LVR), sowie das Abfragen aller neun ICF-Lebensbereiche, auch wenn nicht alle für den konkreten Fall bedeutsam sind, entfallen. Mithilfe von "transfer – Unternehmen für soziale Innovation" wurden in Workshops mit dem Fallmanagement überflüssige Datenerhebungen („Datengräber“) analysiert und im neuen Fragebogendesign eliminiert.

Ein wesentlicher Schlüssel zur Optimierung des Ressourcenaufwands ist eine neue Software zur Bedarfsermittlung. Neben einem smarten Design soll insbesondere die KI-Unterstützung die Arbeit erleichtern. Zum einen wird eine KI-Assistenz die Anwender\*innen beim Ausfüllen unterstützen, zum anderen wird KI im Informationsverarbeitungsprozess eingesetzt. Sie soll lernen, die Fragebögen in

einem Gesamtplan zusammenzufassen und auf dieser Basis konkrete Ziele und Maßnahmen zu formulieren. Die Fallmanager\*innen prüfen anschließend die Plausibilität des von der KI erstellten Gesamtplans.

Da der Gesamtplan zunächst nur als Vorschlag an die Leistungsberechtigten und die Leistungserbringer mit der Bitte um Rückmeldung verschickt wird, können fehlende oder unzutreffende Inhalte manuell ergänzt oder korrigiert werden. Solche Fälle fließen in die Qualitätssicherungsschleife der KI ein; zusätzlich wird standardmäßig eine stichprobenartige Prüfung durchgeführt. Dies soll Erkenntnisse darüber liefern, in welchen Fällen der KI-Einsatz sinnvoll ist und wo er eingeschränkt oder gar nicht angewendet werden sollte.

Im Ergebnis soll die KI-gestützte Automatisierung die Schreibtischarbeit des Fallmanagements reduzieren, um mehr Zeit für persönlichen Beratungsgespräche und Gesamtplankonferenzen in komplexen Fällen zu schaffen. Hier ist zunächst die Softwareentwicklung abzuwarten, da erst sie eine belastbare Quantifizierung der freiwerdenden Ressourcen ermöglichen wird.

#### **4.4 Bessere Steuerung**

Ein zentrales Ziel ist die gesetzlich beabsichtigte Steuerung durch eine optimierte Einzelfallsteuerung und Wirkungskontrolle im Gesamtplanverfahren gemäß § 121 Absatz 2 Satz 1 SGB IX. Durch eine gezielte Verbesserung der Steuerungsmechanismen soll sichergestellt werden, dass Maßnahmen passgenauer auf den individuellen Bedarf abgestimmt sind. Dies steigert nicht nur die Qualität der Leistungserbringung, sondern eröffnet auch effektive Möglichkeiten zur Kostensteuerung. Im Mittelpunkt steht die Rehabilitation und Wiedereingliederung. Vor diesem Hintergrund hat die Befähigung (qualifizierte Assistenz) der Leistungsberechtigten Vorrang vor einer Ersatzvornahme (kompensatorische Assistenz) durch die Leistungserbringer. Erst wenn wiederholte Versuche und Anpassungen der Maßnahmen keinen Erfolg zeigen - oder wenn die Befähigung behinderungsbedingt ausgeschlossen werden kann (z.B. im Falle von Körperbehinderungen) - ist eine kompensatorische Unterstützung zu bewilligen. Parallel dazu wird verstärkt in die Erschließung des Sozialraums investiert, indem Leistungsberechtigte aktiv zu unabhängigen und anbieteroffenen Angeboten begleitet werden. Dies soll - unabhängig von der inklusiven Zielsetzung - langfristig auch dazu beitragen, die Kosten im Einzelfall zu senken, bevor diese mit zunehmenden Alter der leistungsberechtigten Person und damit einhergehenden steigenden Bedarfen, insbesondere im Pflege- und Assistenzbereich wieder ansteigen.

Durch automatisierte Auswertungen und standardisierte Datenzugriffe soll künftig eine bessere Steuerung und Kontrolle des Gesamtplanprozesses ermöglicht werden. Neben den bereits bestehenden Standardauswertungen, werden perspektivisch auch Textanalysen direkt im System integriert, um externe Analysen zu ersetzen. Ein benutzerfreundliches Dashboard mit grafischen Auswertungen wird entwickelt, um einen Überblick über relevante Daten zu bieten und eine schnelle Reaktion auf neue Fragestellungen zu ermöglichen. Der Gesamtplanungsprozess soll zudem regelmäßig überprüft und weiterentwickelt werden.

Ein weiterer geplanter Baustein ist die stärkere Beteiligung der Leistungsberechtigten sowie eine Qualitätssteigerung durch die automatisierte Prüfung im BEI\_NRW. Dies verbessert die Datenqualität und reduziert den Aufwand für manuelle Prüfungen.

## 5. Umsetzung des Gesamtplanverfahrens

Bereits früh wurde erkannt, dass die Überarbeitung des Bedarfsermittlungsinstrumentes untrennbar mit der Neuentwicklung des ganzen Gesamtplanverfahrens verbunden ist. Die weitere Analyse und Entwicklung von Lösungsideen bestätigte diese Notwendigkeit. Zusätzlich haben die Erfahrungen aus der bisherigen Anwendung des Gesamtplanverfahrens im LVR, insbesondere durch Evaluationen der Bedarfsermittlung und der Beratungsangebote, wesentliche Erkenntnisse geliefert. Diese wurden gezielt genutzt, um bestehende Probleme in der praktischen Umsetzung zu identifizieren und lösungsorientiert zu bearbeiten.

Ziel ist ein nahtlos verzahnter Prozess, in dem Schnittstellen und Medienbrüche reduziert sowie Mehrfacheingaben überflüssig gemacht werden. Dies soll eine schnellere, effizientere und transparentere Bearbeitung ermöglichen.

Es sollen möglichst volldigitale Verfahren zum Einsatz kommen, die nicht nur den Gesamtprozess beschleunigen, sondern auch zur Steigerung der Qualität in den Planungs-, Umsetzungs- und Steuerungsprozessen beitragen. Neben der Automatisierung von Abläufen wird durch eine standardisierte Datenverarbeitung sichergestellt, dass Doppelerfassungen reduziert und die individuelle Bedarfsermittlung passgenauer gestaltet wird.

Im Folgenden werden die angepassten und neu entwickelten Prozessabläufe sowie zugehörigen Instrumente erläutert. Ausgangspunkt ist der Standardprozess, für den gezielte Anpassungen für bestimmte Fallkonstellationen vorgesehen sind.

**DISCLAIMER:** Die im Folgenden dargestellten Prozesse und Instrumente sind Lösungsvorschläge, die im Rahmen des Projekts entwickelt und aktuell evaluiert werden. Über ihre tatsächliche Umsetzung wird erst nach Abschluss des Projektes entschieden.

### 5.1 Beratung

Die Beratung ist nicht explizit in den gesetzlichen Anforderungen zum Gesamtplan im SGB IX (Teil 2, Kapitel §§ 117–122) verankert. Dennoch spielt sie eine zentrale Rolle für die bedarfsgerechte Ermittlung der Wünsche und Ziele der Leistungsberechtigten. § 106 SGB IX hebt die Bedeutung der Beratung im Teilhabeprozess hervor, insbesondere im Hinblick auf die Sicherstellung der Selbstbestimmung.

Die Evaluation der Beratung nach § 106 SGB IX im Rahmen des Projekts BTHG 106<sup>1</sup> sowie Erkenntnisse aus den wissenschaftlich begleiteten Bedarfsermittlungen zeigen einen deutlichen Nachsteuerungsbedarf. Die LVR-Beratungsangebote und die eigens für die § 106 SGB IX-Beratung angemieteten Beratungsbüros werden selten genutzt. Ein zentraler Grund hierfür ist die geringe Bekanntheit und Sichtbarkeit der Angebote, da viele Leistungsberechtigte nicht ausreichend über die Beratungs-

---

<sup>1</sup> Das Projekt BTHG 106+ wurde vom LVR in Zusammenarbeit mit dem Oberbergischen Kreis, der Stadt Duisburg und dem Rhein-Erft-Kreis durchgeführt. Ziel war es, sozialräumliche Beratung und Unterstützung gemäß § 106 SGB IX an diesen drei Pilotstandorten zu erproben. Durch die Vernetzung und Abstimmung der Beratungs- und Unterstützungsangebote sollte die wirksame und gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am gesellschaftlichen Leben gefördert werden.

optionen informiert sind. Zudem stellt die Erreichbarkeit der Beratungsbüros für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen oder komplexen Unterstützungsbedarfen eine erhebliche Hürde dar. Auch von Seiten der KoKoBe und SPZ sowie einigen Leistungserbringern wird die Doppelstruktur der Beratungsangebote kritisch bewertet. Um diese Problematik zu lösen, sollte das Angebot der § 106-Beratung niedrigschwelliger, als aufsuchende Beratung ausgestaltet und auf bestehende Kooperationsstrukturen mit der KoKoBe und SPZ aufgebaut werden. Durch Beratungsangebote in den Räumlichkeiten von KoKoBe und SPZ – auch in gemeinsamer Durchführung – sowie durch offene Sprechstunden bei größeren Leistungserbringern und Werkstätten können viele Leistungsberechtigte gleichzeitig und auf besonders niedrigschwelligem Weg erreicht werden. Dabei werden auch kürzere, informelle Beratungskontakte möglich, die spontan und ohne vorherige Terminvereinbarung stattfinden können.

Die verstärkte Präsenz von LVR-Mitarbeitenden im Alltag von leistungsberechtigten Personen und Einrichtungen macht den LVR sichtbarer und zugänglicher. Dies trägt dazu bei, Ängste und Vorbehalte gegenüber dem LVR als Behörde nachhaltig abzubauen.

Der Fokus der Beratung nach § 106 SGB IX sollte insbesondere auf Menschen liegen, die neu in das System der Eingliederungshilfe eintreten oder eine andere Leistungsart im Sinne § 5 SGB IX in Anspruch nehmen möchten. Diese Zielgruppe gilt als besonders beratungsbedürftig, da sie häufig kaum Kenntnis über das System und die verfügbaren Leistungen hat. Im Gegensatz dazu benötigen Menschen, die bereits länger im System sind, seltener eine einführende Beratung.

Daher sollte - wie bereits beim LWL umgesetzt - bei Erstanfragen und -anträgen standardmäßig ein konkreter Beratungstermin angeboten werden, verbunden mit der Möglichkeit, bei der nachfolgenden formalen Antragstellung Unterstützung zu leisten. Dieses Angebot soll als Anreiz dienen, die Beratung stärker in Anspruch zu nehmen und den Leistungsberechtigten besser über die Eingliederungshilfe zu informieren.

Über eine webbasierte Software sollen die in der Beratung erstellten Protokolle und erhobenen Informationen direkt in das Bedarfsermittlungsverfahren integriert werden. Dadurch entfällt die doppelte Erfassung durch andere LVR-Mitarbeitende. Dies verbessert nicht nur die Datenqualität, sondern reduziert auch den Bearbeitungsaufwand deutlich.

## **5.2 Erstantrag**

Die Beratung allein reicht nicht aus, um eine umfassende Bedarfsermittlung sicherzustellen. In einem Termin von maximal zwei Stunden kann lediglich ein erster Überblick über die Teilhabebeeinträchtigungen des Leistungsberechtigten und mögliche Lösungsansätze gegeben werden. In dieser frühen Phase haben viele Leistungsberechtigte noch keine klaren Vorstellungen von ihren Wünschen und Zielen im Hinblick auf ihre behinderungsbedingten Teilhabebeeinträchtigungen und können diese entsprechend nicht spontan äußern. Eine qualitative Analyse zeigte, dass die formulierten Ziele und Maßnahmen in Erstanträgen zwar in sich schlüssig, jedoch häufig unspezifisch waren. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Leistungsberechtigten das System der -Eingliederungshilfe nicht kennen und nicht wissen, welche Möglichkeiten es bietet. Auch die Leistungserbringer haben zu diesem Zeitpunkt meist noch kein genaues Bild von der Person. Da das Fallmanagement in dieser frühen Phase meist gar keinen direkten Kontakt zu den Leistungsberechtigten hat, ist eine fundierte

Einschätzung nicht oder nur eingeschränkt möglich. Die Leistungsberechtigten und Leistungserbringer benötigen daher gemeinsam Zeit, um sowohl das Unterstützungssystem als auch die individuellen Bedürfnisse besser zu verstehen und darauf aufbauend Ziele und Wünsche zu konkretisieren.

Um diesem Problem zu begegnen wird eine sogenannte "Kennenlernphase" vorgeschlagen. Diese Phase beginnt mit der gemeinsamen Antragsstellung des trägerübergreifenden Reha-Grundantrags, der künftig von den Rehabilitationsträgern genutzt werden soll. Während dieser Antrag zunächst als potenzielle Doppelstruktur und Quelle unnötiger Datenerhebungen betrachtet wurde, zeigt sich nun, dass die damit erhobenen Informationen oft bereits ausreichen, um eine (drohende) wesentliche Behinderung und damit einhergehende Teilhabebeeinträchtigungen festzustellen und die Leistungsberechtigten einer passenden Bedarfsgruppe zuzuordnen.

In den ersten drei bis sechs Monaten der Kennenlernphase erhalten die Leistungsberechtigten eine festgelegte Anzahl an qualifizierter und/oder kompensatorischer Assistenzstunden. Hierbei handelt es sich um zielgruppenspezifische Durchschnittswerte. Diese Zeit dient dazu, das Unterstützungssystem kennenzulernen, die eigenen Ziele und Wünsche zu reflektieren und sich im Alltag begleiten zu lassen. Gleichzeitig ermöglicht es den Leistungserbringern, die Bedürfnisse der Leistungsberechtigten besser zu verstehen und passgenauere Unterstützungsangebote zu entwickeln. Sofern zum Antragszeitpunkt (noch) keine manifeste, mindestens aber eine drohende wesentliche Behinderung festgestellt werden kann, werden Leistungen in der Kennenlernphase befristet bewilligt. Die Kennenlernphase ist als freiwilliges Angebot konzipiert. Wenn eine leistungsberechtigte Person mit der damit verbundenen Leistungshöhe oder Befristung nicht zustimmt, erfolgt eine reguläre Bedarfsermittlung. Gleiches gilt für Fallkonstellationen in denen die durchschnittlichen Assistenzstunden offenkundig nicht bedarfsdeckend sind – etwa bei Schwerstmehrfachbehinderungen oder einem 24-Stunden-Assistenzbedarf.

Wird im Rahmen der Beratung eine potenzielle behinderungsbedingte Teilhabebeeinträchtigung festgestellt, wird ein Antragstermin vereinbart. Dabei werden die erforderlichen Unterlagen erläutert, sodass sie vollständig vorgelegt werden können. Der Antrag kann dann gemeinsam ausgefüllt werden, um Fehlangaben und unvollständige Dokumente zu vermeiden. Zur effizienteren Bearbeitung wurden bereits Scanner angeschafft, mit denen Dokumente direkt erfasst und weiterverarbeitet werden können.

Die Erstbeantragung könnte zusätzlich in Kooperation mit den Koordinierungs-, Kontakt- und Beratungsstellen (KoKoBe) sowie anderen Beratungsstellen (z.B. SPZ) erfolgen. Ziel ist es, den Zugang zur Antragsstellung zu erleichtern und den Bearbeitungsprozess effizienter zu gestalten.

Im Anschluss an die Kennenlernphase erfolgt die Bedarfsermittlung nach dem hier vorgestellten Verfahren.

### **5.3 Bedarfsermittlung**

Die Bedarfsermittlung ist ein zentrales Element im Gesamtplanverfahren. Sie stellt sicher, dass die individuellen Bedürfnisse und Wünsche der Leistungsberechtigten erhoben werden und in entsprechende Unterstützungsangebote münden. Nach der erfolgreichen Antragstellung folgt die detail-

lierte Ermittlung des individuellen Unterstützungsbedarfs. Hierfür kommt ein spezifisches Bedarfsermittlungsinstrument zum Einsatz, das darauf abzielt, die Lebenssituation der Leistungsberechtigten ganzheitlich zu erfassen.

### **5.3.1 Persönliche Sicht**

Ein zentraler Bestandteil des Bedarfsermittlungsinstruments ist die persönliche Sicht der Leistungsberechtigten. Sie ermöglicht es, deren individuelle Wünsche, Ziele und Bedarfe zu erfassen und bildet die Grundlage für eine personenzentrierte Unterstützung. Die Bedarfsermittlung erfolgt gestaffelt: Sollte im Rahmen der gemäß § 121 Abs. 2 Satz 2 SGB IX spätestens alle zwei Jahre vorgeschriebenen Überprüfung des Gesamtplans eine erneute Bedarfsermittlung erforderlich sein, wird der Leistungsberechtigte aufgefordert, den entsprechenden Fragebogen auszufüllen. Dies soll vorzugsweise digital oder per Post mithilfe eines individuellen Zugangscodes erfolgen.

Die technische Umsetzung dieses Verfahrens stellt jedoch eine Herausforderung dar. Besonders das Anmeldeverfahren muss sowohl barrierefrei als auch rechtssicher gestaltet sein. Derzeitige Verfahren gelten als zu komplex, weshalb die Entwicklung einer nutzerfreundlichen Lösung in die Software-Ausschreibung integriert wurde.

Künftig füllen die Leistungsberechtigten einen eigenen Fragebogen aus. Dieses Verfahren ist bereits im aktuellen BEI\_NRW (persönliche Sicht, vgl. Anhang) integriert und wird im LWL-Bereich genutzt, im LVR-Gebiet jedoch bislang kaum angewandt.

Zwar war die persönliche Sicht der Leistungsberechtigten bereits Teil des bisherigen Verfahrens, blieb jedoch oberflächlich und lieferte nur eingeschränkt belastbare Daten. Daher wurde ein eigenständiger Fragebogen entwickelt, der die gesamte Bandbreite des Alltags möglichst lebensnah erfasst. Die erfassten Bereiche sind:

- Wohnen und Haushaltsführung
- Arbeit und Bildung
- Gesundheit und Wohlbefinden
- Freunde, Familie und andere Kontakte
- Freizeit
- Ämter und Finanzen

Die Leistungsberechtigten müssen nicht zu allen Bereichen Angaben machen, sondern können zu Beginn auswählen, in welchen sie einen (Veränderungs-)Wunsch haben. Alle Bereiche werden in einer Übersicht kurz erläutert, aus der die Leistungsberechtigten diejenige auswählen können, die für sie relevant sind.

Der Aufbau der Fragen zu den einzelnen Lebensbereichen ist einheitlich: Zum Einstieg gibt es eine einfache Eingangsfrage, die der Datenerhebung und Kategorisierung dient - vor allem aber den Zugang erleichtert.

Danach folgen drei Kernfragen:

- Darstellung der Ist-Situation, z.B. im Bereich Arbeit und Bildung: „Bitte beschreiben Sie Ihre aktuelle Tätigkeit.“

- Angaben zum (Veränderungs-)Wunsch, z.B. im Bereich Arbeit und Bildung: „Was wünschen Sie sich in Bezug auf Ihre Arbeit oder Bildung?“
- Benötigte Unterstützung: „Welche Unterstützung benötigen Sie dafür?“

Gerade die dritte Frage hat sich in den begleitenden Bedarfsermittlungen als elementar erwiesen, da die Erwartungen der Leistungsberechtigten oft erheblich von den fachlichen Lösungsansätzen der Sozialarbeiter\*innen abweichen. Zur Stärkung der Selbstbestimmung wird sie daher als besonders wichtig angesehen.

Abschließend folgt - wie bisher - eine offene Auffangfrage, die Raum für Anliegen bietet, die nicht in die vorgegebenen Kategorien passen.

Besonderer Wert wird darauf gelegt den Zugang und die Nutzung so barrierearm wie möglich zu gestalten. Das Formular soll in verschiedenen Kommunikationsniveaus, inklusive bildgestützter Verfahren, zur Verfügung gestellt werden. Dies soll die Zugänglichkeit für eine breite Nutzergruppe gewährleisten. In der geplanten Software sind Vorlese- und Diktierfunktion als Ausfüllhilfen geplant. Der Fragebogen soll auch als App für Smartphone und Tablet verfügbar sein. Weitere Details zur barrierearmen Nutzung finden sich im Anhang „Ausschreibung“. Natürlich kann das Formular auch händisch ausgefüllt und per Post an den LVR gesendet werden. Ziel ist eine möglichst eigenständige Nutzung - mit Unterstützung als Option.

### **5.3.2 Fachliche Sicht**

Nach dem Ausfüllen des Fragebogens erhalten die Leistungsberechtigten einen Code, den sie selbst oder – nach entsprechender Bestätigung innerhalb der Anwendung – automatisiert an den bisherigen bzw. die bisherigen Leistungserbringer senden können. Bei mehreren Leistungserbringern erhält jeder einen eigenen Fragebogen. Die Leistungserbringer haben keinen Zugriff auf den Fragebogen der Leistungsberechtigten oder der anderen Leistungserbringer.

Unabhängig von der Auswahl der Leistungsberechtigten können die Leistungserbringer ihrerseits Lebensbereiche auswählen, in denen sie aus fachlicher Sicht eine Teilhabe einschränkung feststellen.

In einem nächsten Schritt können, wie bisher, allgemeine Fallinformationen ergänzt werden, die für das Fallverständnis wichtig sind. Dieser Teil wurde auf Wunsch des Fallmanagements beibehalten, da er sich in der Praxis als besonders hilfreich erwies. Ziel ist es, wesentliche Hintergrundinformationen bereitzustellen, ohne bereits auf einzelne Problemlagen einzugehen.

Die detaillierte Darstellung erfolgt anschließend innerhalb der ausgewählten Lebensbereiche. Die Fragen sind auch hier einheitlich aufgebaut:

1. Zunächst werden die konkreten Teilhabe einschränkungen oder Problemlage im jeweiligen Bereich beschrieben.
2. Anschließend werden Kontextfaktoren und Ressourcen erfasst, die diese Einschränkung entweder begünstigen oder abschwächen können.
3. In der dritten Frage soll eine fachliche Lösungsidee vorgeschlagen werden, wie das unter Punkt 1 beschriebene Problem unter Berücksichtigung der unter Punkt 2 genannten Faktoren gelöst werden könnte.

Ziel ist dabei nicht die Formulierung konkreter Ziele und Maßnahmen, da dies zukünftig im Rahmen der Gesamtplanung durch das Fallmanagement erfolgt. Vielmehr geht es um die Darstellung einer fachlich-methodischen Herangehensweise, die auf den Fall zugeschnitten ist.

Abschließend folgt eine offene Auffangfrage, um weitere relevante Informationen zu erfassen, die in die vorgegebenen Kategorien passen.

#### **5.4 Gesamtplan**

Der Gesamtplan ist das gesetzlich vorgeschriebene Instrument zur Fallsteuerung und muss spätestens alle zwei Jahre überprüft werden. Dabei ist nicht zwingend eine neue Bedarfsermittlung erforderlich; stattdessen wird der Gesamtplan überprüft. Anhand klarer Kriterien ist zu beurteilen, in welchen Fällen eine erneute Bedarfsermittlung notwendig ist. Nur dann werden die Leistungsberechtigten und Leistungserbringer erneut aufgefordert, die Fragebögen auszufüllen.

Sobald die Leistungserbringer ihre Fragebögen ausgefüllt haben, werden die vorliegenden Informationen aus der Wirkungskontrolle (vgl. Abschnitt 4.8), der bisherigen Gesamtplanung (falls vorhanden), der persönlichen Sicht und der fachlichen Sicht - KI-gestützt in einen Gesamtplan überführt.

Der Gesamtplanvorschlag enthält zunächst eine Darstellung der Gesamtsituation und der individuellen Bedarfslage. Anschließend werden persönliche Ziele formuliert und durch SMART-Ziele operationalisiert. Dazu werden mögliche Maßnahmen der Eingliederungshilfe vorgeschlagen (vgl. Anhang).

Im zukünftigen Prozess prüft das Fallmanagement zunächst ausschließlich den KI-generierten Gesamtplanentwurf auf inhaltliche Plausibilität. Nur wenn inhaltliche Unstimmigkeiten oder Widersprüche auftreten, werden die zugrundeliegenden Fragebögen durch das Fallmanagement geprüft.

Ist der Gesamtplan stimmig, wird er – ggf. über die App - automatisiert als Vorschlag an die Leistungsberechtigten übermittelt. Mit deren Zustimmung erhalten auch Leistungserbringer eine Kopie. Sollte die KI Inhalte übersehen oder fehlerhaft wiedergegeben haben, die in der Plausibilitätsprüfung durch das Fallmanagement nicht auffielen, greift eine zusätzliche Sicherungsschleife: Die Leistungsberechtigten und Leistungserbringer können innerhalb von 14 Tagen eine Rückmeldung geben – bevorzugt digital, alternativ telefonisch oder schriftlich. So können etwaige Fehler nachschonend korrigiert werden, bevor ein Bescheid erstellt wird.

Treten im Rahmen der Rückmeldeschleife wesentliche Differenzen auf, wird eine Gesamtplankonferenz einberufen, um die Planung gemeinsam mit allen Beteiligten zu überarbeiten und zu finalisieren. Dieses konsensorientierte Verfahren, an dem alle Beteiligten des sozialrechtlichen Dreiecks mitwirken, soll sicherstellen, dass Widersprüche weitestgehend vermieden werden. Kommt es in der Konferenz dennoch zu keiner Einigung, trifft das Fallmanagement eine bescheidfähige Entscheidung zur Deckung des unstrittigen Bedarfs.

Stimmen beide Parteien zu oder bestehen lediglich nachvollziehbare Anpassungswünsche, wird der Bescheid auf Basis des Gesamtplans vollautomatisiert ohne manuelle Nachbearbeitung erstellt. Die Übertragung in die Zahlungssoftware AnLei sind bereits eingeplant.

Nach Abschluss der Gesamtplanung erfolgt die Bescheidung gemäß den Vorgaben des SGB IX im Rahmen des üblichen Verwaltungsverfahrens. Der Bescheid wird automatisiert erstellt und basiert auf den Ergebnissen der Gesamtplanung, die nach § 121 SGB IX als Grundlage für die Leistungsgewährung dient.

## 5.5 Sozialraum-Mapping

Damit der Gesamtplan und die Bedarfserhebung nicht nur auf standardisierte Fragebögen und individuelle Maßnahmen der Leistungserbringer beschränkt bleiben, wird mit dem Sozialraum-Mapping ein weiteres Hilfsmittel zur passgenauen Planung eingeführt. Ziel ist es, Sozialräume systematisch zu analysieren und bestehende Ressourcen stärker in die Teilhabeplanung einzubeziehen.

Die Analyse der BEI\_NRW durch das Institut „transfer“ sowie das LVR-Sozialraumprojekt haben gezeigt, dass die Unterstützungsleistungen der Eingliederungshilfe bislang unzureichend auf die systematische Nutzung von Sozialräumen ausgerichtet sind. Bestehende Ressourcen und Netzwerke innerhalb dieser Räume werden kaum in die Planung und Umsetzung von Maßnahmen einbezogen. Dadurch bleiben wichtige Potenziale ungenutzt, um Menschen mit Behinderungen gezielt in ihrer gesellschaftlichen Teilhabe zu fördern und ihre Selbstständigkeit zu stärken.

Ein stärker sozialraumorientierter Ansatz könnte die Autonomie und Entscheidungsfreiheit von Menschen mit Behinderungen fördern und ihre Einbindung in das lokale soziale Umfeld verbessern.

Im Rahmen des Projekts wurde die Anwendung "KOOP" der ANLEI-Service GmbH erfolgreich getestet. Diese Anwendung unterstützt das Fallmanagement des LVR, indem sie eine zentrale Datenbank und eine interaktive Karte zur Erfassung und Visualisierung von Anbietern und Ressourcen bereitstellt. Mithilfe eines Datencrawlers durchsucht KOOP täglich automatisch das Internet nach relevanten Angeboten und erweitert so kontinuierlich die Datenbasis.

Dieses softwaregestützte Sozialraum-Mapping stellt eine zentrale Methode dar, um die Potenziale im Sozialraum systematisch zu erfassen und zu nutzen. Es ermöglicht eine detaillierte Erhebung von Ressourcen, darunter soziale, kulturelle oder sportliche Einrichtungen. Zudem werden informelle Strukturen wie Nachbarschaftsnetzwerke oder ehrenamtliche Initiativen berücksichtigt.

Erstmals können diese Informationen strukturiert bereitgestellt und gezielt für die Ziel- und Maßnahmenplanung genutzt werden. Dadurch können individuelle Maßnahmen passgenauer gestaltet werden, da sie auf die spezifischen Gegebenheiten des Sozialraums und die Bedürfnisse der Zielgruppen abgestimmt sind. Gleichzeitig hilft das Mapping dabei, Versorgungslücken zu identifizieren und gezielte Impulse für die Entwicklung neuer Angebote oder Projekte zu liefern.

Die Integration des Sozialraum-Mappings in den Gesamtplanungsprozess bringt folgende Vorteile:

- **Zusätzliche Datenquelle für die Bedarfserhebung:** Sozialraum-Daten fließen in den KI-gestützten Gesamtplan ein und ermöglichen eine kontextsensiblere Planung von Maßnahmen.
- **Hilfsmittel für die Fallsteuerung:** Das Fallmanagement kann auf Basis der Daten gezielt Alternativen zu klassischen Leistungsangeboten vorschlagen.
- **Optimierung der Eingliederungshilfe:** Maßnahmen werden nicht mehr isoliert, sondern im Zusammenspiel mit bestehende sozialräumlichen Strukturen geplant.

## 5.6 Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung ist ein zentraler Bestandteil des gesamten Prozesses und insbesondere der geplanten All-in-One-Software, die den Gesamtprozess digital unterstützt. Eine automatisierte Datenprüfung gewährleistet bereits während der Dateneingabe umfassende Plausibilitätskontrollen. Dies dient nicht nur der Fehlerminimierung und Rückfragenvermeidung, sondern auch der Sicherstellung einer konsistenten Datenbasis, die wiederum eine passgenaue Maßnahmenplanung gewährleistet.

Zusätzlich unterstützt die App die Nutzer\*innen durch eine klare Anleitung beispielsweise in Form von Erklär- und Hilfetexten. Dadurch soll der Ausfüllprozess erleichtert und eine höhere Datenqualität erreicht werden. Dies reduziert Rückfragen, beschleunigt die Bearbeitung und verbessert die Bedarfsermittlung.

Ein besonderes Augenmerk liegt auf der Qualitätssicherung der KI-genierten Gesamtplanentwürfe.

- Erkennt das Fallmanagement bei der Plausibilitätsprüfung Fehler der KI, können diese per Knopfdruck gemeldet werden. Die Meldungen werden zentral gesammelt und analysiert.
- Auch über die Rückmeldungsschleife von Leistungsberechtigten und Leistungserbringern können fehlerhafte Inhalte identifiziert und an die zentrale Qualitätssicherung weitergegeben werden.
- Zusätzlich erfolgt eine stichprobenhafte manuelle Prüfung eines definierten Anteils aller Fälle durch eine zentrale Qualitätssicherungsstelle. Dabei liegt der Fokus insbesondere auf der Identifikation systematischer KI-Fehler.

Ein weiterer zentraler Bestandteil der Qualitätssicherung ist die systematische Einbindung von Feedback. Im Rahmen der vorzunehmenden Überprüfung des Gesamtplans spätestens alle zwei Jahre (§ 128 Abs. 2 S. 2 SGB IX) sendet die App automatisiert Fragebögen zur Wirkungskontrolle an die leistungsberechtigten Personen und die Leistungserbringer (vgl. Anhang).

Diese Rückmeldungen dienen der Evaluation der bisher erbrachten Leistungen und Maßnahmen. Die Ergebnisse fließen direkt in die Folgebewilligung und Weiterentwicklung der Maßnahmen ein und bilden eine wichtige Grundlage für die Entscheidung über mögliche Folgeanträge.

Darüber hinaus bietet die App direkt Rückmeldemöglichkeiten zur Nutzungserfahrung. Leistungsberechtigte und Leistungserbringer können jederzeit Feedback zu der App als auch zu den durchgeführten Maßnahmen geben. Diese Rückmeldungen werden systematisch erfasst und zur kontinuierlichen Verbesserung der App und der zugrundeliegenden Prozesse ausgewertet.

Um Verzögerungen oder Unterbrechungen im Prozess zu vermeiden, erhält die App eine automatisierte Fristenüberwachung. Die App kontrolliert den Ablauf des festgelegten Gesamtplanungszeitraums und erinnert die Beteiligten frühzeitig an anstehende Überprüfungen. Auch das Einreichen von Feedbackbögen wird durch eine automatische Erinnerung unterstützt. So wird sichergestellt, dass Fristen eingehalten und Bearbeitungszeiten optimiert werden.

In Zusammenarbeit mit Infokom wurde ein detailliertes Prozessablaufmodell entwickelt, das den geschilderten Ablauf visuell darstellt. Dies erleichtert die Nachvollziehbarkeit und fördert eine effektive Umsetzung (vgl. Anhang).

## 6. Erprobung

Um die Praxistauglichkeit der neu entwickelten Erhebungsinstrumente sowie der überarbeiteten Gesamtplanung zu testen, wurde eine Pilotphase durchgeführt. Ziel war es, bereits vor der eigentlichen Softwareentwicklung Erkenntnisse über die Anwendbarkeit der Instrumente im realen Bedarfserhebungsprozessen zu gewinnen und mögliche Optimierungspotenziale zu identifizieren. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse fließen direkt in die Softwareentwicklung ein und helfen, den finanziellen Aufwand durch nachträgliche Änderungswünsche zu reduzieren.

### 6.1 Methodik

Zur Erprobung der neu entwickelten Erhebungsinstrumente „BEI\_NRW 2.0 Persönliche Sicht“ und „BEI\_NRW 2.0 Fachliche Sicht“, der neuen Gesamtplanung, sowie der damit verbundenen Prozesse, erfolgte die Bedarfserhebung bei dem Leistungserbringer des Ambulant betreuten Wohnens „Die Kette e.V.“ in der Region Rheinisch-Bergischer-Kreis. Zwischen August und Dezember 2024 wurden insgesamt 28 Bedarfsermittlungen und Gesamtplanungen unter weitgehender Nachstellung des geplanten Verfahrens durchgeführt.

Die teilnehmenden Personen standen vor einer regulären Bedarfsüberprüfung im Rahmen des Folgeantrags, sodass keine zusätzliche Bedarfsermittlung (nur zu Projektzwecken) notwendig war. Die Testgruppe bestand ausschließlich aus Personen mit einer seelischen Behinderung. Grundsätzlich können die Ergebnisse jedoch auf andere Behinderungsbilder übertragen werden. Die Gruppe der Menschen mit Körperbehinderung wird in diesem Zusammenhang als unproblematisch angesehen, da diese Personengruppe in der Regel über gut ausgeprägte kognitive und sprachliche Möglichkeiten verfügt. Für Menschen mit geistiger Behinderung und kognitiven Einschränkungen ist die Entwicklung eines Bedarfsermittlungsinstruments geplant, welches Elemente aus einfacher Sprache, Bildsprache, sowie erweiterte technische Funktionen (z.B. Talker-Kompatibilität) beinhaltet. Diese Personengruppe gilt im Kontext einer personenzentrierten, selbstbestimmten Bedarfsermittlung als besonders herausfordernd.

Ziel des Teilrollouts war es, Erkenntnisse zur praktischen Anwendbarkeit der neuen Erhebungsinstrumente in der Praxis zu gewinnen. Im Fokus standen dabei drei zentrale Fragestellungen:

- Können die leistungsberechtigten Personen den neu entwickelten Fragebogen „BEI\_NRW 2.0 Persönliche Sicht“ selbständig ausfüllen?
- Ist der Leistungserbringer mit dem Fragebogen „BEI\_NRW 2.0 Fachliche Sicht“ in der Lage eine umfassende Falldarstellung zu erstellen, die den individuellen Bedarf der leistungsberechtigten Person klar herausstellt?
- Ermöglicht die Kombination beider Bögen dem Fallmanagement eine KI-gestützte Erstellung eines Gesamtplans mit einer individuellen Ziel- und Maßnahmenplanung?

Die leistungsberechtigten Personen wurden schriftlich zu einem gemeinsamen Termin zur Bedarfserhebung im LVR-Beratungsbüro RBK eingeladen. Auf Wunsch konnten sie eine Vertrauensperson hinzuziehen. Vor Ort erhielten die Leistungsberechtigten ein iPad mit einer Testversion des Erhebungsinstrumentes „persönliche Sicht“ und wurden gebeten den Fragebogen auszufüllen. Bei Bedarf erhielten sie Unterstützung bei der Nutzung des iPads sowie Antworten auf inhaltliche Fragen. Ein

klassisches Bedarfsermittlungsgespräch fand – entsprechend der neuen Verfahrensweise – nicht statt. Stattdessen lag der Fokus darauf, die Teilnehmenden zu informieren und sie zur möglichst selbstbestimmten Darstellung ihrer persönlichen Situation zu ermutigen.

Je nach individuellen Fähigkeiten und technischer Ausstattung konnten die Teilnehmenden den Fragebogen entweder direkt im Beratungsbüro oder im Anschluss an das Gespräch eigenständig zu Hause ausfüllen. Acht Personen entschieden sich für die eigenständige Bearbeitung, während die übrigen Teilnehmenden den Fragebogen vor Ort im Beisein des Fallmanagements ausfüllten. Sechs dieser Personen benötigten keine Unterstützung, während vierzehn Personen (50% der Projektteilnehmenden) in unterschiedlichem Umfang Unterstützung erhielten.

Parallel hierzu wurde der Fragebogen „Fachliche Sicht“ den fallverantwortlichen Mitarbeitenden des Leistungserbringers zur Verfügung gestellt. Dazu gehörten sowohl Bezugsbetreuer\*innen als auch Mitarbeitende der „externen Fallsteuerung“, die nicht in der direkten Bezugsbetreuung tätig sind, sondern ausschließlich die Bedarfe beschreiben. Vor der Bearbeitung wurde das neue Erhebungsinstrument den Mitarbeitenden ausführlich erläutert. Nach Eingang des ersten Fragebogens erfolgte ein weiteres individuelles Feedbackgespräch. Die gesammelten Rückmeldungen wurden durch Gruppendiskussionen mit den Mitarbeitenden des Leistungserbringers ergänzt. Auf Grundlage dieser Erkenntnisse wurde eine Ausfüllanleitung erstellt, die den Mitarbeitenden des Leistungserbringers als Entwurf zu Verfügung gestellt wurde (vgl. Anhang).

Die ausgefüllten Fragebögen wurden der jeweiligen Fallakte hinzugefügt. Die Sachbearbeiter\*innen der Regionalabteilung erstellten eine Eingangsbestätigung und forderten – wie im Antragsverfahren üblich – weitere antragsbegleitende Unterlagen an. Diese Abweichung vom geplanten Verfahren war notwendig, da die geplante Software zur automatisierten Verarbeitung der Fragebögen noch nicht zur Verfügung steht.

Nach Vorlage aller erforderlichen Unterlagen erstellte das Fallmanagement der Projektgruppe den Gesamtplan und übermittelte diesen zunächst als Vorschlag an die leistungsberechtigte Person. Bei Bedarf wurden Änderungswünsche eingearbeitet. Sofern keine Änderungswünsche mitgeteilt wurden, wurde der Gesamtplan beschlossen und die darin geplanten Leistungen abschließend bewilligt.

Die abschließende Evaluation der Gesamtplanerstellung ist noch nicht abgeschlossen, da die Erstellung und Überarbeitung der Gesamtpläne derzeit noch läuft.

## **6.2 Beobachtungen und Erfahrungen**

Im Rahmen der Erprobung wurden verschiedene Aspekte im Umgang mit den neuen Erhebungsinstrumenten beobachtet. Dabei spielten insbesondere die technische Ausstattung und digitale Kompetenz der Teilnehmenden, sprachliche und kognitive Herausforderungen sowie das Antwortverhalten eine entscheidende Rolle. Die folgenden Erkenntnisse sind für die weitere Optimierung des Verfahrens von besonderer Bedeutung.

### **6.2.1 EDV-Ausstattung und digitale Kompetenz**

Die meisten Projektteilnehmenden verfügen über eine grundlegende technische Ausstattung, mindestens ein Smartphone. Fünf Personen gaben an, weder ein Smartphone noch ein Tablet zu besitzen. Die digitale Kompetenz war insgesamt sehr unterschiedlich ausgeprägt und korreliert stark mit dem Alter. Grob lassen sich drei Altersgruppen unterscheiden, die jeweils ca. 1/3 der Gesamtheit ausmachen.

- **Jüngere Projektteilnehmende unter 35 Jahren** zeigten durchgehend gute bis sehr gute intuitive Anwenderkenntnisse und benötigten durchgehend keine technische Unterstützung. Rückfragen an die Fallmanagerinnen betrafen in dieser Altersgruppe ausschließlich inhaltlich Aspekte, wie beispielsweise: „*Soll ich die Fragen alle in Ich-Form beantworten?*“.
- **Teilnehmende über 55 Jahren** benötigten deutlich mehr Unterstützung, insbesondere, wenn körperliche Beeinträchtigungen wie ausgeprägte Sehschwäche oder Tremor vorlagen. In solchen Fällen übernahmen die Fallmanagerinnen weitgehend die Eingabe, da der selbständige Umgang mit dem iPad für die Betroffenen mit erheblicher Frustration und unverhältnismäßigem Zeitaufwand verbunden gewesen wäre.
- **Die Gruppe der 35 bis 55-Jährigen** war die digitale Kompetenz sehr unterschiedlich ausgeprägt. Die Hälfte benötigte keine oder nur geringfügige Unterstützung, die andere Hälfte benötigte mindestens Assistenz im Umgang mit dem Tablet und beim Tippen. Eine Person benötigte eine intensivere Unterstützung. Hintergrund waren kognitive Einschränkungen.

Auch die psychische Verfassung hatte teils großen Einfluss auf die digitale Kompetenz. Eine teilnehmende Person lehnte aus krankheitsbedingten Vorbehalten (wahnhafter Natur) die Nutzung eines internetfähigen Gerätes grundsätzlich ab, nutzte jedoch selbst ein internetfähiges Smartphone. Das Fallmanagement konnte ihn überzeugen, das iPad zu nutzen. In Ausnahmefällen wäre hier eine papierbasierte Bedarfserhebung möglich. Die geplante Voice-to-Text-Funktion hätte in nahezu allen Fällen eine selbständige Eingabe ermöglicht. Allerdings wurde von den Projektteilnehmenden angegeben, dass sie eine persönliche Gesprächssituation im Rahmen der Bedarfsbeschreibung bevorzugen. Eine typische Begründung lautete: „*Dann kann ich das besser erklären*“. Da dies ressourcentechnisch aber nicht regelmäßig umzusetzen ist, entstand die Idee, durch einen KI-Avatar die Gesprächssituation zumindest simulieren zu können.

### **6.2.2 Sprachkompetenz und kognitive Fähigkeiten**

Einige Teilnehmende äußerten anfänglich Bedenken gegenüber dem Erhebungsinstrument aus Angst vor Rechtschreib- und Grammatikfehlern. Dies kann auf einen eingeschränkten Zugang zu Bildung, migrationsspezifische Sprachbarrieren oder fehlende Übung zurückgeführt werden. Das Fallmanagement stellte jedoch klar, dass solche Fehler keinen Einfluss auf die Bedarfserhebung haben. Letztlich konnten alle Teilnehmenden dazu ermutigt werden, die selbständige Texteingabe zumindest zu versuchen.

Viele Teilnehmende gaben an, dass das Tippen (unabhängig von der Angst vor Rechtschreib- und Grammatikfehlern) ihr Antwortverhalten beeinflusst. „*Ich hätte bestimmt mehr gesagt, wenn ich einfach erzählen könnte. Das Tippen ist anstrengend.*“ Die geplante Voice-to-Text-Funktion sowie eine integrierte Rechtschreib- und Grammatikkorrektur wurden daher sehr positiv aufgenommen. Da

viele Leistungsberechtigte bereits Messenger-Dienste nutzen und daher grundsätzlich mit Sprachnachrichten sowie automatischer Korrekturfunktion vertraut sind, sind diese Funktionen essenziell für ein barrierefreies Erhebungsinstrument.

Ein Gespräch wurde mit Unterstützung eines Sprach- und Kulturmittlers geführt. Die Fragen wurden ins Polnische, die Antworten zurück ins Deutsche übersetzt und vom Fallmanagement dokumentiert. Um migrationsbedingten Kommunikationsbarrieren zu begegnen, sollte ein Übersetzungstool in die Software integriert werden.

Neben sprachlichen Herausforderungen traten auch kognitive Schwierigkeiten auf. Die Einteilung der Lebensbereiche war für die Teilnehmenden verständlich. Die erste Frage konnte in der Regel problemlos beantwortet werden, die grau hinterlegten Erklärtexte wurden dabei häufig genutzt und positiv hervorgehoben. Nach den Rückmeldungen aus der Erprobungen sollten diese noch detaillierter ausgearbeitet werden.

Schwieriger war die Frage nach persönlichen Wünschen. Entgegen der Befürchtung durch die Frage nach „Wünschen“ unrealistische Erwartungen zu wecken, zeigte sich eher das Gegenteil: Die Wünsche der Teilnehmenden waren extrem bescheiden und oft auf das Nötigste beschränkt – weiter entfernt von einer Vision einer besseren Teilhabe und Integration.

Einige Teilnehmenden zeigten eine ausgeprägte Tendenz, die bestehende Situation beizubehalten, selbst, wenn diese offenkundig nicht zufriedenstellend ist. Eine Person, die in prekären Wohnverhältnissen ohne Kochmöglichkeit lebt, äußerte beispielsweise: *„Alles soll so bleiben wie es ist.“*

Mögliche Erklärungen hierfür sind:

1. Gewöhnung an bestehende Lebensbedingungen über einen langen Zeitraum.
2. Fehlendes Wissen über die Möglichkeiten des Systems, was eine gezielte Bedarfsermittlung erschwert.
3. Resignation, da frühere Unterstützungsangebote als wenig wirksam erlebt wurden.

Dieses Phänomen steht grundsätzlich der rehabilitativen Ausrichtung der Eingliederungshilfe entgegen. Daher muss gezielt darauf hingewirkt werden, Leistungsberechtigte zu befähigen, ihre Wünsche klar zu formulieren. Die geplante „Kennenlernphase“, in der nach einem Erstantrag zunächst eine pauschale Leistungsbewilligung erfolgt, dient genau diesem Zweck: Sie soll den Antragstellenden Orientierung über das System bieten und ihnen helfen, eine individuelle Perspektive zu entwickeln. Diese kann dann in der ersten ausführlichen Bedarfserhebung in eine passgenaue, smarte Ziel- und Maßnahmenplanung überführt werden.

Die Frage nach der benötigten Unterstützung, die sich unmittelbar an die Wunschfrage anschließt, war für die Teilnehmenden ebenfalls schwer zu beantworten. Häufig wurden Antworten wie „Weiß ich nicht“ oder die bloße Nennung der beantragten Leistung (*„Meine BeWo-Betreuerin hilft mir“*) angegeben. Eine intensive Auseinandersetzung mit der eigenen Situation blieb meist aus. Dies lag jedoch weniger an kognitiven Einschränkungen, sondern daran, dass das bisherige System eine solche Reflexion zwar vorsieht, in der Praxis aber nicht umsetzt.

Bisher haben die Angaben der persönlichen Sicht des BEI\_NRW laut einer Analyse von „transfer“, keine nennenswerten Auswirkungen auf die nachfolgende Ziel- und Maßnahmenplanung. Diese

wird bisher weitgehend durch die Leistungserbringer gestaltet. Es bleibt abzuwarten, ob die veränderte Priorisierung der persönlichen Sicht langfristig zu einem Bewusstseinswandel führt, wenn Leistungsberechtigte erleben, dass ihre Angaben einen direkten Einfluss auf die Gesamtplanung haben. Der LWL berichtet bereits von sehr positiven Erfahrungen mit der persönlichen Sicht des BEI NRW. Zur weiteren Analyse sind Hospitationstermine beim LWL geplant, um zu untersuchen, welche strukturellen Elemente übernommen werden können, um eine stärkere Personenzentrierung des Gesamtplanprozesses im LVR zu erreichen.

Auch das Setting hat Auswirkungen auf das Antwortverhalten. Eine teilnehmende Person äußerte: „Zuhause hätte ich bestimmt noch mehr geschrieben, da hätte ich mehr Zeit und könnte auch nochmal nachdenken“. Um die individuellen Leistungs- und Konzentrationsfähigkeit zu berücksichtigen ist technisch vorgesehen, dass das Geschriebene zu jedem Zeitpunkt gespeichert und überarbeitet werden kann, sodass die Bearbeitung in mehreren Arbeitsphasen möglich ist.

In zwei Fällen (das entspricht 7% der Teilnehmenden) waren die kognitiven Einschränkungen so stark, dass ein selbständiges Ausfüllen des Fragebogens nur mit erheblicher Unterstützung möglich war. Aufgrund der heterogenen Zielgruppe wird es trotz aller technischen Möglichkeiten immer Personen geben, die den Erhebungsbogen nicht selbständig ausfüllen können.

Für diese Personen muss eine alternative Bedarfsermittlungsmethode bereitgestellt werden. Da die Ressourcen des Fallmanagements begrenzt sind, kann ein persönlicher Kontakt nicht in jeden Fall erfolgen. Ziel war es eine Methodik zu entwickeln, die für die Mehrheit der leistungsberechtigten Personen anwendbar ist. Für die Personengruppe der Menschen mit psychischer Behinderung hat die Erprobung gezeigt, dass dieses Ziel mit dem neuen Verfahren erreicht wird.

### **6.2.3 Variabilität der Antworten und Einflussfaktoren**

Das Antwortverhalten der 28 Leistungsberechtigten war sowohl inhaltlich als auch in der Menge der gegebenen Informationen sehr unterschiedlich. Insgesamt war zu beobachten, dass Teilnehmende mit geringen kognitiven Einschränkungen und intuitivem Umgang mit digitalen Medien insgesamt mehr mitteilten und klare Wünsche sowie Zukunftsperspektiven formulierten.

Bei älteren Teilnehmenden, die sich bereits seit Jahren oder Jahrzehnten im Leistungsbezug befinden, zeigte sich ein sehr heterogenes Bild. Einige waren sehr gesprächig und erzählten ausführlich, ohne Bezug zu den gestellten Fragen. Da diese Personengruppe gleichzeitig wenig technikaffin ist, wird das Bedarfsermittlungsinstrument in der Praxis wahrscheinlich ohnehin häufig mit Unterstützung ausgefüllt. Dies verringert das Problem, dass die Antworten nicht immer strukturiert oder an der vorgesehenen Stelle genannt werden. Entscheidend ist, dass möglichst viele verwertbare Aussagen gemacht werden – unabhängig davon, an welcher Stelle sie im Fragebogen stehen.

Die wohl größte Herausforderung bestand darin, Personen mit ausgeprägter Negativsymptomatik zur aktiven Teilnahme zu motivieren. Ihr Antwortverhalten ist reduziert und für die Erstellung eines Gesamtplans oftmals nur eingeschränkt verwertbar. Obwohl der Fragebogen „persönliche Sicht“ ausschließlich offene Fragen enthält, die nicht mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet werden können, waren manche Antworten sehr knapp, beispielsweise: „Weiß ich nicht“ oder „Es soll so bleiben“. Diese Reaktionsweise ist Teil der Symptomatik und wird sich auch langfristig nicht grundlegend ändern,

selbst wenn der erwartete positive Langzeiteffekt der neuen Methodik eintritt. In solchen Fällen bleibt weiterhin die ergänzende fachliche Sicht des Leistungserbringers als wichtige Informationsquelle bestehen – ein Verfahren, das sich in der Erprobung bewährt hat.

#### **6.2.4 Bezugsbetreuung und externe Fallsteuerung**

Ziel des Fragebogens „Fachliche Sicht“ ist es, das Wissen der Bezugsbetreuer\*innen, die regelmäßig viel Zeit mit den Leistungsberechtigten verbringen, für die Bedarfsermittlung nutzbar zu machen. Beim Design des Fragebogens „Fachliche Sicht“ wurde deswegen davon ausgegangen, dass er von Bezugsbetreuer\*innen ausgefüllt wird, die die alltägliche pädagogische Arbeit mit den Leistungsberechtigten sowie deren Ziele und Wünsche kennen.

Beim an der Erprobung beteiligten Leistungserbringer „Die Kette e.V.“ übernehmen jedoch häufig Mitarbeitende der „externen Fallsteuerung“ die Erstellung der Bedarfsermittlungsinstrumente. Diese haben keinen direkten Einblick in den Alltag der Leistungsberechtigten, sondern stehen in regelmäßigem Austausch mit ihnen und den Bezugsbetreuer\*innen. Der persönliche Kontakt besteht aus bis zu zwei Stunden pro Quartal sowie monatlichen Telefongesprächen. Vor der Folgebedarfsermittlung besprechen sie die persönliche Situation mit den Leistungsberechtigten und deren Bezugsbetreuung.

In der Praxis zeigte sich, dass diese Gespräche der externen Fallsteuerung mit den Leistungsberechtigten einen positiven Effekt auf das Antwortverhalten hatten. Die intensive Auseinandersetzung mit der eigenen Situation vor der eigentlichen Bedarfserhebung förderte die Reflexion und ermöglichte es den Leistungsberechtigten, bereits im Vorfeld Ziele und Wünsche zu formulieren.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Arbeit mit der fachlichen Sicht sowohl für die Bezugsbetreuung als auch für die Mitarbeitenden der externen Fallsteuerung gut möglich war. Die Aufteilung und Fragestellungen des Erhebungsbogens wurden von den Mitarbeitenden von „Die Kette e.V.“ insgesamt als verständlich empfunden. Unsicherheiten traten bei der Frage nach „Ideen zur Herangehensweise“ auf. Häufig wurde versucht, die bisherige Ziel- und Maßnahmenplanung in das neue System zu integrieren, was jedoch ohne die persönlichen Ziele des Leistungsberechtigten nicht zielführend war. Es dauerte einige Zeit, bis sich die Mitarbeitenden an die veränderte Herangehensweise gewöhnt hatten. Dies verdeutlicht den Schulungsbedarf im Rahmen von Informationsveranstaltungen zur Einführung des neuen Systems.

Auf der Grundlage der Rückmeldungen aus der Erprobung wurde seitens der Projektgruppe eine Ausfüllhilfe erstellt, die den Mitarbeitenden bereits als Entwurf zu Verfügung steht (vgl. Anhang). Ein abschließendes Feedback dazu steht noch aus.

Besonders positiv wurde das direkte inhaltliche Feedback des Fallmanagements zu den ausgefüllten Bögen aufgenommen. Die Mitarbeitenden von „Die Kette e.V.“ empfanden dies als sehr hilfreich. Daher wird in der zu entwickelnden Software eine niedrigschwellige Kommentarfunktion integriert, die es ermöglicht, Bögen mit Anmerkungen an die Leistungserbringer zur Überarbeitung zurückzugeben. Darüber hinaus soll eine zusätzliche Textfeldfunktion in den Bogen integriert werden, die es den Leistungserbringern ermöglicht, Zeitansätze einzutragen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass

diese Angaben lediglich als Orientierungshilfe für die Erstellung des Gesamtplans dienen und nicht den Stellenwert eines offiziellen Antrags haben.

### **6.2.5 Schnittstellen zwischen Leistungen**

Sechs Projektteilnehmende nahmen neben den Leistungen zum selbständigen Wohnen weitere Leistungen des LVR in Anspruch. Eine Person erhielt parallel zum ambulanten Wohnen Hilfe zur Pflege, zwei Personen nutzten Leistungen im Sinne des LT 22, eine Person Leistungen des LT 24 und drei Personen besuchten die Werkstatt (WfbM).

In den Fällen, in denen eine zweite Leistung der Eingliederungshilfe (LT 22, 24, 25) genutzt wurde, erhielten die jeweiligen weiteren Leistungserbringer ebenfalls den Fragebogen „BEI\_NRW 2.0 Fachliche Sicht“. Die Erhebung erfolgte vollständig unabhängig von anderen Leistungserbringern. Dadurch entfällt auch die wieder aufkommende Datenschutzproblematik, die im aktuellen Verfahren häufig diskutiert wird. Die Angaben aus den zusätzlichen Eingliederungshilfeleistungen wurden in den Gesamtplan integriert und in smarte Ziele überführt.

Für die Hilfe zur Pflege wurde ein anderes Vorgehen gewählt, da sich die Grundausrichtung dieser Leistung wesentlich von der Eingliederungshilfe unterscheidet. Während die Eingliederungshilfe spätestens nach dem Wechsel ins SGB IX eine pädagogische Förderung und Rehabilitation verfolgt, liegt der Fokus der Hilfe zur Pflege auf dem Erhalt und der (stellvertretende) Versorgung.

Die Überführung dieser Bedarfe in smarte Pflege-Ziele erschien aus mehreren Gründen nicht sinnvoll. Zum einen ist eine Zielerreichung für die leistungsberechtigte Person nicht aus eigener Kraft möglich, zum anderen müssten die Ziele entweder sehr allgemein formuliert werden oder es müssten sehr viele Ziele formuliert werden, um den Pflegebedarf der Person gänzlich zu umfassen. Beides erscheint wenig zielführend.

Um den Pflegebedarf dennoch angemessen zu erfassen und zu berücksichtigen, ist die Einführung eines Pflegeerfassungsbogens geplant. Dabei soll geprüft werden, ob eine Orientierung am Erfassungsbogen des Medizinischen Dienstes (MD) möglich ist. Dadurch könnten Synergieeffekte genutzt, doppelter Dokumentationsaufwand vermieden und eine direkte Vergleichbarkeit sichergestellt werden.

### **6.2.6 Gesamtplanerstellung und Reaktionen der Beteiligten**

Die Gesamtpläne wurden im Rahmen des Rollouts manuell durch das Fallmanagement der Projektgruppe erstellt, da die perspektivisch geplante KI-Unterstützung noch nicht zu Verfügung steht. Auf Basis der gesammelten Erfahrungen wurde bereits eine Arbeitshilfe entwickelt um den Kolleg\*innen im Fallmanagement eine größtmögliche Orientierung zu geben und einen reibungslosen Ablauf bei Umstellung der Prozesse zu gewährleisten.

Der Gesamtplan wurde den leistungsberechtigten Personen zunächst als Vorschlag übermittelt. Änderungswünsche konnten bei Bedarf eingearbeitet werden. Obwohl die Erstellung der Gesamtpläne noch nicht abgeschlossen ist, zeigen sich erste Trends:

- In den meisten Fällen wurden keine Änderungswünsche seitens der Leistungsberechtigten mitgeteilt.

- In Einzelfällen wurden Änderungswünsche des Leistungserbringers mitgeteilt, die auf inhaltliche Differenzen zwischen der persönlichen Sicht und der fachlichen Sicht zurückzuführen waren – beispielsweise, wenn ein relevantes Thema in der persönlichen Sicht nicht berücksichtigt wurde. Diese konnten in Abstimmung mit der leistungsberechtigten Person problemlos eingearbeitet werden.
- Größere inhaltliche Abweichungen zwischen persönlicher und fachlicher Sicht traten erwartungsgemäß bei Menschen mit krankheitsbedingt veränderter Wahrnehmung auf - z.B. bei wahnhaften Störungen oder affektiven und Persönlichkeitsstörungen. In diesen Fällen gewann die fachliche Sicht bei Erstellung des Gesamtplans an Bedeutung.

Die bisherigen Rückmeldungen zum Gesamtplanverfahren sind positiv. Es zeigt sich, dass viele leistungsberechtigte Personen ein Interesse daran haben, den Inhalt des Plans selbst zu verstehen. Dies wird in der Regel durch die Bezugsbetreuung unterstützt, die den Plan mit den Leistungsberechtigten bespricht. In diesem Rahmen werden auch Empfehlungen und Anregungen des Fallmanagements thematisiert.

Ein besonderer Vorteil, den die Mitarbeitenden von „Die Kette e.V.“ hervorheben, ist, dass sie keine smarte Zielformulierung mehr selbst vornehmen müssen. Dies wird deutlich als Arbeitserleichterung wahrgenommen. Zudem wurde positiv hervorgehoben, dass die Empfehlungen des LVR mehr Gewicht haben als die der Bezugsbetreuung, was es erleichtert, auch unangenehme oder herausfordernde Themen anzusprechen.

### **6.3 Gesamtergebnis**

Die Erprobung hat gezeigt, dass die leistungsberechtigten Personen den Fragebogen „BEI\_NRW 2.0 Persönliche Sicht“ überwiegend selbstständig oder mit geringer Unterstützung ausfüllen konnten. Technische Hilfsmittel können verbleibende Barrieren weiter reduzieren und die Selbstbestimmung stärken.

Die Leistungserbringer konnten mit dem Fragebogen „BEI\_NRW 2.0 Fachliche Sicht“ eine umfassende Fallvorstellung erstellen. Im Vergleich zu den bisherigen Bedarfsbeschreibungen im BEI\_NRW waren die neuen Berichte weniger segmentiert, inhaltlich klarer und dadurch besser lesbar. Doppelungen traten kaum auf. Die Kombination beider Instrumente ermöglichte dem Fallmanagement die Erstellung konsensfähiger Gesamtpläne mit einer strukturierten Ziel- und Maßnahmenplanung. Falls der Informationsgehalt der „Persönlichen Sicht“ nicht ausreichte, konnte dies durch die „Fachliche Sicht“, ärztliche Unterlagen und die E-Akte ausgeglichen werden. In allen Fällen wurde ein Konsens erreicht.

Diese positiven Ergebnisse wurden im Abschlussgespräch mit dem Leistungserbringer „Die Kette e.V.“ bestätigt. Obwohl es im Vorfeld Bedenken gegenüber dem persönlichen Kontakt mit LVR-Mitarbeitenden gab, wurde dieser rückblickend als förderlich für den Abbau von Ängsten und Barrieren empfunden. Die Flexibilität bei der Bedarfserhebung erwies sich als entscheidend, um den individuellen Bedürfnissen der Leistungsberechtigten gerecht zu werden. Laut Einschätzung der Mitarbeitenden von „Die Kette e.V.“ könnte eine engere und direktere Zusammenarbeit mit dem LVR das

Image verbessern, wenn positive Erfahrungen durch „Mundpropaganda“ unter den Leistungsberechtigten weitergegeben werden. Eine niedrigschwellige Kontaktmöglichkeit wurde in diesem Zusammenhang als besonders wichtig erachtet.

Überraschend für die Mitarbeitenden von „Die Kette e.V.“ war, dass die Leistungsberechtigten den Fragebogen eigenständiger ausfüllen konnten als erwartet. Besonders bei jüngeren Personen zeigte sich, dass Smartphones selbstverständlich genutzt und intuitiv bedient werden. Dies ist eine wichtige Erkenntnis für die zukünftige digitale Bedarfserhebung, da diese Gruppe langfristig einen großen Teil der Zielgruppe ausmachen wird.

Von den Mitarbeitenden wurde insbesondere die sofortige Rückmeldung des Fallmanagements zur „Fachlichen Sicht“ positiv hervorgehoben. Auch die Ausfüllanleitung wurde als hilfreich empfunden. Eine Kommentarfunktion, die gezielte Rückfragen des Fallmanagements ermöglicht, wurde als sinnvolle Verbesserung vorgeschlagen, da sie den Austausch erleichtern und die Effizienz steigern würde.

Zur weiteren Optimierung wurden konkrete Maßnahmen angeregt, darunter:

- Transparentere Kommunikation zu Software-Updates
- Eine Videoanleitung für digitale Prozesse
- Eine Upload-Funktion für Unterlagen
- Eine Anpassung des Änderungsmodus für Ziele, um individuelle Entwicklungen besser abzubilden

Die ersten Erfahrungen mit dem Gesamtplan wurden als sehr positiv beschrieben, da er eine klare Struktur bietet, die methodisch weiter ausgearbeitet werden kann. Besonders wurde hervorgehoben, dass sich die Leistungsberechtigten in ihrem Gesamtplan gut wiedererkennen konnten.

Abstimmungsbedarf besteht noch hinsichtlich der Schnittstellen, insbesondere zur Hilfe zur Pflege. Hierzu wurde bereits hausintern Kontakt aufgenommen, um das Thema weiter zu klären.

Das Feedback des Leistungserbringers bestätigt das Potenzial der neuen Bedarfserhebung und des Gesamtplanprozesses, um Selbstbestimmung und Personenzentrierung zu stärken. Die Einbindung aller Beteiligten und die fortlaufende Optimierung tragen wesentlich dazu bei, die Qualität der Unterstützung für Leistungsrechte nachhaltig zu verbessern.

## 7. Fazit

Die Erprobung hat gezeigt, dass die neuen Instrumente und Prozesse geeignet sind, die vorab definierten Projektziele zu erreichen. Sie fördern mehr Selbstbestimmung und Personenzentrierung im Gesamtplanverfahren, optimieren den Ressourceneinsatz und verbessern die Steuerungsmöglichkeiten.

- **Mehr Selbstbestimmung:** Das neue Bedarfserhebungsverfahren ermöglicht es Leistungsberechtigten bereits in der vorliegenden Testversion, ihre Bedürfnisse eigenständig in ihrer eigenen Sprache darzulegen. Die Einführung digitaler Hilfsmittel wie Diktierfunktionen, barrierefreie Texte und KI-gestützte Assistenten werden diesen Prozess weiter erleichtern und die Abhängigkeiten von Dritten reduzieren. Eine stärkere Berücksichtigung persönlicher

Wünsche verbessert die individuelle Bedarfsermittlung. Die geplante „Kennenlernphase“ soll Menschen mit Behinderung zusätzlich dabei unterstützen, eigene Ziele zu entwickeln. Der Zugang zur Antragstellung wird niederschwelliger gestaltet und ermöglicht einen direkteren Kontakt zwischen Leistungsberechtigtem und dem LVR. Erste Tests bestätigen, dass auch Menschen mit psychischer Behinderung grundsätzlich in der Lage sind, die neuen Instrumente selbstständig oder mit minimaler Unterstützung zu nutzen. Die Entwicklung eines zielgruppenspezifischen Erhebungsinstrumentes für Menschen mit geistiger Behinderung ist noch in Planung.

- **Mehr Personenzentrierung:** Das Verfahren wurde von einer angebotszentrierten zu einer personenzentrierten Herangehensweise weiterentwickelt. Statt einer standardisierten Bedarfserhebung durch Leistungserbringer werden die Perspektiven der Leistungsberechtigten und der Leistungserbringer getrennt erfasst, um individuelle Bedarfe präziser abzubilden. Die Expertise der Leistungserbringer bleibt als fachliche Stellungnahme erhalten, wodurch ein echtes kooperatives Verfahren entsteht. Datenschutzrechtliche Bedenken bei der Beteiligung mehrerer Leistungserbringer werden so umgangen. Zudem werden soziale und umweltbezogene Kontextfaktoren stärker in die Ziel- und Maßnahmenplanung integriert, um nachhaltigere und langfristig wirkende Maßnahmen zu ermöglichen. Erste Ergebnisse zeigen eine deutlich höhere Berücksichtigung individueller Bedürfnisse in den Gesamtplänen.
- **Smarter Ressourceneinsatz:** Die Umgestaltung des Prozesses führt zu einer deutlichen Reduktion des administrativen Aufwands. Unnötige Doppelungen werden vermieden. Die zunehmende Digitalisierung und der Einsatz von KI-gestützten Verarbeitungsprozessen senken die Arbeitslast der Fallmanager erheblich. Durch die Sozialraumintegration werden bestehender Angebote effizienter genutzt und Parallelstrukturen vermieden. Insgesamt können Zeit- und Personalressourcen gezielter eingesetzt werden.
- **Bessere Steuerung:** Die Erfolgsmessung der Maßnahmen wird durch eine konsequente Anwendung der S.M.A.R.T.-Methode verbessert. Die automatisierte Auswertung der Bedarfserhebungen und eine standardisierte Datenanalyse ermöglichen eine genauere Steuerung der Unterstützungsleistungen. Digitale Prozesse erlauben eine kontinuierliche Evaluation und Anpassung, während Rückkopplungen mit Leistungsberechtigten und Leistungserbringern prozessbedingte Fehlerquellen frühzeitig aufdecken. Zusätzlich sorgen Qualitätssicherungsschleifen in den zentralen Prozessabschnitten für eine fortlaufende Optimierung.

Erste Reaktionen aus der Fachöffentlichkeit sind überaus positiv. Der LWL zeigt sich im Austausch überzeugt und erwägt eine Vereinheitlichung der Prozesse. Die AGpR lobte insbesondere die Umsetzung von Selbstbestimmung und Personenzentrierung. Auch die Integration der Gesamtplanung mit Ziel- und Maßnahmenplanung stieß auf durchweg positive Resonanz.

Durch die direkte Kommunikation und die frühzeitige Beratung wird der LVR gegenüber den leistungsberechtigten Personen greifbarer und nahbarer. Dies trägt zur Veränderung des oft negativ behafteten LVR-Images bei. Das Verhältnis zwischen Kostenträger und Leistungsberechtigten entwickelt sich weg von einer reinen Abhängigkeit hin zu einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit, die das gemeinsame Ziel der (Re-)Integration in die Gesellschaft verfolgt.

## 8. Handlungsempfehlungen

Die Erprobung zeigt, dass die entwickelten Instrumente und Prozesse die angestrebten Ziele erfüllen. Um die landesweite Umsetzung vorzubereiten, wird empfohlen, die Projektgruppe mit der weiteren Entwicklung und Implementierung zu betrauen.

Als kurzfristig umsetzbare Maßnahmen wird Folgendes vorgeschlagen:

- **LVR-Interne Vorstellung der Ergebnisse**, insbesondere bei den Funktionsgruppen, die bei der Umsetzung des neuen Verfahrens beteiligt sind. Eine erste Informationsveranstaltung für das Fallmanagement hat am 04.04.2025 bereits stattgefunden.
- **Vorstellung der Ergebnisse in Fachkreisen**, bei Leistungserbringern, Selbsthilfegruppen und örtlichen Trägern. Ziel ist es, weitere Anregungen aus Anwendersicht einzuholen und in die Weiterentwicklung einfließen zu lassen. Als Kick-Off-Veranstaltung hat bereits ein Fachtag am 09.05.2025 stattgefunden. Aufgrund der hohen Nachfrage werden zwei weitere, identische Veranstaltungen im Laufe des Mai stattfinden.
- **Überarbeitung des Beratungskonzepts** mit Fokus auf niedrigschwellige, aufsuchende Angebote, die besser in bestehende Strukturen (z. B. KoKoBe, SPZ, WfbM) integriert werden. Besondere Aufmerksamkeit gilt der Erstberatung.
- **Weiterentwicklung des Fragebogens „Persönliche Sicht“**, um ihn an unterschiedliche Sprachniveaus und Bedarfslagen anzupassen, insbesondere für Bewohner\*innen besonderer Wohnformen sowie für Menschen mit geistiger Behinderung und kognitiven Einschränkungen. Ergänzend soll ein **Pflegebedarfs-Fragebogen** entwickelt werden, da Pflegeleistungen künftig nicht mehr über die Ziel- und Maßnahmenplanung erfasst werden sollen (ggf. orientiert am MD).
- **Ausschreibung einer Softwarelösung**, die Digitalisierung, KI-gestützte Prozesse und eine effizientere Personalsteuerung ermöglicht.  
Umsetzung des Konzepts zur Wirkungskontrolle gemäß BaGüS-Orientierungshilfe, Entwicklung eines Schulungskonzepts zur Formulierung von SMART-Zielen sowie Integration der Erfolgsmessung in das interne Kontrollsystem (IKS)
- **Barrierearme und optisch ansprechende Gestaltung** der entwickelten Instrumente in Papierform (PDF), um eine möglichst breite Nutzbarkeit zu gewährleisten.
- **Prüfung von Fallkonstellationen**, in denen bei der alle zwei Jahre erforderlichen Fortschreibung des Gesamtplans (§ 128 Abs. 2 S. 2 SGB IX) auf eine Bedarfsneuermittlung verzichtet werden kann.
- **Weiterführung der Konsolidierung mit dem LWL**, um eine Angleichung der Verfahren und mögliche Synergien zu prüfen.

Als perspektivische Maßnahmen, abhängig von der Softwareeinführung, wird Folgendes vorgeschlagen:

- **Begleitete Erstantragstellung mit Beratungstermin**, bei der eine standardisierte Bedarfserhebung erfolgt. Falls ein Unterstützungsbedarf erkennbar ist, wird eine Liste der erforderlichen Unterlagen erstellt. Die Dokumente sollen digital verarbeitet werden (z. B. durch Nut-

zung des Reha-Grundantrags und Vor-Ort-Scannen). Die dafür notwendige Hardware ist bereits vorhanden. Im Bereich Antragstellung kann in Abhängigkeit von tatsächlich freierwerdenden Ressourcen ggf. auch die Sachbearbeitung einbezogen werden. Dann wäre ein entsprechender Schulungsbedarf zu prüfen.

- **Konzept für ein „Kennenlern-Angebot“**, das Leistungsberechtigten eine erste Orientierung im Hilfesystem bietet. Dabei soll eine Ermittlung durchschnittlicher Bedarfe für verschiedene Gruppen erfolgen, um die Bedarfssteuerung zu optimieren.
- **Prüfung eines Sonderfallmanagements** für besonders komplexe Fälle, die eine Vor-Ort-Begutachtung erfordern oder bei denen sich die betroffenen Personen nicht eigenständig äußern können.
- **Einführung eines partizipativen Sozialraum-Mappings**, das den Sozialraum in die Bedarfplanung einbezieht. Dies soll Parallelstrukturen vermeiden und bestehende Ressourcen optimal nutzen.
- **Etablierung von LVR-Sozialraumexperten** die für die regionale Vernetzung, die Pflege des Sozialraum-Mappings sowie die Abstimmung zwischen Leistungserbringern und inklusiven Angeboten verantwortlich sind. Hier bedarf es einer Abgrenzung zum Aufgabenbereich von KoKoBe, SPZ und Leistungserbringern um Doppelfinanzierungen zu vermeiden.
- **Überarbeitung der LVR-Website und Informationsmaterialien**, um den neuen Gesamtplanungsprozess, insbesondere die KI-gestützte Arbeit, transparent darzustellen und Anwender\*innen gezielt zu informieren.

Die Projektergebnisse belegen, dass eine moderne, digitale und personenzentrierte Bedarfsermittlung umsetzbar ist, die die Selbstbestimmung stärkt und die Eingliederungshilfe nachhaltig weiterentwickelt. Die Fortführung des Projekts BEI\_NRW 2.0 ist essenziell, um eine langfristig wirksame und ressourcenschonende Gesamtplanung sicherzustellen.