



Sprungbrett e.V.
Förderverein zur Suchtarbeit

Steinhagen 19
45525 Hattingen
Fon: 02324 596970 Fax: 02324 5969722

Konzeption
Café Sprungbrett – offener Cafébereich

- 1. Der suchtmittelfreie Treffpunkt Café Sprungbrett**
 - 1.1 Leitbild**
 - 1.2 Zielgruppe**
 - 1.3 Arbeitsweise**
 - 1.4 Ziele**
 - 1.5 Öffnungszeiten**
 - 1.6 Ausschlusskriterien**
- 2. Hauptamtliche Mitarbeiter**
- 3. Beschäftigungsangebote im Cafébereich**
 - 3.1 Ziele**
 - 3.2 Auseinandersetzung mit dem Thema Sucht im Arbeitsprozess**
- 4. Mitarbeit im offenen Cafébereich**
 - 4.1 Belehrung durch das Gesundheitsamt**
 - 4.2 Übernahme von Verantwortung und Aufgaben**
 - 4.3 Ehrenamtliche Mitarbeit**
 - 4.3.1 Aufnahmevoraussetzungen**
 - 4.3.2 Einzelgespräche mit dem hauptamtlichen Mitarbeiter**
 - 4.3.3 Teamsitzung**
 - 4.4 Trainings- und Praktikumsplätze**
 - 4.5 Gemeinnützige Zusatzarbeit**
 - 4.6 Arbeitsgelegenheiten mit Mehraufwandsentschädigung**
- 5. Freizeitangebote im Café Sprungbrett**
- 6. Kooperation und Vernetzung**
- 7. Anbindung der Nutzer von Café Sprungbrett**
- 8. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung**
- 9. Abschließende Bemerkungen**

Der suchtmittelfreie Treffpunkt Café Sprungbrett

Café Sprungbrett ist offener Treffpunkt und zentrale Anlaufstelle für Betroffene, Angehörige und alle Menschen, die sich über Sucht informieren möchten. Er ist ein Ort der Integration, ein Ort der Begegnung erlaubt und ermöglicht und somit einer Ausgrenzung und Tabuisierung von Sucht und Suchtkranken entgegenwirkt. Sprungbrett e.V. verfolgt ausschließlich gemeinnützige und mildtätige Zwecke.

Café Sprungbrett ist durch seine zentrale Lage in Hattingen eine gemeindenahe ambulante Einrichtung der Suchtkrankenhilfe, die niederschwellig arbeitet und allen Suchtkranken offen steht. Sprungbrett e.V. ist korporatives Mitglied der AWO im EN Kreis.

1.1 Leitbild

Wir sehen Sucht als geistig-seelische Störung mit einem komplexen Ursachengefüge. Da sie in einem langen Prozess entstanden ist, ist auch die Genesung in Prozess, den wir mit unserer Arbeit begleiten wollen, insbesondere fördern wir die Veränderungsprozesse der Betroffenen. Wir akzeptieren Suchtkranke als mündige, zu Selbstverantwortung, Selbstbestimmung und Selbststeuerung fähige Menschen. Mit diesem Leitbild unterstützen wir Hilfesuchende in diesem Bestreben. Der Arbeitsansatz orientiert sich an den Bedürfnissen, Fähigkeiten und Möglichkeiten der Klienten. Das Beratungs- und Betreuungsangebot erfolgt situationsbedingt, unbürokratisch und zeitnah.

Auf der Grundlage von Freiwilligkeit, Vertraulichkeit und Verschwiegenheit steht ein ganzheitlicher Beratungsansatz unter Berücksichtigung der geistig-seelischen, der körperlichen, der sozialen und der materiellen Gesichtspunkte im Mittelpunkt.

Café Sprungbrett ermöglicht Suchtkranken auf vielfältige Weise in Kontakt zu treten.

Angefangen vom unverbindlichen Nutzen der gastronomischen Angebote, über das Gespräch mit anderen Gästen, über den Kontakt treten mit den ehrenamtlichen Mitarbeitern, die zum großen Teil selbst abstinent lebende Suchterfahrene sind, bis zum Kontakt mit den professionellen Suchttherapeuten oder Sozialpädagogen zur Information über Sucht oder der konkreten Hilfestellung.

Mit diesem Konzept wird das Leistungsprofil der Einrichtung dargestellt, welches die qualitativen und quantitativen Anforderungen in der ambulanten Suchtkrankenhilfe berücksichtigt.

Integration und Teilhabe Gemeinschaft ermöglicht Solidaritätserfahrung die in ihrem Zusammenwirken Hilfestellung, Unterstützung und Motivation für den Einzelnen besitzen. Der Hilfesuchende erlebt, dass er oder sie mit seinem scheinbar einzigartigen Problem doch nicht allein ist und kann gemeinsam mit anderen beginnen nach individuellen Lösungswegen zu schauen.

Diese Möglichkeiten beginnen nicht erst nach einer erfolgreichen Behandlung mit anschließender Abstinenz, sondern können zu unterschiedlichen Zeitpunkten eines Entwicklungsverlaufs ansetzen, ermöglichen aber den Einstieg in einen Prozess des Ausstiegs aus der Sucht.

1.2 Zielgruppe

Zielgruppe von Café Sprungbrett sind Suchtkranke, Suchtkranke mit Komobidität, Angehörige, Multiplikatoren und Menschen, die sich mit süchtigem Verhalten auseinandersetzen wollen. Wir arbeiten mit stofflichen Abhängigkeiten (z.B. Alkohol, Tabak, illegale Stoffe), als auch mit nichtstofflichen Abhängigkeiten(z.B. Glücksspiel, Medien, Kauf- oder Sexsucht). Wir helfen bei medizinischen und psychosozialen Folgen der Abhängigkeitserkrankungen wie suizidale Krisen, Folgen von sexuellem Missbrauch u.ä.

1.3 Arbeitsweise

In der psychosozialen Praxis basieren unsere Beratungsgespräche auf den Prinzipien der motivierenden Gesprächsführung. Die Grundannahme geht davon aus, dass bei Menschen mit Suchtverhalten hohe Ambivalenzen im Spannungsfeld von Genuss und Frustration bestehen. Die motivierende Gesprächsführung will gezielt Veränderungsbereitschaft aufbauen und fördern. (vgl. Miller&Rollnick, 2015)
Dabei werden die folgenden fünf Strategien eingesetzt:

- Empathie ausdrücken, respektvolles, um Verständnis bemühtes Zuhören, um die Selbstachtung zu fördern
- Diskrepanzen entwickeln, um Widersprüche zwischen dem Ist und dem Soll Zustand herauszuarbeiten
- Problembewusstsein verstärken, Diskussionen oder Entlarvungen vermeiden
- Widerstände aufnehmen, nachgiebig reagieren, umlenken und neu formulieren
- Selbstwirksamkeit fördern, Zuversicht in die eigenen Ressourcen aufbauen und fördern.

Es ist davon auszugehen, dass ein ernsthaft vorgebrachter Abstinenzwunsch alleine nicht ausreicht, um ein dauerhaftes und zufriedenes suchtmittelfreies Leben zu führen. Im Rahmen der Beratung werden Kurzinterventionen eingesetzt, die einen Impuls zu einer Veränderung geben und den Hilfesuchenden in seiner Autonomie stärken.

Entsprechend ihrer individuellen Problematik wird gemeinsam mit den Hilfesuchenden eine angemessene Behandlungsform(ambulant oder stationär) erarbeitet. Wo die Möglichkeit besteht, werden auch Angehörige in die Beratung und die Veränderungsprozesse eingebunden.

Letztendlich geht es im Kern darum, auf allen Ebenen(emotional, kognitiv, körperlich) hilfreiche alternative Handlungsmuster zu vermitteln, die zu einem allgemein gesünderem Lebensstil führen. Durch eine Schulung der Selbstwahrnehmung und der Reflektion erlangt der Hilfesuchende mehr Klarheit über seine eigenen Ziele und Werte und dies führt damit zu einer oft langfristigen Stabilisierung.

1.4 Ziele

Mit dem Angebot Cafe Sprungbrett verfolgen wir die folgenden Ziele:

- niedrigschwelliges Informationsangebot und Kontaktstelle für Suchtkranke, Angehörige und andere Interessierte.
- Überlebenshilfe und Verringerung der psychosozialen und gesundheitlichen Verelendung.
- der Gestaltung und dem Aufbau von (neuen) tragfähigen Beziehungen.
- Förderung von Autonomieentwicklung, persönlichem Wachstum und Selbstbestimmung, um eine selbständigen Lebensführung zu erreichen.
- die Förderung von Tagesstruktur, Alltagsbewältigung und der sozialen Integration.
- Entwicklung einer hilfreichen Freizeitgestaltung gibt Hilfe bei der Entwicklung einer abstinentenorientierten Tagesstruktur.

- Krisenintervention und Rückfallprophylaxe.
- Schutzraum für Suchtgefährdete, abstinent lebende Menschen als auch Menschen mit ambivalentem Abstinenzwunsch
- Unterstützung zur Vermittlung in Therapie, Reha und/oder Selbsthilfegruppe.
- Ermöglicht die Einmündung in eine Arbeitsgelegenheit mit Mehraufwandsentschädigung (1,50 € Job) oder eine ehrenamtliche Tätigkeit im Cafe Sprungbrett

1.5 Öffnungszeiten

Café Sprungbrett ist täglich geöffnet, montags bis freitags jeweils von 10.00 bis 19.00 Uhr, samstags von 10.00 bis 13.00 Uhr, sonn- und feiertags von 14.00 bis 17.00 Uhr geöffnet.

1.6 Ausschlusskriterien

Der offene Cafébereich ist ein suchtmittelfreier und abstinentfördernder Raum. Menschen, die deutlich und erkennbar unter Einfluss von berauschenden und betäubenden Substanzen stehen, dürfen den Cafébereich nicht betreten.

Dies gilt auch für Menschen, die mit Substanzen handeln, selbst aber abstinent leben. Gewalt und Androhung von Gewalt sind ein weiteres Ausschlusskriterium.

Eine Ausnahme von dieser Regel erfolgt bei Menschen, die erkennbar unter Einfluss von berauschenden und betäubenden Substanzen stehen und Kontakt mit dem Ziel einer Information und Hilfeinanspruchnahme suchen. Ihnen wird Kontakt in den dem Café angrenzenden Räumen ermöglicht, sofern sie einem Gespräch aufgrund ihrer Intoxikation folgen können.

2. Hauptamtliche Mitarbeiter

Der offene Cafébereich wird von hauptamtlichen Mitarbeitern geleitet und organisiert. Regelmäßige Teamsitzungen, interne und externe Fortbildung sowie regelmäßige Supervision sind verbindlicher Standard unserer Arbeit.

Aufgaben und Tätigkeiten der Anleitung

- Arbeitspraktische Anleitung, Unterweisung in Geräten und Hilfsmitteln und Arbeitssicherheit
- Überprüfung der Erreichung der Lernziele
- Austausch mit Pädagogen über Zielplanung, Einsatz und Aufgaben und besonders in Problem- und Krisensituationen
- Veränderungsmitteilungen an das Job Center EN
- Recherche und Erstellung von Arbeitsmaterialien, Entwicklung und Durchführung von neuen Aufgabenstellungen

- Erstellung von Beurteilungen und Wochenberichten
- Material- und Lebensmittelbeschaffung, Gerätwartung
- Ergebnisüberprüfung, Ansprachen zum Sozialverhalten, Feedback geben
- Arbeitszeiterfassung und Dienstplanung
- Auszahlung und Abrechnung der MA

Aufgaben und Tätigkeiten der pädagogischen Fachkräfte

- Führen von Erst-, Beratungsgesprächen und Krisengesprächen, Information über das Angebot
- Durchführung von sucht- und gesundheitsspezifischer Beratung, ggf. Vermittlung in weiterführende Hilfen wie Entgiftung oder ABW
- Führen von Zielgesprächen und Dokumentation, Erstellen von Abschlussberichten
- Planung von Verläufen, Verlängerungen in Absprachen mit den Kostenträgern
- Durchführung von Teambesprechungen,
- Besuch von fachspezifischen Arbeitskreisen, Austausch mit Kooperationspartnern
- Weiterentwicklung pädagogischer Konzepte, Evaluierung der Prozesse
- Kooperation mit der Anleitung und der Verwaltung

3. Beschäftigungsangebote im Cafébereich

3.1 Ziele

Café Sprungbrett bietet im offenen Bereich vorrangig Betroffenen die Möglichkeit sich stundenweise zu engagieren.

Als Beschäftigungsangebot bietet es die Möglichkeit einer allmählichen Gewöhnung an Arbeitstätigkeiten und Arbeitsabläufe und des (Wieder-) Einstiegs in die Arbeitswelt.

Mit dem Beschäftigungsangebot verfolgen wir folgende Ziele:

- Motivierung der KlientInnen für Arbeits- und Beschäftigungsangebote oder Projekte
- Stabilisierung der Klienten/innen durch ehrenamtliche Tätigkeit
- Tagesstrukturierung
- (Wieder-)Erlernen von Verantwortung und Selbständigkeit im Bereich Arbeit
- Allmähliche Gewöhnung an den Arbeitsablauf und die dazugehörigen Regeln
- Erhöhung der Vermittelbarkeit auf dem ersten Arbeitsmarkt durch den Abbau von Vermittlungshemmnissen

Die Beschäftigung im Cafe Sprungbrett ist ein zusätzliches stabilisierendes Element für den Einzelnen. Sie wirkt ergänzend zu einer ambulanten Therapie, als Nachsorge oder in Fortführung einer stationären Therapie.

3.2 Auseinandersetzung mit dem Thema Sucht im Arbeitsprozess

Wir folgen dem Prinzip der Integrativen Therapie, dass nur dort wo Kontakt ermöglicht wird, Begegnung, Beziehung und damit Bindung entsteht.

Eine wichtige Bedeutung kommt der persönlichen Auseinandersetzung mit dem Thema Sucht zu. Belastende Erfahrungen im ersten Arbeitsmarkt mit dem Thema Sucht am Arbeitsplatz sind recht häufig und gefährden den Betroffenen in seiner Abstinenz. Im Cafébereich hat der betroffene Mitarbeiter zunächst die Möglichkeit, sich in einem abstinenten Rahmen mit sozialpädagogischer Hilfestellung zu erproben.

Die Konfrontation mit alkoholisierten Hilfesuchenden, wie sie immer wieder geschehen ist, erfolgt in einem beschützten Rahmen. In der Begleitung durch die hauptamtlichen Mitarbeiter bietet sich für den betroffenen Mitarbeiter die Gelegenheit einer unmittelbaren Klärung und Reflektion seiner Eindrücke und Erlebnisse.

Im offenen Cafébereich ist der ehrenamtlichen Mitarbeiter aus Sicht der Besucher manch mal erster Ansprechpartner. In dieser Rolle leisten die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen eine wertvolle Basisarbeit. Die Rolle als erster Ansprechpartner ist kein verpflichtender Bestandteil der Arbeit im Cafe, sie fußt auf der Bereitschaft der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen, sich als Ansprechpartner zur Verfügung zu stellen und ist für die Menschen gedacht, die aufgrund einer Abstinenzzeit bereits eine gewisse Stabilität erreicht haben. In ihrer Rolle als EA sind vor allem Betroffene Vorbild für BesucherInnen des Cafés. Durch ihre Vorbildrolle können sie Hilfesuchenden Betroffenen Mut machen, einen abstinenten Weg einzuschlagen, ihnen im täglichen Umgang vorleben, Verantwortung für sich und andere zu übernehmen.

4. Mitarbeit im offenen Cafébereich

4.1 Belehrung durch das Gesundheitsamt

Durch die Ausgabe von Getränken und kleinen Speisen sind die Hygienevorschriften des Gesundheitsamtes besonders zu beachten. Jeder Mitarbeiter, der eine Tätigkeit im Cafébereich aufnimmt erhält entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen eine Belehrung durch das Gesundheitsamt.

4.2 Übernahme von Verantwortung und Aufgaben

Dies gilt insbesondere für die Einhaltung der Hygienevorschriften, den Organisationsabläufen des offenen Cafébereichs und der Protokollführung der Teamsitzungen

Hierzu zählen:

- Herrichten des Cafébereichs für den Tagesbetrieb und Herunterfahren am Ende
- Kassenkontrolle bei Beginn, Übergabe und Dienstende
- Bedienung der BesucherInnen des Cafés
- Einhalten der Hygiene- und Lagerhaltungsvorschriften
- Verbindliches, regelmäßiges säubern der Arbeitsplätze und Arbeitsgeräte entsprechend der Vorschriften
- Übersicht über den Verbrauch an Lebensmitteln und Getränken zum regelmäßigen Einkauf
- Verantwortung für den Einkauf und Gestaltung der Tischdekoration und der Schaufenster im offenen Cafébereich

4.3 Ehrenamtliche Mitarbeit

4.3.1 Aufnahmevoraussetzungen

Die Tätigkeit im offenen Cafébereich ist ein Integrations- und Hilfeangebot auf freiwilliger Basis.

Wir erwarten von dem Mitarbeiter die Bereitschaft zu einer verbindlichen Mitarbeit, Aufgaben und Verantwortung zu übernehmen und sich mit sich und seiner Umgebung kritisch auseinander zu setzen kann, bzw. die Bereitschaft sich dahin zu entwickeln.

Nicht in den Status eines ehrenamtlichen Mitarbeiters kann aufgenommen werden, wer aktuell nicht abstinenzfähig ist, oder an ansteckenden Krankheiten entsprechend den Hygienevorschriften erkrankt ist. Die ehrenamtliche Tätigkeit ist zeitlich nicht befristet.

4.3.2 Einzelgespräche mit dem hauptamtlichen Mitarbeiter

Regelmäßig stattfindende Gespräche während der Dauer der Tätigkeit sollen der persönlichen Entlastung dienen, Krisen, Konflikten und Überlastungen vorbeugen und persönliches Wachstum ermöglichen.

Gesprächsbedarf kann vom ehrenamtlichen Mitarbeiter und auch von hauptamtlichen Mitarbeiter angemeldet werden.

Gesprächsinhalte können sein:

- zu Beginn: Klärung der Belastbarkeit und Motivation, sowie der eigenen Abstinenz
- Sicherstellung einer gewissenhaften Einarbeitung
- Assistenz und Begleitung während der Tätigkeit
- Überlastung und persönliche Krisen
- Konflikte mit Kollegen
- Bei Beendigung: Reflektion der persönlichen Entwicklung und Wachstum im Zeitverlauf

4.3.3 Teamsitzung

Die regelmäßig stattfindenden Teamsitzungen mit fester Tagesordnung sind als Informations-, Mitsprache- und Ausspracheorgan verbindlicher Bestandteil der ehrenamtlichen Tätigkeit.

Sie bietet allen ehrenamtlichen MitarbeiterInnen Zeit und Raum, sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten mit persönlichen Erfahrungen und Vorstellungen einzubringen und einen Beitrag an der Weiterentwicklung des Cafés zu leisten.

Für den Einzelnen ist die Teamsitzung ein Lernfeld für Kommunikation, gegenseitiger Wertschätzung und persönlicher Reflektion.

4.4 Trainings- und Praktikumsplätze

Der offene Cafébereich ist ein Lern- und Übungsfeld für Betroffene.

Von daher bietet es gezielt die Möglichkeit, über Kooperation mit anderen Hilfeeinrichtungen Praktikumsplätze oder Trainingsarbeitsplätze vorzuhalten.

4.5 Gemeinnützige Zusatzarbeit(Sozialstunden)

Der offene Cafébereich erlaubt es Menschen, die vom Gericht festgelegte Sozialstunden abzuleisten haben sich über ihre Tätigkeit mit ihrem eigenen Suchtverhalten und ihrer Straftat auseinander zu setzen. Auch hier findet eine sozialpädagogische Begleitung statt.

5. Freizeitangebote im Café Sprungbrett

Freizeitangebote und Angebote zur Tagesstruktur stellen einen weiteren stabilisierenden, integrierenden Baustein in der Versorgung suchtkranker Menschen dar.

Teilhabe an Gemeinschaft, Gestaltung von Gruppenangeboten und Aktivitäten helfen

Ressourcen zu aktivieren und Potentiale abzurufen.

Sie stehen allen Nutzern von Sprungbrett offen.

6. Kooperation und Vernetzung

Sprungbrett e.V. ist bestrebt, mit allen relevanten Akteuren des örtlichen Hilfesystems zusammen zu arbeiten. Eine besondere Rolle bekommt dabei die Kooperation mit Kontakt- und Beratungsstellen, sowie entsprechenden Tagesstätten für Menschen mit psychischer Behinderung.

Ferner sind wir im Kontakt mit dem sozialpsychiatrischen Dienst des EN Kreises als zentraler kommunaler Steuerungsinstanz im Rahmen der gesetzlichen Aufgaben sowie mit Ärzten, Krankenhäusern, Reha-Einrichtungen, stationärer Wohneinrichtungen, gesetzlichen Betreuern, Selbsthilfegruppen, der Schuldnerberatung und anderen psychosozialen Hilfen für die o.g. Zielgruppe.

Kriseninterventionen werden gemeinsam mit dem sozialpsychiatrischen Dienst des Gesundheitsamtes durchgeführt, soweit deren Mitarbeiter dies zeitlich einrichten können. Des Weiteren steht der ärztliche Notdienst der niedergelassenen Ärzte im Rahmen der kassenärztlichen Versorgung zur Verfügung. Individuell wird im Bedarfsfall ein Krisenplan mit jedem Klienten abgesprochen. (außerhalb der Geschäftszeiten) Über den Gesamtverbund ist Café Sprungbrett in den örtlichen und kreisweiten Gremien vertreten.

7. Weitere Anbindung der Besucher von Café Sprungbrett

Wir sehen es als eine Funktion von Cafe Sprungbrett an, Nutzer von Sprungbrett darin zu motivieren, zu unterstützen und wenn nötig zu begleiten tagesstrukturierende Angebote innerhalb der Gemeinde zu für sich in Anspruch zu nehmen. Dies stellt einen wesentlichen Beitrag zu Integration und Teilhabe in den Alltag dar und folgt dem Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe:

Ziel ist es auch hier, vorhandene Ressourcen und Potentiale wieder zu entdecken und die eigenen kommunikativen, sozialen, und kreativen Fähigkeiten und Fertigkeiten weiter aus zu bauen. Wichtige Partner sind für uns hierbei:

- Selbsthilfegruppen und die örtliche KISS(Selbsthilfekonzferenz)
- Freiwilligenagentur im Holschentor
- VHS
- Kirchengemeinden
- Sportverbände
- Bildungs- und Qualifizierungsgesellschaften
- Betriebe und Arbeitgeber in Hattingen / Sprockhövel
- Städtische Einrichtungen und Angebote

8. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung

Sprungbrett e.V. sieht sich verpflichtet, seine Arbeit nach bestehenden Standards hinsichtlich einer Struktur- Prozess- und Ergebnisqualität auszurichten.

Gleichfalls sind wir bestrebt, bestehende Standards dort zu optimieren wo erkennbare Veränderungen notwendig sind.

Unsere Leistungen der

Strukturqualität:

- aktuelle Konzeption
- Individuelle verbindliche Begleitung auf Grundlage einheitlicher Standards
- Verpflichtung zu Vernetzung und Kooperation
- Interne und externe Fort- und Weiterbildung der hauptamtlichen Mitarbeiter
- Schulung und Belehrung der ehrenamtlichen Mitarbeiter
- Dienst- und Fallbesprechungen, Supervision
- Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -entwicklung

Prozessqualität:

- individuelle Fortschreibung des Entwicklungsprozesses unter Beteiligung der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen
- EDV-gestützte Dokumentation
- Stärkung der personalen Kompetenzen der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen

Ergebnisqualität:

- Zufriedenheit ehrenamtlichen MitarbeiterInnen und Evaluierung von Entwicklungsprozessen
- Regelmäßige Katamneseerhebungen bei ehrenamtlichen Mitarbeitern
- Besucherbefragung zur Zufriedenheit mit Café Sprungbrett
- Beschwerdemanagement

9. Abschließende Bemerkungen

Das aktuelle Konzept des Café Sprungbretts ist ein fortlaufender Prozess und unterliegt einer stetigen Weiterentwicklung durch die sich ergebenden Überprüfungen in der Praxis, sowohl in der Arbeit mit dem Einzelnen, als auch innerhalb der gegebenen gesamtgesellschaftlichen sozialen, politischen und fachlichen Rahmenbedingungen. Wir nehmen Anregungen und Kritik auf und versuchen, unsere Dienste ständig zu verbessern.