

## **Leitbild *ambulante dienste e.V.* - Umfassende Positionen und Grundlagen -**

Der Verein *ambulante dienste e.V.* ist entstanden als Teil der Krüppelbewegung (Selbstbestimmt-Leben-Bewegung) zu Anfang der 1980er Jahre. Diese Bewegung war geprägt von dem Bedürfnis, das Leben in die eigene Hand zu nehmen und gegen gesellschaftliche Zuschreibungen und Bevormundungen zu verteidigen. Daraus entwickelte sich unter anderem die *persönliche Assistenz*, wie sie von *ambulante dienste e.V.* vertreten und angeboten wird.

Der Blick auf Behinderung ist nach wie vor geprägt von der Ansicht, dass Behinderung ein Defizit ist, das durch professionelle HelferInnen ausgeglichen werden muss. Dem gegenüber geht *ambulante dienste e.V.* davon aus, dass viele Menschen mit Behinderungen bei der Ausübung alltäglicher Aktivitäten Unterstützung benötigen – ansonsten aber durchaus in der Lage sind, ihr Leben selbstbestimmt zu gestalten. Sie brauchen keine bevormundende pflegerische und/oder pädagogische Betreuung, sondern schlichtweg persönliche AssistentInnen, die sie bei der Ausübung der Aktivitäten unterstützen, zu denen sie alleine nicht in der Lage sind. Diese Sichtweise hat weit reichende Konsequenzen: Durch sie eröffnen sich für Menschen mit Behinderungen neue Lebensperspektiven in selbstbestimmter Umgebung, in freier Zeiteinteilung und mit selbstgewählten AssistentInnen. Denn mit der Entscheidung, wer/wann/wie Zutritt zu privaten oder intimen Bereichen erhält, wird die Grundlage für die freie Entfaltung der Persönlichkeit geschaffen. Zeitautonomie und die eigenständige Ausgestaltung der Assistenz sind Eckpfeiler für den Ausbau der Selbstbestimmung und die gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

Eine im Alltag verankerte wachsende Selbstbestimmung geht einher mit der Entwicklung individueller Lebensziele und -perspektiven. Die durch *ambulante dienste e.V.* angebotene Beratung und Begleitung dient der Unterstützung bei der Entwicklung und dem Ausbau persönlicher Perspektiven. Ein unabdingbarer Aspekt hiervon ist die *Beratung von Betroffenen für Betroffene (peer counseling)*, die von *ambulante dienste e.V.* ausgebaut werden muss. Ziel ist die Beseitigung von bestehenden entmündigenden und ausgrenzenden Hindernissen.

Im Verlauf von 25 Jahren hat sich *ambulante dienste e.V.* im Rahmen dieser Grundsätze entwickelt und verändert. Aus dem Verein zur Förderung des selbstbestimmten Lebens von Menschen mit körperlichen Behinderungen ist ein Unternehmen mit ca. 600 Angestellten und ca. 100 AssistenznehmerInnen erwachsen. Für neue InteressentInnen bedeutet diese Ent-

wicklung, dass sie nunmehr auf ein umfassendes Angebot zurückgreifen können. Dies bedeutet aber auch, dass sich *ambulante dienste e.V.* darum bemühen muss, seine Leistungen als gemeinnütziges Unternehmen wirtschaftlich zu erbringen und auch unter ökonomischen Gesichtspunkten erfolgreich zu sein. Dabei bleibt nicht aus, dass es zu Konflikten zwischen betrieblichen Belangen und der Selbstbestimmung der AssistenznehmerInnen kommt. Das Leitbild von *ambulante dienste e.V.* dient in solchen Konfliktfällen als Orientierung und Entscheidungshilfe.

## **Persönliche Assistenz**

Die zentrale Grundlage der Arbeit von *ambulante dienste e.V.* ist heute wie zu Beginn der 1980er Jahre die *persönliche Assistenz*. Dabei geht es darum, stellvertretend die Tätigkeiten zu übernehmen, die Menschen mit körperlichen Behinderungen ohne fremde Hilfe nicht ausführen können - unabhängig davon, um welche Art der Hilfe es sich handelt. Entscheidend bei der *persönlichen Assistenz* ist das Recht der AssistenznehmerInnen, ihre AssistentInnen selbst auszusuchen, diese persönlich anzuleiten, deren Einsatz zu organisieren und somit das Recht, die Arbeitsinhalte und die Arbeitsumstände (z.B. den Ort, an dem die Leistungen erbracht werden) selbst zu bestimmen. Darüber hinaus ist es in begründeten Fällen möglich, dass sich der/die AssistenznehmerIn AssistentInnen auch außerhalb des MitarbeiterInnenpools sucht.

*Persönliche Assistenz* ist kein Ausbildungsberuf. Die durch *ambulante dienste e.V.* vermittelten AssistentInnen kommen aus verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen. So arbeiten sowohl StudentInnen nebenberuflich als auch Menschen mit verschiedenen beruflichen Hintergründen hauptberuflich als AssistentInnen. Vorerfahrungen in gesundheits- oder sozialpädagogischen Berufen sind für die Arbeit als AssistentIn nicht erforderlich und bergen unter Umständen sogar die Gefahr einer Grenzüberschreitung in Bezug auf das Selbstbestimmungsrecht der AssistenznehmerInnen – nämlich dann, wenn das eigene Wissen und die eigenen Erfahrungswerte über die Wünsche und tatsächlichen Bedürfnisse der AssistenznehmerInnen gestellt werden; eine Gefahr, vor der keine AssistentIn gefeit ist. Daher gilt es von Seiten der AssistentInnen, immer wieder die eigene Rolle im Interaktionsprozess mit den AssistenznehmerInnen zu reflektieren, kritisch zu hinterfragen und gegebenenfalls zu modifizieren.

*ambulante dienste e.V.* bietet allen angehenden AssistentInnen eine obligatorische *Basisqualifikation*, die einen Grundstock an assistenzrelevanten Fertigkeiten vermittelt, wie z.B. im Umgang mit dem Rollstuhl, beim Heben und Tragen oder auch die Auseinandersetzung mit

Nähe und Distanz. Darüber hinaus besteht für die AssistentInnen die Möglichkeit der Teilnahme an innerbetrieblicher und teamspezifischer Fortbildung.

Die Arbeit als AssistentIn erfordert eine Reihe von Schlüsselkompetenzen, die zwar Beachtung in der *Basisqualifikation* finden, aber nur begrenzt erlernbar sind. Wichtige *persönliche* Voraussetzungen für die Tätigkeit als AssistentIn sind:

- zuverlässig Vereinbarungen einzuhalten
- Pünktlichkeit
- genau zuhören zu können
- sich selbst im Hintergrund halten zu können
- aufmerksam zu sein
- Toleranz bezüglich bestehender Unterschiedlichkeiten aufbringen zu können
- Offenheit, Ehrlichkeit, Respekt
- Teamfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Flexibilität (in persönlicher und zeitlicher Hinsicht)
- körperliche und psychische Belastbarkeit
- Auseinandersetzung mit der Motivation, die Arbeit als AssistentIn auszuüben und
- Auseinandersetzung mit bzw. Akzeptanz der eigenen Grenzen

Unterstützung erfahren die AssistentInnen durch den kontinuierlichen Austausch innerhalb des Teams sowie durch den Dialog mit der Einsatzbegleitung, der Pflegefachkraft und dem Betriebsrat. Des Weiteren besteht für alle AssistentInnen die Möglichkeit der Supervision.

Die Auswahl der AssistentInnen erfolgt bei *ambulante dienste e.V.* über ein ausführliches Bewerbungsgespräch und die erfolgreich absolvierte *Basisqualifikation*.

Die AssistenznehmerInnen von *ambulante dienste e.V.* haben unterschiedliche Vorstellungen darüber, wie sie ihr Leben gestalten möchten und werden darin von *ambulante dienste e.V.* unterstützt. Neben der Unterstützung durch die AssistentInnen können die AssistenznehmerInnen zudem ihre Einsatzbegleitung, die Pflegefachkraft oder die AssistenznehmerInnen-Vertretung in Anspruch nehmen. Es besteht die Möglichkeit, die Organisation des Einsatzes ganz oder teilweise an die Einsatzbegleitung zu delegieren. Auch bei Konflikten im Team kann die Einsatzbegleitung hinzugezogen werden. Darüber hinaus muss das *peer counseling* ausgebaut sowie die Möglichkeit der Fortbildung und Supervision geschaffen werden.

*Persönliche Assistenz* bedeutet, dass sich jede AssistenznehmerIn ein Team aus AssistentInnen aufbaut, das in der Größe gemäß dem Assistenzbedarf variiert. Neben diesem Team gibt es in der Regel einen Kreis von eingearbeiteten und bereits eingesetzten AssistentInnen, die für Vertretungsfälle zur Verfügung stehen. Jede AssistenznehmerIn hat die Möglichkeit, neue AssistentInnen – auch ohne Angabe von Gründen – abzulehnen. Dieses Wahlrecht ist auch auf Seiten der AssistentInnen gewährleistet, d.h. auch diese können die Assistenz bei einer potenziellen AssistenznehmerIn ablehnen. Darüber hinaus kann das Assistenzverhältnis in Konfliktfällen jederzeit von beiden Seiten beendet werden. *ambulante dienste e. V.* bemüht sich um die Stärkung der Eigeninitiative und Selbstverantwortung der AssistenznehmerInnen, z.B. durch den Aufbau eines Forums zur Erleichterung der Teamsuche und –zusammenstellung.

*Persönliche Assistenz*, wie sie von *ambulante dienste e. V.* erbracht wird, ist schwerpunktmäßig auf Menschen mit körperlichen Behinderungen ausgerichtet und bestrebt, für diese eine größtmögliche Unabhängigkeit zu gewährleisten. In diesem Sinne bietet *ambulante dienste e. V.* auch Beratung für andere Formen der Assistenz oder unterstützt AssistenznehmerInnen, die das *persönliche Budget* beanspruchen und bleibt für diese als Ansprechpartner und ggf. als Assistenzdienst erhalten.

## **Selbstbestimmung**

Voraussetzung für ein selbstbestimmtes Leben ist die gegenseitige Achtung und die Wahrung der Würde des Anderen. Jeder Mensch ist einzigartig und hat individuelle Wertvorstellungen, die nur ihm eigen sind und die – auch wenn sein Gegenüber diese nicht teilt – zu respektieren sind.

Aus diesem Grund kann *persönliche Assistenz* nur individuell erbracht werden. Sie muss **immer** auf die Wertvorstellungen der AssistenznehmerInnen Bezug nehmen und darf auf keinen Fall versuchen, diesen andere Werte „überzustülpen“. Um einen gleichberechtigten Dialog zu fördern, kann jede „neue“ oder unsichere AssistenznehmerIn von *ambulante dienste e. V.* eine erfahrene AssistenznehmerIn zur Unterstützung hinzuziehen.

Selbstbestimmung bedeutet, dass die AssistenznehmerInnen eigenverantwortliche Entscheidungen treffen und für die daraus entstehenden Konsequenzen die Verantwortung tragen. Pflegerische oder pädagogische Ziele dürfen nur im Einverständnis mit den AssistenznehmerInnen festgelegt und umgesetzt werden – die AssistenznehmerInnen sind die ExpertInnen in eigener Sache.

Selbstbestimmung bedeutet auch, dass die individuellen Erfordernisse der AssistenznehmerInnen betrieblichen Abläufen übergeordnet sind. *ambulante dienste e.V.* ermöglicht allen AssistenznehmerInnen, bei allen sie betreffenden Angelegenheiten aktiv und verantwortlich mitzugestalten, mitzubestimmen und mitzuentcheiden.

Und schließlich bedeutet Selbstbestimmung auch, alle gesetzlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen, die die Selbstbestimmungsrechte der AssistenznehmerInnen in irgendeiner Art und Weise beeinträchtigen, aktiv abzubauen und zu beseitigen.

## **Beratung**

Der Beratungsservice von *ambulante dienste e.V.* bietet neuen InteressentInnen unverbindlich und ohne Abschluss eines Assistenzvertrages umfangreiche Informationen in folgenden Bereichen:

- Veränderungen der Lebensumstände durch *persönliche Assistenz*, z.B. bei bestehender Heimunterbringung und Krankenhausaufenthalt
- gemeinsame Erarbeitung des individuellen Assistenz- und Pflegebedarfs
- Finanzierung der persönlichen Assistenz und Sicherung des zukünftigen Lebensunterhalts, auch im *persönlichen Budget*
- Informationen zur geltenden Rechtslage und Unterstützung zur Durchsetzung eigener Rechte für die selbstbestimmte Lebensplanung

Mit der Entscheidung für den Abschluss eines Assistenzvertrages bei *ambulante dienste e.V.* eröffnen sich weitere Beratungs- und Unterstützungsangebote. Dabei entscheiden die AssistenznehmerInnen selbst über den Umfang und die Zielrichtung der Beratung. Folgende Möglichkeiten bestehen:

- Hilfestellung bei behördlichen Anträgen und bei Bedarf auch Unterstützung beim Kontakt mit Kostenträgern
- Tipps zum barrierefreien Wohnen und zur geeigneten Wohnform / Hilfe bei der Wohnungssuche
- Unterstützung bei der (Selbst-)Organisation der persönlichen Assistenz: Individuelle Assistenzplanung, auch in der Ausbildung und bei Berufstätigkeit; Tipps zum Aufbau eines Assistenzteams und dessen langfristiger Stabilisierung
- Beratung bei der Auswahl von Hilfsmitteln; Vermittlung zusätzlicher Kooperationspartner, z.B. häusliche Krankenpflege

- Unterstützung bei der Sicherstellung der größtmöglichen Mobilität und zeitlichen Flexibilität, auch im Urlaub
- Tipps zum Erreichen einer größtmöglichen Selbstständigkeit, auch in Hinsicht auf Autonomie für Menschen mit Assistenzbedarf, die ihre AssistentInnen direkt anstellen

## **Unterstützung im Alltag**

Die AssistenznehmerInnen leiten im Rahmen ihrer individuellen Möglichkeiten ihre AssistentInnen selbst an. Grenzen dieser Anleitungskompetenz stellen z.B. entwürdigendes Verhalten und/oder gesundheitsschädliche Arbeitsbedingungen dar. Die AssistentInnen hingegen müssen die AssistenznehmerInnen individuell in ihren Lebensentwürfen wahrnehmen können. Die Achtung vor der jeweiligen Persönlichkeit, ihre freie Entfaltung in einem selbstgewählten Umfeld sowie die Möglichkeiten zum Ausbau bestehender Potenziale sind die Grundlage für beiderseitige Achtung.

Auch fortschreitende und fortgeschrittene Krankheiten sind in das Konzept der Selbstbestimmung integrierbar. Für die unter Umständen notwendige Verzahnung von Assistenz und Pflege stehen den AssistenznehmerInnen Pflegefachkräfte zur Beratung hinsichtlich geeigneter Maßnahmen zur Verfügung. Deren Fachwissen steht für risikobewusstes und sicheres pflegerisches Handeln in Abstimmung mit der Lebenssituation und den Bedürfnissen der AssistenznehmerInnen. Dabei soll auf den weitgehenden Abbau organisatorischer Zwänge hingearbeitet werden.

Bei zunehmenden krankheitsbedingten Kommunikationsproblemen kommt es oft zu Verlusten im sozialen Umfeld und geringeren Möglichkeiten für selbstbestimmtes Handeln und Eingreifen. Das von *ambulante dienste e.V.* häufig in langjähriger Zusammenarbeit erworbene Wissen um die Persönlichkeit, die Wünsche und Bedürfnisse der AssistenznehmerInnen können dann zu einem Halt gegen institutionell betriebene Entmündigung werden. Aufgabe von *ambulante dienste e.V.* kann dann auch der Erhalt und die Stabilisierung der erreichten sozialen Verankerung sein.

Selbstverständlich ermöglicht *ambulante dienste e.V.* auch in der letzten Lebensphase Assistenz in der persönlich gewählten Umgebung. Gerade wenn die Möglichkeiten und Kräfte zur Gestaltung des Lebens und der Assistenz schwinden, ist die Vertrautheit des sozialen Umfeldes elementar wichtig, um die Würde auch Sterbender zu wahren. Eine zusätzliche Begleitung z.B. durch sterbebegleitende Hospize sowie spiritueller und/oder geistlicher Bei-

stand können vermittelt oder in die Assistenz integriert werden. So genannte „Sterbehilfe“ wird allerdings von *ambulante dienste e.V.* in jeglicher Form **abgelehnt**.

## **Beteiligung an betrieblichen Entscheidungsprozessen**

Die AssistenznehmerInnen sind bei *ambulante dienste e.V.* in betriebliche Entscheidungsprozesse eingebunden und bestimmen die betrieblichen Abläufe inhaltlich und organisatorisch entscheidend mit. Die Suche nach geeigneten Formen für eine transparente Informationsweitergabe zur innerbetrieblichen Organisation kann nie abgeschlossen sein. Entscheidungsprozesse aus betrieblichen Gremien, die Auswirkungen auf die AssistenznehmerInnen haben, müssen nachvollziehbar sein und sollen nicht als autoritäre Beschlüsse begriffen werden.

Der AssistenznehmerInnen-Vertretung kommt in der innerbetrieblichen Struktur eine wichtige Funktion zu. Sie hat die Aufgabe, die Interessen der AssistenznehmerInnen im Betrieb zu vertreten und verfügt dazu über besondere Informations- und Einspruchsrechte. Jede interessierte AssistenznehmerIn kann bei der Wahl der AssistenznehmerInnen-Vertretung kandidieren. *ambulante dienste e.V.* unterstützt die AssistenznehmerInnen-Vertretung in ihrer Arbeit durch die Bereitstellung der Ressourcen, die diese benötigt, um die Interessen der AssistenznehmerInnen wirkungsvoll vertreten zu können. Deshalb muss es eine enge Zusammenarbeit zwischen AssistenznehmerInnen-Vertretung und Vorstand geben.

Die Mitgliedervollversammlung des Vereins *ambulante dienste e.V.* ist das höchste Gremium. Sie wird mindestens zweimal jährlich vom Vorstand einberufen. Sie wählt den Vorstand und kann über innerbetriebliche Belange entscheiden. Mitglieder können alle natürlichen und juristischen Personen werden. Bei Abstimmungen werden die Stimmen der AssistenznehmerInnen gesondert gezählt. Ein Beschluss ist nur dann wirksam, wenn er **mindestens** durch die Hälfte dieser Stimmen bestätigt wird.

Die Geschäftsführung wird durch den Vorstand eingestellt; sie führt im Auftrag des Vorstandes die laufenden Geschäfte von *ambulante dienste e.V.* Betriebliche Veränderungen sollen vor der Entscheidungsfindung im Leitungsgremium zusammen mit der AssistenznehmerInnen-Vertretung, dem Betriebsrat, den Beratungsbüros, den Pflgeteams und der Verwaltung diskutiert werden. Diesbezügliche Entscheidungen sollen von Geschäftsführung und Vorstand gemeinsam und einvernehmlich mit der AssistenznehmerInnen-Vertretung getroffen werden. Kommt eine einvernehmliche Entscheidung nicht zustande, wird der Vorstand als Schiedsstelle angerufen und erarbeitet einen Kompromissvorschlag. Wird eine einvernehmliche Entscheidung auch dann nicht erzielt, entscheidet der Vorstand.

Das Leitungsgremium berät die Geschäftsführung in allen wichtigen innerbetrieblichen Angelegenheiten und bei den Verhandlungen mit den Kostenträgern. Es setzt sich aus der Pflegedienstleitung, der Verwaltungsleitung und den Büroleitungen der Beratungsbüros zusammen.

In den Beratungsbüros arbeiten u.a. die Einsatzbegleitungen, die den AssistenznehmerInnen bei der Organisation ihres Lebens mit Assistenz sowie bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche z.B. gegenüber dem Bezirksamt oder den Kostenträgern unterstützend zur Seite stehen. Für pflegerische Belange bietet *ambulante dienste e.V.* den AssistenznehmerInnen bei Bedarf die Unterstützung durch ein Team von Pflegefachkräften an.

Darüber hinaus soll die Vernetzung der AssistenznehmerInnen gefördert werden. Ziel ist eine für alle Beteiligten durchschaubare Betriebsstruktur und die Beteiligung an notwendigen Veränderungsprozessen. Die Beteiligung von AssistenznehmerInnen an der Entscheidungsfindung muss deren Möglichkeiten entsprechen und jederzeit einen Einstieg in aktuelle Debatten ermöglichen.

Um Einschränkungen der Selbstbestimmungsrechte der AssistenznehmerInnen zu erkennen und diesen frühzeitig entgegenzuwirken, werden **alle** neuen MitarbeiterInnen ausführlich in das Thema „Selbstbestimmung der AssistenznehmerInnen“ eingeführt; dieses Thema wird auch intensiv in der *Basisqualifikation* behandelt, an der alle neuen MitarbeiterInnen von *ambulante dienste e.V.* teilnehmen sollen.

Zur Förderung des gegenseitigen Verständnisses, eines guten Arbeitsklimas und zur Schaffung von transparenten Entscheidungsstrukturen – die immer wieder neu hergestellt werden müssen – soll es ein Forum geben, auf dem sich AssistenznehmerInnen, AssistentInnen und OrganisationsmitarbeiterInnen über die Ziele von *ambulante dienste e.V.* und den Inhalt der Arbeit austauschen können.

## **Perspektiven**

Das Leitbild von *ambulante dienste e.V.* soll sich nicht nur in der täglichen Dienstleistung widerspiegeln, sondern darüber hinaus verstärkt in den gesellschaftlich-politischen Diskussionszusammenhang eingebracht werden.

*ambulante dienste e.V.* wendet sich konsequent gegen die Einschränkung von Selbstbestimmungsrechten und der damit verbundenen gesellschaftlichen Diskriminierung von Men-



schen mit Behinderungen. Das Anliegen von *ambulante dienste e.V.* ist es, sich offensiv und konfrontativ für eine Veränderung rechtlicher Rahmenbedingungen einzusetzen, die die Selbstbestimmungsrechte von Menschen mit Behinderungen aktuell oder potenziell einschränken.

Selbstbestimmung im Rahmen der gesetzlichen Grundlagen immer wieder neu zu erkämpfen ist unverzichtbar. Mit dem Ausbau des *peer counseling* verbindet sich für *ambulante dienste e.V.* das selbstbewusste Einbringen individueller Erfahrungen von AssistenznehmerInnen nicht nur in die Assistenz, sondern auch in notwendige gesellschaftliche Konflikte. Das zunehmende staatliche Kontrollbedürfnis und der fortschreitende finanzielle Rückzug des Staates aus der sozialen Verantwortung bedürfen einer gebündelten Antwort von Seiten der Betroffenen. Statt vorschneller Anpassung an anstehende Gesetzesänderungen im betrieblichen Rahmen sollen die Kompetenzen aller AssistenznehmerInnen mit denen der MitarbeiterInnen zu gesellschaftlich relevanter Einflussnahme verschmolzen werden.

*Das Leitbild wurde erarbeitet von: Thomas Bethke, Ralph Bruning, Michael Miklikowski, Sabina Rösch, Bert Schicken, Britta Steffens, Margarete Stolle, Matthias Vernaldi und Susanne Walter unter Moderation von Norbert van Kampen (externer Moderator).*

*Berlin, im März 2006*

---

## **Handlungsempfehlungen**

Für die mittelfristige Umsetzung des Leitbildes empfehlen wir folgende strukturelle Maßnahmen:

1. Die Möglichkeit der AssistenznehmerInnen, bei Wunsch eigene AssistentInnen in das Assistenzteam einzubringen und einzubinden, soll weiterhin bestehen bleiben. Es sollte geklärt werden, wie dies bei Beachtung bestehender rechtlicher und betrieblicher Regelungen weiterhin möglich ist; dieser Möglichkeit im Wege stehende Regelungen und Vereinbarungen sollten entsprechend geändert werden.
2. Zur Erleichterung der Teamsuche und –zusammenstellung sollte ein internetgestützter AssistentInnen/AssistenznehmerInnen-Pool eingerichtet werden.
3. Es sollte ein Konzept entwickelt werden, wie das *peer counseling* stärker als bisher in die Arbeit von *ambulante dienste e.V.* integriert werden kann. Dieses Konzept sollte auch

Aussagen zum hierfür erforderlichen Personalbedarf, den dazu notwendigen finanziellen Mitteln und vor allem Vorschläge zur Umsetzung enthalten.

4. Es sollte die Möglichkeit bestehen, dass „neuen“ und unerfahrenen AssistenznehmerInnen eine erfahrene AssistenznehmerIn bei Bedarf zur Seite gestellt wird. Die dafür notwendigen Voraussetzungen – sowohl in personeller als auch in finanzieller Hinsicht – sollten geschaffen werden.
5. Die Zusammenarbeit zwischen Vorstand und AssistenznehmerInnen-Vertretung sollte ausgebaut und intensiviert werden mit dem Ziel, die AssistenznehmerInnen-Vertretung stärker in betriebliche Entscheidungsprozesse einzubinden. Parallel sollten die Voraussetzungen dafür geschaffen werden, dass die AssistenznehmerInnen-Vertretung zu einem arbeitsfähigen und effektiven Bestandteil der Organisationsstruktur von *ambulante dienste e. V.* werden kann (z.B. bindende regelmäßige Treffen, Vertretungsregelung etc.).
6. Zur Förderung des gegenseitigen Verständnisses, eines guten Arbeitsklimas und zur Schaffung von transparenten Entscheidungsstrukturen sollte ein Forum (regelmäßige Treffen, Stammtisch o.ä.) eingerichtet werden, auf dem sich AssistenznehmerInnen, AssistentInnen und OrganisationsmitarbeiterInnen über die Ziele von *ambulanten Dienste e. V.* und die Arbeit des Vereins kontinuierlich austauschen können.
7. Es sollte eine Anlaufstelle eingerichtet werden, an die sich alle diejenigen wenden können, die mit der Arbeit von *ambulante dienste e. V.* unzufrieden sind, die sich mit ihrem Anliegen kein Gehör verschaffen können oder denen es schwer fällt, ihr Anliegen zu formulieren. Als Teil des Beschwerdemanagements sollte die Anlaufstelle auch denjenigen dienen, die Verbesserungsvorschläge haben, die sie an anderer Stelle nicht anbringen können. Anliegen, die bei dieser Anlaufstelle vorgebracht werden, müssen diskret und anonym behandelt werden.
8. *ambulante dienste e. V.* sollte sich intensiv mit der Frage beschäftigen, welche gesetzlichen und betrieblichen Rahmenbedingungen das Selbstbestimmungsrecht der AssistenznehmerInnen einschränken und wie diesen Bestrebungen zu begegnen ist. In diesem Zusammenhang sollte geklärt werden, wie sich *ambulante dienste e. V.* in den gesellschaftlichen-politischen Diskurs einbringt und wie die betriebsinterne Öffentlichkeit in diesem Sinne genutzt werden kann.
9. *ambulante dienste e. V.* sollte sich intensiv mit der Frage beschäftigen, welche betriebs- und haftungsrechtlichen Regelungen das Selbstbestimmungsrecht der AssistenznehmerInnen einschränken und wie dem zu begegnen ist.