

Einbeziehen der Nutzer/innen in soziale Dienstleistungen

Inspirierende Ansätze zur Förderung der Teilhabe von Menschen mit Behinderung



EASPD

IMPROVING SERVICES
IMPROVING LIVES

European Association of Service Providers for Persons with Disabilities

Inhalt

Zusammenfassung.....	2
Einleitung.....	3
Einbeziehen der Nutzer/innen – eine Definition.....	4
Was meinen wir, wenn wir von „Einbeziehen der Nutzer/innen“ sprechen?.....	4
Kapitel 1	5
POLITISCHER UND RECHTLICHER HINTERGRUND	5
WAS BEHINDERTENORGANISATIONEN SAGEN	8
STRATEGIEPLAN DER EASPD.....	10
Kapitel 2	11
WAS DIE EASPD TUN KANN.....	11
WAS DIE UMO TUN KÖNNEN	12
WAS DIE SAMO TUN KÖNNEN.....	12
DATENBANK.....	13
Schlussfolgerungen	24

Zusammenfassung

Dieses Dokument der EASPD über das Einbeziehen der Nutzer/innen in soziale Dienstleistungen beginnt mit einer vergleichenden Analyse der wichtigsten Rechtsinstrumente auf europäischer und internationaler Ebene, um den rechtlichen Hintergrund des Themas zu untermauern; besonderes Augenmerk wird dabei auf das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Behindertenrechtskonvention, BRK) und die Europäische Strategie zugunsten von Menschen mit Behinderungen 2010-2020 (EDS) gelegt. Daraus geht deutlich hervor, dass die Beteiligung von Menschen mit Behinderungen am Kreislauf der Leistungserbringung zu einem Schlüsselement für das Erbringen guter sozialer Dienstleistungen geworden ist.

Im Rahmen der kontinuierlichen Zusammenarbeit zwischen der EASPD und europäischen Behindertenorganisationen haben wir diesen Organisationen in diesem Dokument Platz eingeräumt, damit sie ihrer Meinung zu diesem Thema Ausdruck verleihen können. Der betreffende Abschnitt beinhaltet die Standpunkte von Inclusion Europe, dem Europäischen Behindertenforum (EDF) und dem Europäischen Netz für Selbstbestimmtes Leben (ENIL).

Anschließend werden praktische Beispiele dafür aufgezeigt, wie Dienstleister für Menschen mit Behinderungen Teilhabe und Beteiligung der Nutzer/innen sicherstellen und auf diese Weise deren Rechte gewährleisten können. Im ersten Teil dieses Kapitels wird ein Überblick über Maßnahmen geboten, die europäische Netzwerke, nationale Dachverbände und einzelne Organisationen, die für Menschen mit Behinderungen Dienstleistungen erbringen, ergreifen können.

Der zweite Teil des Kapitels umfasst eine Datenbank mit Beispielen guter Praxis bestehend aus 21 Beispielen zu 7 Schwerpunktbereichen:

- ★ Beratende Rolle in Projekten
- ★ Beschwerdeverfahren
- ★ Mitwirkung in Führungsgremien der Organisation
- ★ Qualitätssicherung von Dienstleistungen
- ★ Forschung
- ★ Einstellung von Mitarbeiter/innen
- ★ Schulung von Mitarbeiter/innen

Im letzten Teil des Dokuments ziehen wir einige Schlussfolgerungen, mit denen wir unterstreichen möchten, dass es für Dienstleistungsanbieter notwendig ist, die Rolle von Menschen mit Behinderungen anzuerkennen und ihre aktive Beteiligung an der Entwicklung, Erbringung und Evaluierung der Leistungen, die sie in Anspruch nehmen, systematisch zu fördern.

Dieses Dokument ist der erste systematische Beitrag der EASPD zur Erforschung dieses Bereichs sowie zur Förderung und Verbreitung von Praktiken, die sich in unseren Mitgliedsorganisationen in ganz Europa bereits bewährt haben. Es wird regelmäßig mit neuen Beispielen und Beiträgen aktualisiert werden.

Einleitung

Die EASPD ist der Auffassung, dass Struktur und Qualität der sozialen Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen auf einem kontinuierlichen Dialog mit den Menschen basieren müssen, die diese Leistungen in Anspruch nehmen, sodass sie wirklich ihren Bedürfnissen entsprechen. In den letzten Jahren zeigte sich in den Strategien auf europäischer und internationaler Ebene eine klare Veränderung im Ansatz zur Behindertenthematik. Menschen mit Behinderungen werden als vollwertige Bürger/innen anerkannt, die Anspruch auf die gleichen Rechte und Chancen haben wie alle anderen Menschen. Allerdings müssen diese Strategien noch stärker darauf eingehen, wie allgemeine und spezifische Dienstleistungen verändert werden müssen, um maßgeschneidert den Bedürfnissen eines jeden Nutzers/jeder Nutzerin gerecht zu werden.

Als Netzwerk von Dienstleistungsanbietern setzt sich die EASPD für die uneingeschränkte Umsetzung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen ein. Die Anbieter von

Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen sind ein Garant für Menschenrechte und müssen die Nutzer/innen in alle Dienste, die sie unterstützen, voll miteinbeziehen. Auch wenn noch mehr zu tun ist, haben viele Mitglieder der EASPD bereits Beispiele guter Praxis entwickelt, die Menschen mit Behinderungen in die Erbringung von Dienstleistungen erfolgreich miteinbeziehen. Die EASPD möchte auf diesen Erfahrungen und Beispielen aufbauen, indem sie ihren Mitgliedern Instrumente zur Verfügung stellt, mit denen sie einen inklusiveren Ansatz zur Leistungserbringung umsetzen können.

Dieses Dokument legt den Schwerpunkt auf die Beteiligung von Menschen mit Behinderungen an der Entwicklung und Erbringung von Dienstleistungen, die sie unterstützen. Das ist ein zusätzlicher Aspekt zu ihrer Teilhabe an der Gesellschaft. Die EASPD ist der Ansicht, dass Dienstleistungsorganisationen mit gutem Beispiel vorangehen sollten. Durch beispielgebendes Verhalten kann auch die breite Gesellschaft dazu ermutigt werden, Teilhabe zu begrüßen und zu fördern.

Einbeziehen der Nutzer/innen – eine Definition

Was meinen wir, wenn wir von „Einbeziehen der Nutzer/innen“ sprechen?

Die EASPD definiert Einbeziehen der Nutzer/innen als eine **systematische, kontinuierliche und strukturelle Beteiligung von NutzerInnen an der Entwicklung und Erbringung von Dienstleistungen, wobei vom Grundsatz ausgegangen wird, dass diese Dienstleistungen auf den Bedürfnissen und Präferenzen der NutzerInnen aufbauen müssen.**

Dieses Dokument behandelt Strategien zur Umsetzung effektiver Nutzer/innen-Beteiligung. Ziel ist es zu verstehen, wie Dienstleistungen entwickelt werden müssen, um Nutzer/innen in allen Phasen aktiv einzubeziehen, von Bedürfniserhebung über Dienstleistungsentwicklung und –erbringung bis zur Evaluierung.

Die in diesem Dokument vorgestellten bewährten Praktiken werden von EASPD-Mitgliedern angewandt. Sie wurden mit Hilfe von Fragebögen und Interviews zusammengetragen.

Kapitel 1

Die Grundsätze dieses Übereinkommens sind [...] die Achtung der dem Menschen innewohnenden Würde, seiner individuellen Autonomie, einschließlich der Freiheit, eigene Entscheidungen zu treffen, sowie seiner Unabhängigkeit [...] [und] die volle und wirksame Teilhabe an und Inklusion in der Gesellschaft.

Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Art. 3

Die Teilhabe von Menschen mit Behinderungen an der Erbringung von Dienstleistungen ist zu einem Schlüsselthema geworden in Debatten über Menschen mit Behinderungen und soziale Dienstleistungen. Menschen mit Behinderungen sehen sich auch weiterhin zahlreichen Hindernissen gegenüber, die sie an einer uneingeschränkten Mitwirkung an allen öffentlichen und privaten Aktivitäten hindern. Um dieser Situation ein Ende zu setzen, haben internationale und europäische Gesetzgeber verschiedene Instrumente geschaffen, um die Inklusion von Menschen mit Behinderungen in die Gesellschaft aktiv zu fördern.

Das erste Kapitel befasst sich mit politischen Perspektiven und gesetzlichen Grundlagen für die Förderung der Einbeziehung der Nutzer auf europäischer und internationaler Ebene. Wir werden uns auf die wichtigsten Übereinkommen, Strategien und Aktionspläne zur Förderung des Schutzes der Rechte von Menschen mit Behinderungen beziehen. Dazu zählen:

- ★ das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (BRK)¹;
- ★ die Europäische Strategie zugunsten von Menschen mit Behinderungen (EDS) 2010-2020² und ihr vorläufiger Plan zur Umsetzung der Strategie³ (Vorläufiger Plan);
- ★ der Aktionsplan des Europarats zur Förderung der Rechte und vollen Teilhabe behinderter Menschen an der Gesellschaft (Aktionsplan des Europarats)⁴;

- ★ der Freiwillige Europäische Qualitätsrahmen für soziale Dienstleistungen – European Voluntary Quality Framework for Social Services (EVQF)⁵.

POLITISCHER UND RECHTLICHER HINTERGRUND

Der Grundsatz der Selbstbestimmung (*Empowerment*) und Teilhabe von Dienstleistungsnutzer/innen ist im **Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen** (BRK) verankert. Es handelt sich dabei um den ersten internationalen Vertrag zum Schutz und zur Förderung der Rechte von Menschen mit Behinderungen. Es ist auch der erste internationale Menschenrechtsvertrag, der die EU zu seinen Unterzeichnern zählt. Die BRK, die 2010 von der EU ratifiziert wurde, bedeutet in Bezug auf Definition und Verständnis von Behinderung einen radikalen Wandel, bei dem von einer medizinischen Perspektive zu einem Menschenrechtsansatz übergegangen wurde. Das Übereinkommen ist ein Menschenrechtsinstrument, das die soziale Entwicklung ausdrücklich in den Vordergrund stellt und die Vertragsstaaten verpflichtet, die Menschenrechte und die grundlegenden Freiheiten von Menschen mit Behinderungen zu schützen und zu gewährleisten. Es weist direkt darauf hin, dass ihre Einbeziehung

1 <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf> (eine deutsche Version finden Sie unter http://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/uebereinkommen-ueber-die-rechte-behinderter-menschen.pdf;jsessionid=1A55D45BBCCC38FC4DF545001472DE7F?__blob=publicationFile)

2 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:DE:PDF>

3 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=SEC:2010:1323:FIN:EN:PDF> (nur auf Englisch abrufbar)

4 http://www.coe.int/t/e/social_cohesion/soc-sp/Rec_2006_5%20German.pdf

5 <http://ec.europa.eu/social/keyDocuments.jsp?type=46&policyArea=0&subCategory=0&country=0&year=0&advSearchKey=&mode=advancedSubmit&langId=en>
SPC - A Voluntary European Quality Framework for Social Services (2010) (nur auf Englisch abrufbar)

in die Gesellschaft⁶ ein wichtiges Schlüsselement im Kampf gegen Diskriminierung und Ausgrenzung darstellt.

Letztendlich bestätigt die BRK auch den Perspektivenwandel in Bezug auf das Verständnis von Behinderung und Menschen mit Behinderungen, der schrittweise vorstattengegangen ist. Sie macht geltend, dass es sich bei Menschen mit Behinderungen um „Bürger/innen“ mit Rechten handelt, die in der Lage sind, diese Rechte zu beanspruchen und Entscheidungen für sich selbst und ihr Leben zu treffen, die auf ihrer freien und bewussten Zustimmung basieren. Des Weiteren bekräftigt sie, dass sie aktive Mitglieder der Gesellschaft sind. Sie räumt mit einer überholten Perspektive auf, der zufolge Menschen mit Behinderungen als „Objekte“ der Nächstenliebe angesehen werden, die medizinische Behandlung und sozialen Schutz benötigen. Das Einbeziehen von Menschen mit Behinderungen in die Entwicklung, Erbringung und Evaluierung von Dienstleistungen ist darum ein notwendiger Schritt zur uneingeschränkten Umsetzung dieser neuen Perspektive, die im Übereinkommen so deutlich zum Ausdruck kommt.

Der **Aktionsplan des Europarats** und die **Europäische Strategie zugunsten von Menschen mit Behinderungen (EDS)** sind internationale Instrumente auf regionaler Ebene, die für die Mitglieder des Europarats bzw. der Europäischen Union verbindlich sind. Ziel des 2006 angenommenen Aktionsplans des Europarats ist die volle Teilhabe von Menschen mit Behinderungen an der Gesellschaft und letztendlich die Einbeziehung der Behindertenthematik in alle politischen Bereiche aller Mitgliedstaaten⁷. Tatsächlich ist die EDS ein Umsetzungsinstrument der BRK auf EU-Ebene. Ihr übergeordnetes Ziel besteht darin, den Europäischen Institutionen einen Rahmen für die Stärkung der Handlungskompetenzen von Menschen mit Behinderungen zu bieten, damit diese in den vollen Genuss ihrer Rechte kommen, das heißt, damit sie uneingeschränkt am gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Leben der EU teilhaben und alle Hindernisse beseitigen können, die ihnen eine Teilhabe verwehren könnten. Die EU ist – ergänzend zu den Mitgliedstaaten – auch dafür verantwortlich, dass die Umsetzung die BRK in den Bereichen sichergestellt wird, die in ihre Zuständigkeit fallen.

6 Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Art. 3, (b).

7 Cit. Aktionsplan des Europarates zur Förderung der Rechte und vollen Teilhabe behinderter Menschen an der Gesellschaft: Verbesserung der Lebensqualität behinderter Menschen in Europa 2006-2015. GRUNDLEGENDE PRINZIPIEN, P. 5.

8 Dieses Recht wird auch im Aktionsplan des Europarates anerkannt. Aktionsplan des Europarates, Art. 12

9 Cit. Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Art. 19 (c), S. 14

10 Cit. Aktionsplan des Europarates zur Förderung der Rechte und vollen Teilhabe behinderter Menschen an der Gesellschaft: Verbesserung der Lebensqualität behinderter Menschen in Europa 2006-2015, S.6.

11 Der Ausschuss für Sozialschutz ist ein Organ, das durch den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV-Vertrag) geschaffen wurde und im Rahmen der offenen Koordinierung bei Fragen der sozialen Eingliederung, der Gesundheitsversorgung und Langzeitpflege sowie in Rentenfragen die Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten und der Europäischen Kommission fördert.

Neben den übergeordneten Grundsätzen, die die Grundlage für diese internationalen Rechtsakte bilden, können zwei Artikel der BRK als spezifische Rechtsgrundlage zur Untermauerung des Grundsatzes der Selbstbestimmung und Teilhabe von Nutzer/innen angesehen werden:

- ★ Die **gleiche Anerkennung vor dem Recht (Art. 12** der BRK), das besagt, dass Menschen mit Behinderungen in allen Lebensbereichen gleichberechtigt mit anderen **Rechts- und Handlungsfähigkeit** genießen⁸;
- ★ Das **Recht auf unabhängige Lebensführung und Einbeziehung in die Gemeinschaft (Art. 19** der BRK), das sowohl die Mitgliedstaaten als auch, indirekter, die Dienstleistungsorganisationen dazu verpflichtet, angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um gemeindenahen Unterstützungsdienste zu schaffen, *die Menschen mit Behinderungen auf der Grundlage der Gleichberechtigung zur Verfügung stehen und ihren Bedürfnissen Rechnung tragen*⁹.

Auch die EDS und ihr Vorläufiger Plan messen einer unabhängigen Lebensführung große Bedeutung zu, indem sie den Übergang von institutionellen zu gemeindenahen Unterstützungsdiensten unterstützen, mit Maßnahmen wie Mitarbeiter-schulungen, Anpassung der sozialen Infrastruktur und Bereitstellung von Hilfe für Familien und informelle Unterstützer. Der Aktionsplan des Europarats widmet dem „Leben in der Gemeinschaft“ eine separate Aktionslinie, wobei ausdrücklich auf die Notwendigkeit einer Einbeziehung der Nutzer/innen aufmerksam gemacht wird, wenn es um die Bereitstellung von **nutzerorientierten, gemeindenahen und personenbezogenen Unterstützungsstrukturen** geht¹⁰.

Im Rahmen der EU-Gesetzgebung für die Bereitstellung von Diensten nahm der Ausschuss für Sozialschutz¹¹ 2010 den *Freiwilligen Europäischen Qualitätsrahmen für soziale Dienstleistungen (EVQF)* an. Dabei handelt es sich um eine Reihe methodologischer Richtlinien, die Qualitätsgrundsätze festlegen, die Dienstleister erfüllen sollten und Behörden bei der Definition, Messung und Evaluierung der Dienstleistungsqualität unterstützen können.



Abschnitt 3.2 des EVQF befasst sich mit Qualitätsgrundsätzen, die die Beziehung zwischen den Nutzer/innen und den Anbietern von Dienstleistungen definieren. Grundlage hierfür bildet der Grundsatz der Achtung der Rechte, der Teilhabe und Empowerment der Nutzer/innen.

Achtung der Rechte der Nutzer/innen bedeutet, dass die Dienstleistungsanbieter die grundlegenden Rechte und Freiheiten ihrer Nutzer/innen und deren Würde achten müssen, auch hinsichtlich Chancengleichheit, Gleichbehandlung, Wahlfreiheit, Selbstbestimmung, Kontrolle über ihr eigenes Leben und Respekt für ihr Privatleben, so wie es auch aus nationalen, europäischen und internationalen Menschenrecht-sinstrumenten hervorgeht. Die Qualitätskriterien in Verbindung mit diesem Grundsatz lauten:

- ★ Potenziellen und tatsächlichen Nutzer/innen von sozialen Dienstleistungen müssen klare, genaue und leicht zugängliche Informationen vor allem über die Art, die Verfügbarkeit und das Ausmaß der Dienstleistungen sowie über die Einschränkungen bei deren Nutzung zur Verfügung gestellt werden, wobei diese Informationen an die Besonderheiten jeder Zielgruppe angepasst sein müssen. Die Informationen sollten auch unabhängige Evaluierung und Berichte über Qualitätserhebungen beinhalten;
- ★ Es muss sichergestellt werden, dass Menschen mit Behinderungen Zugang zu Informations- und Kommunikationsmitteln erhalten, die an ihre Bedürfnisse angepasst sind;

- ★ Für die Nutzer/innen müssen transparente, zugängliche und benutzerfreundliche Beratungs- und Beschwerdeverfahren geschaffen werden;
- ★ Beschäftigte und freiwillige Helfer im Bereich der Dienstleistungserbringung müssen eine adäquate Ausbildung erhalten für eine personenbezogene, auf Menschenrechten beruhende Erbringung und von Dienstleistungen in der Alltagsunterstützung, um Diskriminierung zu vermeiden und sich der Besonderheiten der Zielgruppen, denen sie Dienstleistungen erbringen, bewusst zu werden.

Der Grundsatz der **Empowerment und Teilhabe** besagt, dass Dienstleistungsanbieter bei Entscheidungen, die die Planung, Erbringung und Evaluierung von Dienstleistungen betreffen, die aktive Einbeziehung ihrer Nutzer/innen und, wenn angemessen, ihrer Familienangehörigen, Vertrauenspersonen und informellen Unterstützer/innen fördern sollten. Dienstleistungen sollten die Nutzer/innen in die Lage versetzen, ihre persönlichen Bedürfnisse zu definieren und sie sollten die Fähigkeiten der Nutzer/innen ausbauen oder erhalten und ihnen so weit wie möglich Kontrolle über ihr eigenes Leben verschaffen. Die Qualitätskriterien in Verbindung mit diesem Grundsatz lauten:

- ★ Es muss sichergestellt werden, dass Nutzer/innen und, wenn angemessen, ihre Vertreter/innen, Familienangehörigen, Vertrauenspersonen oder informellen Unterstützer/innen in die Planung, Entwicklung, Erbringung, Überwachung und Evaluierung der Dienstleistungen miteinbezogen werden, wenn nötig, durch Bereitstellung angemessener Mittel, inklusive unterstützter Entscheidungsfindung und Interessenvertretung;
- ★ Mit den Organisationen, die die Nutzer/innen vertreten, in Dialog treten und sie in den Entscheidungsprozess einbeziehen;
- ★ Es muss regelmäßig überprüft werden, ob die Nutzer/innen mit den erbrachten Diensten zufrieden sind.

Die Teilhabe der Nutzer/innen an der Erbringung von Dienstleistungen wird nicht nur von internationalen Instrumenten wie dem BRK, die von den meisten EU-Mitgliedstaaten ratifiziert wurde, verlangt, sondern sie ist auch, wie im EVQF nahegelegt, ein Instrument zur Bewertung der Qualität der Dienstleistungen.

WAS BEHINDERTENORGANISATIONEN SAGEN

Als Teil ihrer Gesamtstrategie steht die EASPD in regelmäßigem Kontakt mit den wichtigsten Behindertenorganisationen in Europa, darunter mit dem Europäischen Behindertenforum (EDF), dem Europäischen Netz für Selbstbestimmtes Leben (ENIL) und Inclusion Europe, um die europäische Politik zu beeinflussen und die besten Praktiken umzusetzen.

Im Rahmen dieses globalen Ansatzes werden wir uns zur Entwicklung unserer Position zur Einbeziehung der Nutzer/innen auch weiterhin mit diesen Organisationen abstimmen.

Das **Europäische Behindertenforum** (EDF) ist eine unabhängige Nichtregierungsorganisation, die in Europa für die Interessen von Menschen mit Behinderungen eintritt und das Ziel verfolgt, diese Menschen gegen jedwede Form von Diskriminierung zu schützen. Um dieses Ziel zu erreichen, macht das EDF nachdrücklich darauf aufmerksam, wie wichtig eine Einbeziehung auf allen Ebenen ist, darunter auch die Einbeziehung von Menschen mit Behinderungen in Dienstleistungen, die sie unterstützen.

Einen eindeutigen Hinweis darauf, wie wichtig die Einbeziehung der Nutzer/innen ist, findet man in einem Dokument, das das EDF als Antwort auf die Mitteilung der Europäischen Kommission „Modernisierung des Sozialschutzes im Interesse einer größeren sozialen Gerechtigkeit und eines stärkeren wirtschaftlichen Zusammenhalts: die aktive Einbeziehung der arbeitsmarktfürnsten Menschen voranbringen“ veröffentlicht hat.

In diesem Dokument betont das EDF, wie wichtig die Schaffung eines Rahmens ist, der eine Interaktion zwischen allen an der Erbringung von Dienstleistungen beteiligten Akteuren ermöglicht:

Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen bilden ein Dreieck, das aus den Nutzer/innen, den Dienstleistungsanbietern und den öffentlichen Behörden besteht. Hierfür sind spezifische rechtliche Rahmenbedin-



gungen und Maßnahmen erforderlich, die eine reibungslose Interaktion zwischen den verschiedenen Akteuren sicherstellen. Eine europäische Aktion in diesem Bereich sollte dieser Tatsache Rechnung tragen¹².

Das **Europäische Netz für Selbstbestimmtes Leben** (ENIL) ist ein europaweites Netzwerk von Menschen mit Behinderungen, dessen Aufgabe es ist, für die Werte, Prinzipien und Praktiken eines selbstbestimmten Lebens – ein behindertengerechtes Umfeld, Unterstützung in Form persönlicher Assistenz und angemessene technische Hilfsmittel – einzutreten.

Das ENIL setzt sich dafür ein, dass die EU-Mittel (Strukturfonds) anstatt für die Renovierung oder den Bau neuer Betreuungseinrichtungen für Menschen mit Behinderungen für die Entwicklung gemeindenaher Dienste (wie persönliche Assistenz) verwendet werden. Dem ENIL zufolge ist die Deinstitutionalisierung eine Voraussetzung für die Durchsetzung des Rechts, selbstbestimmt in der Gemeinschaft zu leben, so wie es auch Artikel 19 des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen vorsieht. Die Europäische Union braucht politische Maßnahmen, durch die selbstbestimmte Lebensformen gefördert werden. Deinstitutionalisierung und ein selbstbestimmtes Leben sind die Grundlage für eine aktive Bürgerschaft und für eine volle Einbeziehung von Menschen mit Behinderungen in die Gesellschaft. Da Menschen mit Behinderungen ihre Bedürfnisse selbst am besten kennen, sollte es ihnen ermöglicht werden, die Unterstützung, die sie erhalten, auch selbst zu wählen und

zu kontrollieren. Das bedeutet auch, dass sie die Möglichkeit haben sollten, ihre Unterstützer/innen selbst auszuwählen und einzustellen, wobei sie gegebenenfalls dabei unterstützt werden. Ferner bedeutet es, dass sie selbst bestimmen dürfen sollten, wo und mit wem sie zusammenleben.

Auf der 2007 auf Initiative des ENIL organisierten Konferenz zum Thema Einbeziehung der Nutzer/innen betonte John Evans von der Europäischen Koalition für ein Leben behinderter Menschen in der Gemeinde (ECCL), ein Mitglied der Beratergruppe des ENIL und Vorstandsmitglied des Europäischen Behindertenforums, wie wichtig eine Einbeziehung der Nutzer/innen in die Erbringung von Dienstleistungen ist. Als Dienstleistungsnutzer/innen, so John Evans, müssten Menschen mit Behinderungen bei der Entwicklung, Erbringung und Evaluierung von Dienstleistungen eine zentrale Rolle spielen. Was die Einbeziehung unterschiedlicher Akteure anbelangt, so sollte anerkannt werden, dass die Ansichten verschiedener Akteure nicht das gleiche Gewicht haben sollten – am wichtigsten ist stets die Meinung der Nutzer/innen des betreffenden Dienstes¹³.

Inclusion Europe ist eine Vereinigung von Menschen mit intellektueller Behinderung und ihrer Familien. Sie setzen sich für Gleichberechtigung und eine volle Eingliederung von Menschen mit intellektueller Behinderung und ihrer Familien in allen Bereichen der Gesellschaft ein.

Einer der Themenbereiche, mit denen sich Inclusion Europe befasst, ist das Recht auf ein selbstbestimmtes Leben. Die Organisation fördert die Entwicklung personenbezogener, inklusiver und gemeindenaher Dienste für Menschen mit intellektueller Behinderung, wobei sie die aktive Einbeziehung der Nutzer/innen in die Entwicklung, Erbringung und Evaluierung

dieser Dienste fordert. In ihrem Dokument „Users Council in Services“ beschreibt Inclusion Europe eine praktische Strategie zur Durchsetzung der Einbeziehung der Nutzer/innen in die sozialen Dienste:

Menschen mit intellektueller Behinderung sind vollwertige Bürger/innen ihrer Länder. Abhängig vom Grad ihrer Behinderung benötigen sie in einigen Lebensbereichen professionelle Unterstützung in Form von zuverlässigen Dienstleistungen, die ihnen helfen, schwierige Entscheidungen zu treffen oder komplexe Probleme zu lösen.

Inclusion Europe ruft alle Erbringer von Dienstleistungen für Menschen mit intellektueller Behinderung dazu auf, alles dafür zu tun, damit bei der Handhabung ihrer Dienstleistungen eine demokratische und unabhängige Vertretung von Nutzer/innen gewährleistet ist und die Nutzer/innen wichtige Aspekte der Dienstleistungserbringung effizient kontrollieren können. Eine solche unabhängige Vertretung und Kontrolle sind ein unerlässlicher Indikator für die Qualität der erbrachten Dienstleistungen.

Eine effiziente Möglichkeit, eine demokratische Vertretung und Kontrolle durch die Nutzer/innen zu gewährleisten, ist ein für jeden Dienst gewähltes Gremium mit Nutzervertreter/innen, das unabhängig von den Interessen der Dienstleistungserbringer unterstützt wird. Dieses Gremium trägt den Namen [...] „Users Council“ („Nutzerrat“)

Jede der oben genannten Behindertenorganisationen sowie ihre Pendanten auf nationaler und lokaler Ebene sind für die EASPD bei ihren Bemühungen, die Einbeziehung der Nutzer/innen zu fördern, äußerst wichtige Partner, weshalb wir auch in Zukunft eng mit ihnen zusammenarbeiten werden.

12 Antwort des EDF auf die Mitteilung der Europäischen Kommission: „Modernisierung des Sozialschutzes im Interesse einer größeren sozialen Gerechtigkeit und eines stärkeren wirtschaftlichen Zusammenhalts: die aktive Einbeziehung der arbeitsmarktfürnsten Menschen voranbringen“, Februar 2008. <http://cms.horus.be/files/99909/MediaArchive/Library/Active-Inclusion-%20EDFPosition-Feb2008.pdf> (nur auf Englisch abrufbar)

13 Konferenzbericht: Einbeziehung von Menschen mit Behinderungen in die Entwicklung, Erbringung und Bewertung hochwertiger gemeindenaher Dienste, 20.-21. April 2007, Zagreb, Kroatien. Organisiert von der Europäischen Koalition für ein Leben behinderter Menschen in der Gemeinde und der API (Association for Promoting Inclusion), einer Vereinigung zur Förderung der Eingliederung: http://www.community-living.info/documents/UESeminar_Report_June06.pdf (nur auf Englisch abrufbar)

Strategieplan der EASPD

Die EASPD hat sich zum Ziel gesetzt, zur Förderung, zum Schutz und zur Gewährleistung der uneingeschränkten Achtung aller Menschenrechte und grundlegenden Freiheiten für Menschen mit Behinderungen und ihre sozialen Netzwerke beizutragen¹⁴.

Als Dachverband kennen wir viele Beispiele guter Praxis unserer Mitglieder und anderer Interessensverbände. Der Bedarf an Dienstleistungen nimmt zu, während gleichzeitig aufgrund der derzeit herrschenden Wirtschaftskrise der Druck besteht, für Kosteneinsparungen Dienste abzubauen oder standardisierte Dienste anzubieten. Deshalb ist es umso wichtiger, diese **Beispiele guter Praxis** zu fördern und zu **verbreiten**.

Die EASPD möchte den Europäischen Institutionen mehrere Anmerkungen und Vorschläge zur Europäischen Strategie zugunsten von Menschen mit Behinderungen 2010-2020 (EDS) und deren Aktionsplan unterbreiten und dabei aufzeigen, wie diese Vorschläge in Bereich der Einbeziehung der Dienstleistungsnutzer/innen am besten umgesetzt werden können.

Wir schlagen unter anderem folgende wesentliche Maßnahmen vor:

- ★ **Eine personenzentrierte Planung**, die eine unabdingbare Voraussetzung für alle Dienstleistungsangebote sein muss;
- ★ **Auch das informelle Netzwerk** von Menschen mit Behinderungen (informelle Unterstützer/innen und Familien) **muss unterstützt werden**, da ihm eine ebenso wichtige Rolle zukommt;
- ★ In der **Übergangsphase** von institutioneller zur gemeindenaher Unterstützung muss spezielle Unter-

stützung gewährleistet werden, z.B. durch persönliche Zukunftsplanung;

- ★ Der Übergang zu gemeindenahen Unterstützungsmodellen muss erleichtert werden;
- ★ **Menschen mit Behinderungen und die Erbringer ihrer Unterstützungsdienste müssen systematisch in die Entwicklung von Aktionsplänen**, die die Behindertenthematik im Allgemeinen und selbstbestimmtes Leben im Besonderen betreffen, **miteinbezogen werden**;
- ★ **Die Selbstvertretung** von Menschen mit Behinderungen **muss gefördert werden**;
- ★ Für Menschen mit Behinderungen **muss ein gleichberechtigter Zugang zu Bildung und Lernen sichergestellt werden**. Ein solcher Zugang ist wesentlich, damit Menschen mit Behinderungen aktive Bürger/innen werden und zur Wirtschaft des Landes beitragen können;
- ★ **Gefördert** werden muss die Weiterentwicklung von Unterstützungsleistungen im Sinn der „unterstützten Entscheidungsfindung“ und von Ausbildung.

Organisationen, die Nutzer/innen vertreten, werden in Veranstaltungen der EASPD einbezogen und zurate gezogen, wenn Positions- und Grundsatzpapiere ausgearbeitet werden.

Im nächsten Kapitel werden Vorschläge gemacht, wie das Einbeziehen von Nutzer/innen durch Dachverbände (UMO), und einzelne Organisationen (SAMO) als Mitglieder der EASPD sowie durch die EASPD selbst über ihren Exekutivausschuss, ihren Vorstand und ihre Mitarbeiter gefördert werden kann.

Kapitel 2

In diesem Kapitel werden Beispiele guter Praxis vorgestellt, die von EASPD-Mitgliedern entwickelt und umgesetzt werden. Ziel ist es, für einige Schlüsselbereiche eine regelmäßig aktualisierte Datenbank mit Beispielen für die Entwicklung und Erbringung von Diensten einzurichten, damit andere Dienstleister diesen Beispielen folgen können, um in ihren eigenen Organisationen die Einbeziehung von Nutzer/innen zu fördern. Diese Schlüsselbereiche reichen von persönlichen Entscheidungen über individuelle Lebensgestaltung bis hin zur strategischen Führung von Organisationen. Die ersten Bereiche, die im Folgenden behandelt werden, sind:

- ★ Beratende Rolle in Projekten
- ★ Beschwerdeverfahren
- ★ Mitwirkung in Führungsgremien der Organisation
- ★ Qualitätssicherung von Dienstleistungen
- ★ Forschung
- ★ Einstellung von Mitarbeiter/innen
- ★ Schulung von Mitarbeiter/innen

Die EASPD hat 3 Arten von Mitgliedern: Dachverbände (UMO), einzelne Organisationen (SAMO) und Beobachter. UMO sind Zusammenschlüsse von Dienstleistungsorganisationen für Menschen mit Behinderungen auf regionaler oder nationaler Ebene, die in mindestens einem Mitgliedstaat des Europarates tätig sind, SAMO erbringen in mindestens einem Mitgliedstaat des Europarates direkt Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen.

Alle diese Organisationen können bei der Förderung der Inklusion von Menschen mit Behinderungen eine wichtige Rolle spielen. UMO und SAMO haben verschiedene Aktionsrahmen. Die Verpflichtungen, die sie im Sinne der Einbeziehung von Nutzer/innen eingehen, unterscheiden sich, aber es gibt auch viele Ähnlichkeiten. Aus diesem Grund möchte die EASPD abhängig von der Handlungsebene der Organisationen verschiedene Kernmaßnahmen aufzeigen und fördern.



WAS DIE EASPD TUN KANN

Aufklärung

Die EASPD ist eine Vereinigung von Organisationen, die in ganz Europa Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen erbringen. Als solche kann sie wie keine andere darüber aufklären, wie wichtig die Einbeziehung der Nutzer/innen ist, Beispiele guter Praxis zusammentragen und ihren Mitgliedern zur Verfügung stellen.

Umsetzung politischer Maßnahmen

Als einer der wichtigsten Akteure der europäischen Politikgestaltung verpflichtet sich die EASPD, eine uneingeschränkte und angemessene Umsetzung des BRK zu fördern, wobei sie das Ziel verfolgt, die volle Einbeziehung von Menschen mit Behinderungen in die Gesellschaft und in die sie unterstützenden Dienste zu fördern und zu verwirklichen.

Partnerschaft

Im Rahmen ihres Einsatzes auf europäischer Ebene wird die EASPD auch weiterhin mit Behindertenorganisationen eng zusammenarbeiten, indem sie sie in die von ihr organisierten Veranstaltungen und Projekte miteinbezieht und sie bei der Ausarbeitung ihrer Grundsatzpapiere zurate zieht.

Barrierefreiheit

Die EASPD verpflichtet sich, die Barrierefreiheit von ihr verfasster Informationen zu verbessern und zugänglich zu machen durch durch barrierefreie Newsletter, die monatlich erscheinen, und durch die Entwicklung einer neuen Webseite mit verbesserten Kriterien für Barrierefreiheit. Ferner beabsichtigt die EASPD, die Zahl der Dokumente, die sie im ‚Easy to Read‘-Format veröffentlicht, zu erhöhen.

14 Cit. Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Art. 1 (c).

WAS DIE UMO TUN KÖNNEN

UMO sind Netzwerke von Dienstleistungsorganisationen und können als solche eine wichtige Rolle dabei spielen, sicherzustellen, dass sich ihre Mitglieder der Bedeutung der Einbeziehung der Nutzer/innen bewusst sind. Sie können ihnen auch Instrumente zur Verfügung stellen, mit denen die Einbeziehung der Nutzer/innen in allen Phasen der Dienstleistungserbringung gewährleistet wird.

In dieser Rolle sind sie in der einzigartigen Position, die Einbeziehung der Nutzer/innen sowohl innerhalb ihrer Organisation als auch unter ihren Mitgliedern auf unterschiedliche Weise fördern zu können:

- ★ durch Forschung und Erhebung der Bedürfnisse, um die Bedürfnisse der Mitgliedsorganisationen zu verstehen, ihr Bewusstsein für die Einbeziehung der Nutzer/innen zu analysieren und gute Praxis zu verbreiten;
- ★ durch die Förderung der Einbeziehung von Menschen mit Behinderungen in die Führungsgremien ihrer Organisationen;
- ★ durch die strukturelle Einbeziehung von Menschen mit Behinderungen in Ausbildungsmaßnahmen und Veranstaltungen;
- ★ durch die Einführung von Beobachtungssystemen, um die tatsächliche Einbeziehung von Nutzer/innen in ihren Mitgliedsorganisationen zu bewerten. Diese Bewertungen können von Menschen mit Behinderungen durchgeführt werden.

WAS DIE SAMO TUN KÖNNEN

SAMO können verschiedene Maßnahmen ergreifen, um die Einbeziehung der Nutzer/innen in die Entwicklung, Erbringung und Evaluierung von Dienstleistungen zu gewährleisten:

- ★ SAMO können Menschen mit Behinderungen miteinbeziehen, wenn es darum geht, Mitarbeiter/innen zu schulen oder neue Mitarbeiter/innen einzustellen (als Teil des Gremiums, das über die Einstellung von Mitarbeiter/innen entscheidet, oder durch Absprache mit den Nutzer/innen vor den Vorstellungsgesprächen). Außerdem können sie in das strategische Management und die Planung der Organisation miteinbezogen werden;
- ★ Arbeitsgruppen können Menschen mit Behinderungen als Berater miteinbeziehen. Vorstellbar ist eine Einbeziehung in alle Veranstaltungen, Projekte und Forschungsaktivitäten;
- ★ Sie können systematisch barrierefreies und leicht lesbares Kommunikationsmaterial erstellen, um für Menschen mit Behinderungen einen echten Zugang zu Informationen zu garantieren;
- ★ Gefördert werden kann auch die aktive Beteiligung von Menschen mit Behinderungen an der Qualitätssicherung von Dienstleistungen sowie die Schaffung von Beschwerdeverfahren, die für die Nutzer/innen leicht zugänglich sind;
- ★ Menschen mit Behinderungen und/oder ihre sie vertretenden Familienangehörigen können in den Vorstand und die Führungsgremien der Organisation integriert werden.

DATENBANK

Im Folgenden stellen wir einige Beispiele guter Praxis unserer Mitglieder vor. Wir haben 21 Beispiele von 7 verschiedenen Mitgliedsorganisationen des EASPD-Netzwerks aus 6 europäischen Ländern gesammelt. Dieser Teil des Dokuments wird in regelmäßigen Abständen aktualisiert.

Die Beispiele stammen aus den folgenden Bereichen:

- ★ Beratende Rolle in Projekten
- ★ Beschwerdeverfahren
- ★ Mitwirkung in Führungsgremien der Organisation
- ★ Qualitätssicherung von Diensten
- ★ Forschung
- ★ Einstellung von Mitarbeiter/innen
- ★ Schulung von Mitarbeiter/innen

Beispiele guter Praxis für Dachverbände:

MITWIRKUNG IN FÜHRUNGSGREMIEN DER ORGANISATION

BEISPIEL GUTER PRAXIS

Learning Disability Wales (Vereinigtes Königreich)

Learning Disability Wales ist ein regionaler Dachverband, der mit seinen Aktivitäten das Ziel verfolgt, ein Wales zu schaffen, das jedes Kind und jeden Erwachsenen mit einer Lernbehinderung achtet und inkludiert.

Die Satzung von *Learning Disability Wales* verlangt von der Organisation ausdrücklich, dass ein Sitz im Verwaltungsausschuss einer Person mit einer Lernbehinderung vorbehalten wird. Uns ist jedoch bewusst geworden, dass diese Person sehr isoliert ist, weshalb wir bei den letzten Wahlen zum Verwaltungsausschuss sicher gestellt haben, dass jetzt 3 Personen mit einer Lernbehinderung in diesem Ausschuss vertreten sind. Daneben haben wir folgende Maßnahmen ergriffen, um den Ausschussmitgliedern mit einer Lernbehinderung eine uneingeschränkte Teilnahme zu garantieren:



Meeting room

- ★ Die Tagesordnung unseres Ausschusses umfasst einen Punkt, bei dem wir prüfen, wie barrierefrei die Sitzung gewesen ist;
- ★ In den Ausschusssitzungen geben wir jedem Sitzungsteilnehmer „Ampel“-Karten, die sie hochhalten können, wenn sie nicht verstehen, was gesagt wird (gelbe Karte) oder wenn sie eine Unterbrechung wünschen (rote Karte);
- ★ Die Ausschussdokumente werden schrittweise barrierefreier und in einigen Fällen auch in „Leichter Lesen“ gestaltet;
- ★ Alle Ausschussmitglieder mit einer Lernbehinderung erhalten finanzielle Unterstützung, mit der sie eine Person bezahlen können, die sie unterstützt.

Der Verwaltungsausschuss hat eine Beteiligungsstrategie verabschiedet, durch die bei allen unseren Aktivitäten ein Höchstmaß an Sichtbarkeit und Teilhabe von Menschen mit einer Lernbehinderung sichergestellt werden soll. Diese Strategie wird weiterentwickelt und verbessert werden.

BEISPIEL GUTER PRAXIS

FEDVOL - National Federation of Voluntary Bodies (Irland)

In Irland besteht das sogenannte *National Service Users Self-Advocacy Forum*. Es handelt sich hierbei um eine nationale Organisation, in der Interessierte zusammenkommen, um über Fragen zu diskutieren, die in ihrem Leben eine wichtige Rolle spielen oder die die Vertretung der eigenen Interessen betreffen. Das *National Seasmh* (Stand Up for Yourself) ist eine Art Parlament für Dienstleistungsnutzer/innen. *Seasmh* ist ein Forum für Menschen mit intellektueller Behinderung, von und für Menschen, die Dienstleistungen im Behindertenbereich in Anspruch nehmen, mit unabhängiger Unterstützung und im Südosten Irlands tätig. Beide Organisationen wurden mit der Unterstützung der FEDVOL ins Leben gerufen.

FORSCHUNG

BEISPIEL GUTER PRAXIS

FEDVOL - National Federation of Voluntary Bodies (Irland) Inklusives Forschungsnetzwerk (IRN)

Das inklusive Forschungsnetzwerk Inclusive Research Network (IRN) ist ein gemeinsames Projekt der FEDVOL und des Nationalen Instituts für intellektuelle Behinderung (National Institute for Intellectual Disability).

Ziel des inklusiven Forschungsnetzwerks ist es, Bildungs- und Ausbildungsmöglichkeiten im Bereich inklusiver Forschungsmethoden zu schaffen, Ergebnisse inklusiver Forschung auf nationaler und internationaler Ebene zu verbreiten, ein Forum für Dialog und Diskussionen unter und mit Menschen mit intellektueller Behinderung über forschungsrelevante Themen zu bieten und eine Plattform einzurichten, von der aus Menschen mit intellektueller Behinderung und deren Unterstützer/innen die irische Politik auf dem Gebiet der intellektuellen Behinderung beeinflussen können.

Das Netzwerk umfasst ausschließlich Menschen mit intellektueller Behinderung, die von Mitgliedern ihrer Organisationen in ganz Irland unterstützt werden. Sie treffen sich, um über Bereiche zu entscheiden, die ihrer Meinung nach erforscht werden sollten (Wohnen, Freizeitprogramme, Sexualität und Beziehungen). Zur Gewährleistung aussagekräftiger Ergebnisse wird das Netz von akademischen Forscher/innen unterstützt, die sie bezüglich Methodik beraten.

Das inklusive Forschungsnetzwerk (IRN) ist ein gemeinsames Projekt der FEDVOL und des irischen Instituts für intellektuelle Behinderung (National Institute for Intellectual Disability). Es wurde im Rahmen der Initiative zu Qualität der FEDVOL aus folgenden Gründen ins Leben gerufen:



Bei Forschungsprojekten gab es keine Zusammenarbeit zwischen Menschen mit intellektueller Behinderung, Organisationen und Universitäten;

- ★ Menschen mit intellektueller Behinderung hatten keine Möglichkeit, als Ko-Forscher an Projekten teilzunehmen;
- ★ Menschen mit intellektueller Behinderung waren kaum oder überhaupt nicht eingebunden in Forschungsprojekte, die sie betrafen;
- ★ Viele Forschungsprojekte befassten sich in keiner Weise mit dem Leben von Menschen mit Behinderungen;
- ★ Verschiedene Organisationen haben die gleiche Art von Forschungsprojekten durchgeführt, jedoch separat und ohne Informationen auszutauschen;
- ★ Für Forscher bestand keine Möglichkeit zu lernen, wie inklusive Forschungsprojekte durchgeführt werden;
- ★ In den Organisationen gab es keine Unterstützung für Mitarbeiter/innen, um mit Menschen mit intellektueller Behinderung gemeinsam Forschung zu betreiben;

Das IRN hat ein Leitungsorgan mit einem Vorsitzenden und einem Sekretär, der Protokoll führt. Das Leitungsorgan kommt regelmäßig zusammen (in etwa alle zwei Monate).

Die Ergebnisse werden gelegentlich dem Vorstand der FEDVOL vorgestellt. Die Forschungsergebnisse sind jedem zugänglich und im ‚Leichter Lesen‘-Format abgefasst. Im Internet ist ein [Bericht](#)¹⁵ abrufbar, der 2010 herausgegeben wurde.

Die Forscher/innen können sich dem IRN anschließen, indem Sie über ihre Organisationen Interesse bekunden. Die entscheidenden Organisationen ermutigen zur Teilnahme an den Treffen. Die Unabhängigkeit des Netzwerks stellt einen zusätzlichen Wert dar.

Das Network pflegt einen Austausch mit einer finnischen Organisation, die ein ähnliches Netzwerk geschaffen hat. Es ist wichtig, dass Forschung Wirkung zeigt und sich ihre Ergebnisse auf die Erbringung von Dienstleistungen auswirken.

BEISPIEL GUTER PRAXIS

Learning Disability Wales (Vereinigtes Königreich)

Learning Disabilities Wales bietet ein Beratungsdienst für leicht lesbare Dokumente, der Dokumente für die Regierung von Wales und andere Einrichtungen ‚übersetzt‘. Wo möglich, werden auch Menschen mit Lernbehinderungen beschäftigt, die die leicht lesbaren Dokumente prüfen.

LDW erarbeitet derzeit einen praktischen Leitfaden mit dem Titel ‚Clear and Easy‘ (‚Deutlich und Leicht‘) zum Verfassen leicht lesbarer Dokumente.

Ziel des Vorhabens, an dem auch Menschen mit intellektueller Behinderung teilnehmen, ist es, diesen Menschen Informationen zugänglich zu machen.

EINSTELLUNG VON MITARBEITER/INNEN

BEISPIEL GUTER PRAXIS

FEDVOL - National Federation of Voluntary Bodies (Irland)

Einige Mitglieder der FEDVOL beziehen Nutzer/innen in die Einstellung von Mitarbeiter/innen mit ein. Menschen mit Behinderungen erhalten eine Schulung, werden unterstützt und nehmen an den Vorstellungsgesprächen teil. Sie werden als Teammitglieder miteinbezogen. Die Bewerber/innen werden darüber informiert, dass bei ihrem Vorstellungsgespräch ein/e Dienstleistungsnutzer/in zugegen ist.

Der/ die Dienstleistungsnutzer/in wird geschult, indem er /sie Informationen über das Anforderungsprofil der Bewerber/innen erhält und dabei unterstützt wird, zu verstehen, welche Fragen zu stellen sind. Es ist wichtig, dass der/ die Bewerber/in im Voraus über die Anwesenheit des/ der Nutzer/in beim Vorstellungsgespräch informiert wird.

QUALITÄTSSICHERUNG VON DIENSTEN

BEISPIEL GUTER PRAXIS

Learning Disability Wales (Vereinigtes Königreich)

Gemeinsam mit Organisationen, die Menschen mit einer Lernbehinderung und deren Eltern und Unterstützer/innen vertreten, haben wir bei zwei Einrichtungen interveniert, die für Inspektionen und Regelungen zuständig sind, damit auch Menschen mit einer Lernbehinderung in ihr Inspektionsteam mit aufgenommen werden. Bei den beiden Einrichtungen handelt es sich um das Care and Social Services Inspectorate for Wales und das Healthcare Inspectorate, Wales.

BEISPIEL GUTER PRAXIS

UNAPEI (Frankreich)

UNAPEI hat einen Fragebogen erstellt zur Erhebung der Dienstleistungsqualität für Nutzer/innen mit intellektueller Behinderung (questionnaire sur la bientraitance). Ziel dieses Fragebogens ist es, Dienstleistungsnutzer für die Qualität der Dienstleistung zu sensibilisieren und sie in die Lage zu versetzen, sich aktiv in die Qualitätssicherung und –evaluierung einzubringen. Der Bogen unterstützt auch Fachkräfte in ihrer täglichen Arbeit.

SCHULUNG VON MITARBEITER/INNEN

BEISPIEL GUTER PRAXIS

Learning Disability Wales (Vereinigtes Königreich)

Learning Disability Wales bezieht Menschen mit Lernbehinderungen aktiv in ihr Ausbildungsangebot mit ein. Dies geschieht, indem:

- ★ grundsätzlich eine Person mit einer Lernbehinderung bestimmt wird, die eine der Konferenzen, die sie organisieren, darunter auch die Hauptjahreskonferenz, mitleitet;
- ★ die Zahl der angebotenen Ausbildungsseminare, die von einer Person mit einer Lernbehinderung geleitet werden, kontinuierlich erhöht wird.



BEISPIEL GUTER PRAXIS

UNAPEI (Frankreich)

In Frankreich ist es seit 2002 gesetzlich vorgeschrieben, Nutzer/innen in die Dienste miteinbeziehen. Unapei fördert die Einbeziehung der Nutzer/innen durch die Einrichtung eines ‚Rats für gesellschaftliches Leben‘ (Conseil de la vie sociale) in jedem Dienst. Es werden regelmäßig Schulungen organisiert, bei denen den Mitarbeiter/innen aufgezeigt wird, wie diese Vorschriften am besten umgesetzt werden.

15 The Inclusive Research Network. A Participatory Action Research Project:
<http://www.fedvol.ie/fileupload/Research/Final%20Report%20Printed%20Copy.pdf>

Beispiele guter Praxis für einzelne Organisationen:

BERATENDE ROLLE IN PROJEKTEN

BEISPIEL GUTER PRAXIS Innovia (Österreich)

Innovia war einer der Partner im Projekt „Meine Rechte – Meine Stimme“, das darauf abzielte, Menschen mit Behinderungen zu Trainerinnen und Trainern auszubilden und in 6 Ländern für Mitarbeiter/innen Schulungen durchzuführen. Der Inhalt der Schulung stand in engem Zusammenhang mit dem Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Vor der ersten Schulung trugen die Mitarbeiter/innen von Innovia zur Anpassung des Programms an die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen bei.

BEISPIEL GUTER PRAXIS

Lebenshilfe Salzburg (Österreich)

Dienstleistungsnutzer/innen nehmen aktiv an Projekten der Lebenshilfe Salzburg teil – zum Beispiel:

EINBEZIEHUNG IN EUROPÄISCHE PROJEKTE:

Quality of Life Measures: Ein Leonardo-Projekt, das sich mit der Entwicklung von Instrumenten zur Evaluierung der Lebensqualität am Arbeitsplatz befasst. An der Entwicklung des Instruments und dessen erstmaligen Anwendung in acht europäischen Ländern nahmen auch Dienstleistungsnutzer/innen teil.

Lernen ohne Barrieren – Lernen ohne Grenzen: Ein länderübergreifendes EFRE/EuRegio-Projekt (Österreich/Deutschland), bei dem inklusive Workshops zu den Themen Rechte, persönliche Zukunftsplanung und Evaluierung (Nutzer/innen- und Peer-Ansatz) organisiert wurden: ExpertInnen mit und ohne Lernbehinderungen schulten in den beiden Ländern Mitarbeiter/innen und Dienstleistungsnutzer/innen verschiedener Organisationen. Zu Beginn und zum Abschluss des Projekts wurden zwei halbtägige Konferenzen abgehalten, bei denen es um das Thema Rechte ging und an denen internationale ExpertInnen und andere geladene Gäste aus Verwaltung und Politik teilnahmen.

EINBEZIEHUNG IN NATIONALE PROJEKTE:

Gruppe zur Bewertung der Zugänglichkeit: Es wurde eine Gruppe von Personen mit intellektueller Behinderung gebildet, die die Aufgabe hatte, während der Planungsphase des Selbstvertreter-Kongresses Barrierefreiheit in Salzburg zu bewerten, um den zukünftigen Teilnehmer/innen angemessene Informationen darüber geben zu können und in unserer Stadt das Bewusstsein für diese Thematik zu schärfen. Die Gruppe erstellte eine Checkliste für die verschiedenen zu testenden Einrichtungen und Orte (z.B. Hotels, Restaurants/Bars, öffentliche Transportmittel, ...), die dann bewertet wurden. Die Ergebnisse wurden als Material für den Kongress verwendet. Daneben organisierte die Gruppe auf dem Selbstvertreter-Kongress einen Workshop, in dem sie ihre praktischen Erfahrungen aus dem Projekt mit einbrachte. Später wurden sie zu anderen Konferenzen und Veranstaltungen eingeladen, um ihr Projekt vorzustellen.

Leichter-Lesen-Gruppe: Eine Gruppe von Menschen mit intellektueller Behinderung und ein Assistent in einer Lebenshilfe-Werkstätte besuchten einen Kurs darüber, wie man Texte in Leichter-Lesen-Format verfasst. Sie arbeiten hauptsächlich mit Texten der Lebenshilfe, jedoch werden ihre Dienste auch manchmal von Dritten (z.B. Behörden) in Anspruch genommen..



MITWIRKUNG IN FÜHRUNGSGREMIEN DER ORGANISATION

BEISPIEL GUTER PRAXIS

Hand in Hand Foundation (Ungarn)

Zwar sind in den Führungsgremien der *Hand in Hand Foundation* keine Dienstleistungsnutzer/innen vertreten, doch werden diese in die strategische Planung der Organisation miteinbezogen. Sie tragen mit ihrem Feedback und Input zum Entwurf des mehrjährigen Aktionsplans bei.

Die Dienstleistungsnutzer/innen werden gebeten, ihr Feedback zu den angebotenen Dienstleistungen zu geben und mitzuteilen, wie zufrieden sie mit diesen Dienstleistungen waren. Dies geschieht im Rahmen von Fokusgruppen.

Es werden 3 Fokusgruppen organisiert. In jeder Gruppe sind 7 Dienstleistungsnutzer/innen involviert. In einer Gruppe sind Menschen mit intellektueller Behinderung, in den anderen Menschen mit körperlichen bzw. sensorischen Behinderungen.

Es gibt eine weitere Fokusgruppe für Eltern von Dienstleistungsnutzer/innen, die ebenfalls gebeten werden, ein Feedback zu geben.

Die Fokusgruppen werden von unabhängigen, externen Moderator/innen geleitet, damit die Teilnehmer/innen sich nicht scheuen, frei zu sprechen und Feedback zu geben. Die Gruppe für Menschen mit intellektueller Behinderung wird von einem Mitarbeiter/ einer Mitarbeiterin unterstützt, um die Kommunikation zu erleichtern, doch wird in jedem Fall der/ die Moderator/in zuvor geschult. Den Moderator/innen wird auch genaustens erklärt, wie sie ihre Fragen formulieren müssen, damit sie verständlich sind, usw.

Es ist sehr einfach, Fokusgruppen zu bilden – am wichtigsten ist, dass man darüber nachdenkt, wie Dienstleistungsnutzer/innen in die Planung der Dienste miteinbezogen werden können und dies dann auch systematisch tut!

BEISPIEL GUTER PRAXIS

Lebenshilfe Salzburg (Österreich)

Dienstleistungsnutzer/innen werden bis jetzt noch nicht als reguläre Vorstandsmitglieder in das Führungsgremium der Organisation miteinbezogen, doch werden sie – und insbesondere Selbstvertreter/innen – zu allen wichtigen Treffen, auch zu denen, bei denen es um langfristige Strategien geht, mit eingeladen.

Selbstvertreter/innen nehmen auch als Vertreter/innen der Organisation an politischen Prozessen auf regionaler und nationaler Ebene teil. So wirken sie zum Beispiel in Arbeitsgruppen zur Entwicklung des neuen Behindertengesetzes im Bundesland Salzburg mit. Der einzige offizielle Vertreter für alle Lebenshilfe-Organisationen im nationalen Begleitausschuss zur Implementierung des Nationalen Aktionsplans „Behinderung“ ist ein Selbstvertreter.

Menschen mit Lernbehinderungen können sich um das Amt eines Vize-Präsidenten im Vorstand des nationalen Dachverbandes Lebenshilfe Österreich bewerben. Der gewählte stellvertretende Vorsitzende mit Lernbehinderung ist ein reguläres Vorstandsmitglied, allerdings durch einen separaten Wahlprozess.

Wie kann das Konzept umgesetzt werden?

- ★ Selbstvertreter/innen helfen, ihre Fähigkeiten zu erweitern, persönliche Assistenz zu Verfügung stellen für Selbstvertretungs-Aufgaben, ihren Wünschen und Forderungen Gehör schenken, ihnen zutrauen, die Organisation bei wichtigen offiziellen Aufgaben zu vertreten bzw. wichtige offizielle Ämter zu übernehmen;
- ★ Für eine Vorstandstätigkeit und die Wahlen Regelungen vorsehen, die eine Einbeziehung der Nutzer/innen gewährleisten;
- ★ Die Vorstandsmitglieder für diese Thematik sensibilisieren, wenn einige von ihnen zögern, Mitglieder mit Lernbehinderungen in ihren Kreis mit aufzunehmen;
- ★ In Sitzungen und Protokollen eine einfache Sprache verwenden, um Teilnahme und aktive Beteiligung wirklich zu ermöglichen.

QUALITÄTSSICHERUNG VON DIENSTEN

BEISPIEL GUTER PRAXIS

Lebenshilfe Salzburg (Österreich)

Wichtige Aspekte wurden identifiziert, um die Qualität von Dienstleistungen Richtung Inklusion und Lebensqualität der Nutzer/innen zu entwickeln: kontinuierliche Verbesserung der Qualität auf allen Ebenen, Qualitätsmanagement auch auf Systemebene, Kundenorientierung, Ergebnisorientierung sowie die Verwendung angemessener Methoden für reliable und valide Ergebnisse.

Aus der Sicht der Nutzer/innen hat Lebensqualität mehr Bedeutung als die Dienstleistungsqualität, weshalb das Lebensqualitätskonzept immer häufiger zur Planung und Evaluierung von Dienstleistungen verwendet wird.

Die Schlüsselbereiche des Lebens sind für Menschen mit und ohne Behinderungen gleich. Die Lebensqualität basiert auf subjektiven und objektiven Aspekten, und beide Aspekte sind wichtig. Objektive Aspekte beziehen sich stark auf unsere Rolle als gleichberechtigte Bürger/innen und spiegeln objektiv messbare Aspekte unseres Lebensstils wider. Sie zeigen auch auf, ob eine Untergruppe benachteiligt wird. Subjektive Aspekte sind zentral für die Entwicklung personenbezogener Dienstleistungen, da sie von unseren Erwartungen, Wünschen, Erfahrungen, Charaktereigenschaften und Werten geprägt sind. Das Einbeziehen von Nutzer/innen in Instrumentenentwicklung und Erhebung trägt zu höherer Reliabilität und Validität der Ergebnisse bei. Die Arbeit mit Peer-Interviewern ist lohnend hinsichtlich Ergebnisqualität und Empowerment.

Der Ansatz der Lebenshilfe Salzburg sieht die Lebensqualität als zentralen Aspekt. E-Qalin, ein neues Qualitätsmanagementsystem, das speziell für die Erbringung von Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen angepasst wurde, dient als Rahmen für Qualitätsverbesserung. Es basiert auf den Grundsätzen der Selbstbewertung, Kunden- und Ergebnisorientierung und der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung zur Erreichung von Spitzenqualität und bewährten Praktiken.

Qualitätsmanagement wurde in der Organisation durch ein inklusives Projekt zur Leitbildentwicklung, einem Strategieentwicklungsprozess und Organisationsentwicklung in allen wichtigen Abteilungen eingeführt.

Die Kund/innen werden in die Qualitätsentwicklung direkt mit eingebunden: Die Nutzerperspektive ist das zentrale Maß der Dinge. Die Dienstleistungen werden durch speziell an die Zielgruppe angepasste Lebensqualitätserhebungen evaluiert: z.B. Quality of Life Measures (QOL).



Wie das System funktioniert: Peer Interviewer erheben die Lebensqualität von Dienstleistungsnutzer/innen: die Lebenshilfe Salzburg bildet Menschen mit Lernbehinderungen zu Interviewern aus, die andere Menschen mit Lernbehinderungen im Kontext der Dienstleistungsevaluierung befragen (Lebensqualität und Zufriedenheit mit den Diensten). Die auf diese Weise zusammengetragenen Ergebnisse sind reliabler und valider als mit anderen Interviewer/innen. Die Interessent/innen werden intern geschult (ca. 10 Tage) nach einem Kurrikulum, das von der Lebenshilfe Salzburg in Anlehnung an internationale Best Practice und Austausch entwickelt wurde. Sie arbeiten auch mit Lebensqualitäts-Instrumenten, die gemeinsam mit Menschen mit Lernbehinderungen entwickelt wurden (siehe auch das EU-Projekt „QOL Measures“).

Auch Benchmarking ist ein wichtiger Aspekt: die Lebenshilfe Salzburg sucht nach Organisationen, die die gleichen Instrumente verwenden, um Ergebnisse vergleichen und voneinander lernen zu können. Leider ist dies nur selten möglich, da für die Dienstleistungserbringer nur wenige Informationen über bewährte Erhebungsinstrumente zur Verfügung stehen. Es gibt zahlreiche unterschiedliche Instrumente, die oft von der und für die Organisation selbst entwickelt wurden, und die meisten von ihnen wurden noch nicht einmal veröffentlicht.

Wie kann dieses Konzept umgesetzt werden?

- ★ Fokussierung auf die Nutzer- und Ergebnisorientierung: Der Lebensqualitätsansatz wird derzeit als am vielversprechendsten angesehen;
- ★ Verwendung eines modernen Qualitätsmanagementsystems als Rahmen für Qualitätsverbesserung;
- ★ Erarbeitung eines inklusiven Prozesses zur Umsetzung des Ansatzes. Unterstützung der verschiedenen Zielgruppen, um die dahinter stehenden Werte auch wirklich zu übernehmen. Diese Ansätze müssen „gelebt“ werden, damit sie eine Auswirkung auf das Leben der Nutzer/innen haben!
- ★ Direkte Einbeziehung der Nutzer/innen: Frage sie nach ihren Lebensqualität und ihrer Zufriedenheit. Subjektive Lebensqualität ist für personenzentrierte Dienstleistungen von wesentlicher Bedeutung!
- ★ Verwendung angemessener Instrumente: Unsere Ergebnisse sind nur so gut wie die Erhebungsinstrumente. Es sollte ein Set von Instrumenten verwendet werden, die gut entwickelt und bereits getestet wurden. Für Dienstleistungsanbieter ist es nicht leicht, sich Informationen über solche Instrumente zu beschaffen. Die EASPD befasst sich derzeit mit der Frage, wie sie ihren Mitgliedern systematisch Informationen zu diesem Thema zur Verfügung stellen kann.
- ★ Arbeit mit Peer Interviewer/innen: Dadurch werden Menschen mit Behinderungen weiter ermutigt, ihrer Meinung Ausdruck zu verleihen. Außerdem gehen aus einer solchen Befragung reliablere und validere Ergebnisse hervor. Schulungen für Interviewer/innen sind häufig mit spezifischen Instrumenten verbunden. Wenn man seine eigenen Instrumente verwenden möchte, muss man gewöhnlich die Schulung selbst entwickeln und durchführen.
- ★ Vergleich und Austausch mit anderen ist von großem Nutzen: Dadurch können die Ergebnisse in einen Kontext eingebettet werden, und man kann voneinander lernen. Durch die Veröffentlichung (z.B. durch die Behörden) der Ergebnisse aller Anbieter in einer Region (die das gleiche Instrument verwenden) wird die Transparenz für die Nutzer/innen und deren Familienangehörigen erhöht und bietet ihnen Wahlmöglichkeiten gemäß Qualität und persönlicher Vorlieben.

BEISPIEL GUTER PRAXIS

Hand in Hand Foundation (Ungarn)

Die *Hand in Hand Foundation* bietet verschiedene Dienste bzw. Programme, wobei jeder Dienst und jedes Programm seinem eigenen Protokoll folgt. Das Protokoll erklärt, wie mit problematischen Situationen umgegangen werden muss. Es stellt auch sicher, dass die Dienstleistungsnutzer/innen ihre Anliegen zu Gehör bringen können, und es beschreibt, wie vorgegangen werden muss.

Die Situation ist ähnlich, was die Qualitätssicherung anbelangt – jedes Protokoll definiert, wie Qualität gewährleistet und für jedes angebotene Programm evaluiert werden kann. Es gibt zwar keine Einbindung der Nutzer/innen auf „Systemebene“, aber auf „Programm-Ebene“.

Im Bereich der Arbeitsangebote sind 3 Dienstleistungsnutzer/innen in die Qualitätssicherung miteinbezogen: Mit ihnen wird einmal pro Monat ein Gespräch geführt, bei dem sie für die verschiedenen bestehenden Aktivitäten ein Feedback geben können. Auch Arbeitgeber wirken an diesem System der kontinuierlichen Evaluierung mit.

Wir erhalten auf verschiedenem Wege regelmäßig Feedback: durch Gespräche, durch Fragebögen oder auch online. Für jede Situation und für jede Person wird der beste Weg gewählt.

Dieses Konzept ist leicht umzusetzen. Am wichtigsten ist, einen klaren Plan vor Augen zu haben und Instrumente zu entwickeln, um die Dienstleistungsnutzer/innen mit einzubeziehen. Ebenso wichtig ist es, dass die Dienstleistungsnutzer/innen auf angemessene Weise in den kontinuierlichen Feedbackprozess miteinbezogen werden.

FORSCHUNG

BEISPIEL GUTER PRAXIS

Lebenshilfe Salzburg (Österreich) Barrierefreie und ‚Leichter-Lesen‘-Kommunikation:

Vor einigen Jahren nahm eine Gruppe von Dienstleistungsnutzern und Mitarbeitern an einer Schulung teil, bei der sie lernten, wie Texte in einer „einfachen Sprache“ verfasst werden können. Die Gruppe arbeitet nach der Grundmethode von Capito: Verschiedene Gruppe von Menschen mit Lernbehinderungen prüfen die Texte auf „Verständlichkeit“ und tragen zur Optimierung der Texte bei.

Die ‚Leichter Lesen‘-Gruppe arbeitet hauptsächlich mit internen Dokumenten der Lebenshilfe, doch manchmal werden sie auch von lokalen oder regionalen Behörden beauftragt (und dafür bezahlt). Bei sehr wichtigen und offiziellen Dokumenten arbeitet die Organisation mit spezialisierten Anbietern zusammen, die Übersetzungen mit einem Zertifikat versehen.

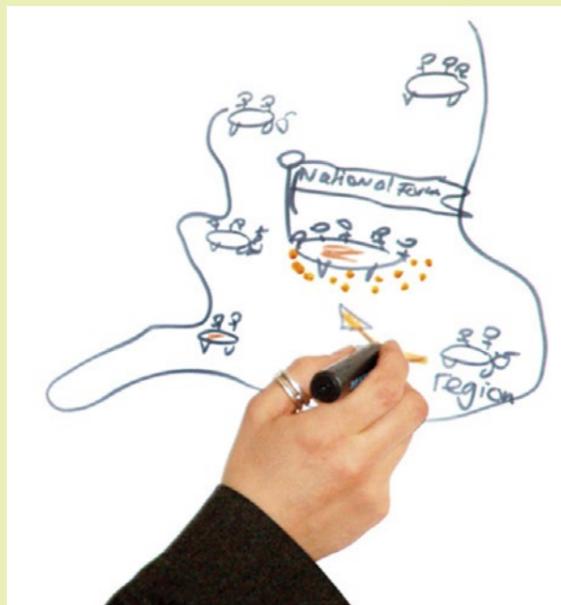
Die Lebenshilfe Salzburg hat eine Homepage im Leichter Lesen Format, die auch eine Lesefunktion besitzt.

Leichter lesbare und zugängliche Informationen sind für zahlreiche Bereiche verfügbar: z.B. Informationen für Nutzer/innen über lokale Dienstleistungen; Schulungen und Schulungsmaterial für Nutzer/innen – sowohl inklusiv als auch spezialisiert; Fragebögen und Interviews für Dienstleistungsnutzer/innen (z.B. Lebensqualität, Zufriedenheit mit den Dienstleistungen, Zufriedenheit mit einer Schulung, ...); Konferenzen und Konferenzmaterial; Informationen über und Material für die Einbeziehung von Nutzer/innen in Projekte; eine Übersicht mit einer genauen Beschreibung aller Dienstleistungen und den Orten, wo diese Dienste angeboten werden.

Wie kann das Konzept umgesetzt werden?

- ★ Aufklärung in der Organisation darüber, wie wichtig es ist, dass Informationen auch über die kleinen, lokalen Dienste hinaus verfügbar sind. Damit die Dienstleistungsnutzer/innen in wichtige Prozesse und Entscheidungen miteinbezogen werden können, müssen Informationen in einem zugänglichen Format zur Verfügung stehen (einschließlich Managementthemen ...);

- ★ Durch Schulungen für Nutzer/innen und Mitarbeiter/innen: Für die Erarbeitung zugänglicher Informationen ist Wissen erforderlich (oder zumindest sehr nützlich). Man muss kein Experte sein, aber man sollte zumindest in der Lage sein, das bestehende Wissen optimal zu nutzen;
- ★ Mit Kreativität und Mut: Interne Ausarbeitung von Material (z.B. durch Nutzer/innen und Mitarbeiter/innen). Das macht nicht nur Spaß, sondern das Material kann auch jeden Tag optimiert werden. Traue dich, Initiative zu zeigen, auch wenn du kein Diplom oder irgendeine bestimmte Bescheinigung besitzt. Mit der richtigen Einstellung kann viel erreicht werden. Du musst verstehen, dass es wichtig ist!
- ★ Für offizielle Dokumente ist eine Übersetzung mit Zertifikat empfehlenswert: Es ist von Vorteil, einen Leichter-Lesen-Text mit Zertifikat vorliegen zu haben, wenn er in einer großen Anzahl vervielfältigt und verteilt werden soll.



BEISPIEL GUTER PRAXIS

Stiftung für Menschen mit geistigen Behinderungen (KVPS) (Finnland) Expertengruppe des KVPS-Entwicklungsteams

Die Stiftung unterstützt Menschen mit einer intellektuellen Behinderung sowie andere Menschen mit besonderen Bedürfnissen und ihre Familienangehörigen. Ziel der Stiftung ist es, innovative Praktiken zu entwickeln, um die Lebensqualität von allen diesen betroffenen Menschen zu verbessern.

Eine dieser innovativen Praktiken, die von der KVPS entwickelt wurden, ist die Einrichtung einer sogenannten Expertengruppe, die vor 3 Jahren ins Leben gerufen wurde. Die Expertengruppe evaluiert Dokumente und Initiativen der KVPS, trägt jedoch auch gemeinsam mit den Teammitgliedern zur Schulung von Mitarbeiter/innen bei.

Die Expertengruppe besteht aus 8 Teilnehmer/innen mit intellektueller Behinderung, darunter auch Menschen mit Schwerstbehinderungen. Einige von ihnen führen ein selbstbestimmtes Leben, andere wiederum leben in Einrichtungen. Gemeinsam haben sie, dass sie alle irgendeine Form von Unterstützung benötigen. Einige von ihnen haben bereits als Selbstvertreter/innen Erfahrung gesammelt, die meisten jedoch noch nicht. Noch keine/r hat zuvor in einer solchen Gruppe gearbeitet. Die Gruppe wird von den Entwicklungsteammitgliedern unterstützt.

Es werden verschiedene Methoden und Arbeitsinstrumente angewandt, um die Teilhabe und volle Einbeziehung zu fördern. Von Anfang an war klar, dass traditionelle Besprechungstechniken in einer solchen Gruppe nicht von Nutzen sind. Jedes Dokument muss in ein „Leicht-Lesen“-Format umgewandelt werden, und bei manchen Themen ist auch Einfühlungsvermögen erforderlich. Es ist wichtig, dass jedem Teilnehmer/jeder Teilnehmerin ermöglicht wird, seine/ihre Meinung vor der Gruppe zum Ausdruck zu bringen, und dass jede Meinung respektiert wird.

Zur Verbesserung der Motivation ist es wichtig, die Identität der Gruppe zu stärken (durch eigene Visitenkarten, gruppenspezifische E-Mail-Adressen usw.). Die Motivation und der Stolz, zu einer Expertengruppe zu gehören, wirken sich wesentlich auf das Privatleben der Gruppenmitglieder aus.

Es ist wichtig, dass die Gruppe langfristig agiert, da sehr viel Zeit erforderlich ist, um zu lernen, wie man zusammenarbeitet, und um eine Gruppenidentität aufzubauen. Es ist wichtig, eine Beziehung aufzubauen, die auf Vertrauen und Respekt basiert. Es ist wichtig, dass jeder das Gefühl hat, dass man ihm zuhört, und dass seine Meinung und sein Wissen als ein Mehrwert angesehen werden.

Es sind Ressourcen erforderlich, um das gesamte Material zugänglich zu machen und um für die Mitglieder der Expertengruppe Möglichkeiten zu schaffen, um an anderen Aktivitäten, z.B. Lesungen oder Präsentationen, teilzunehmen. Besprechungen sollten recht häufig stattfinden. Sie sollten nicht länger als einen halben Tag dauern, wobei viele Pausen eingeplant werden sollten.

EINSTELLUNG VON MITARBEITERN

BEISPIEL GUTER PRAXIS

Lebenshilfe Salzburg (Österreich)

Nutzer/innen werden bei der Einstellung von Mitarbeiter/innen, die als Unterstützer/innen tätig sind, miteinbezogen, aber nicht generell bei der Einstellung von Mitarbeiter/innen. Wenn ein/e Assistent/in gesucht wird, führen der Leiter der kleinen, lokalen Einrichtung sowie der/ die Abteilungsleiter/in die Vorstellungsgespräche mit den zuvor ausgewählten Bewerber/innen durch. Die aussichtsreichsten Kandidat/innen (zwischen einem und drei) werden eingeladen, einige Stunden in der Einrichtung mitzuarbeiten (gewöhnlich zu verschiedenen Zeitpunkten), sodass Nutzer/innen und Teammitglieder die Möglichkeit haben, die Bewerber/innen in Alltags- bzw. Arbeitssituationen zu erleben. Nachdem Teammitglieder und Nutzer/innen die Bewerber/innen besser kennengelernt haben, teilen sie ihre Eindrücke und Präferenzen mit. Auf Grundlage dieses Feedbacks und seiner eigenen Eindrücke trifft der Leiter der lokalen Einrichtung seine endgültige Entscheidung.

Wie kann dieses Konzept umgesetzt werden?

- ★ Die Dienstleistungsnutzer/innen müssen die Möglichkeit haben, die Bewerber/innen in Alltagssituationen zu erleben und ihre Präferenzen aus diesen Erfahrungen abzuleiten;
- ★ Es sollten Besprechungen organisiert werden, bei denen die Eindrücke und Präferenzen der Dienstleistungsnutzer/innen gesammelt werden. Bei Nutzer/innen mit hohem Unterstützungsbedarf (besonders bei denjenigen, die nicht sprechen können) sollte man ihre Reaktionen auf die Kandidat/innen beobachten;
- ★ Man sollte Nutzer/innen und Mitarbeiter/innen die Entscheidung bekannt und die Gründe dafür erklären; das ist eine weitere Gelegenheit, die Entscheidung des/ der Leiter/in zu beeinflussen.

BEISPIEL GUTER PRAXIS

Innovia (Österreich)

Innovia beschäftigt Menschen mit Behinderungen: Ein Drittel der Mitarbeiter/innen hat eine Behinderung. Die Beschäftigung behinderter Menschen wirkt sich wesentlich auf die Kultur einer Organisation aus. Dinge ändern sich von selbst. Mitarbeiter/innen mit Behinderungen werden in die Forschungsarbeit miteinbezogen, manchmal mit Schwerpunkt auf Barrierefreiheit und Inklusion im Kontext ihrer Behinderung. Es werden Schulungen für Mitarbeiter/innen organisiert, und Mitarbeiter/innen mit Behinderungen spielen auch in Planung und Umsetzung als Trainer/innen eine Rolle.

Das erste Projekt, das von Innovia ins Leben gerufen wurde, zielte darauf ab, 7 Menschen mit Lernbehinderungen als Experten/innen für Barrierefreiheit und Chancengleichheit auszubilden. Diese Ausbildung umfasste 43 Module, darunter Orientierung und Mobilität, IT (Word, Excel), Teambildung, Bewerbung um eine Stelle oder ein Praktikum, Organisation barrierefreier Veranstaltungen, Beratung von Gleichgestellten, Rechte von Menschen mit Behinderungen und das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Nach dem dritten Ausbildungsjahr erhielten 4 Teilnehmer/innen mit Lernbehinderungen bei Innovia eine Stelle. Sie nehmen derzeit an einem anderen Projekt teil, in dem Mitarbeiter/innen mit (Lern-)Behinderungen geschult werden, um ihre Qualifikationen zu erweitern; ebenso soll das Bewußtsein von Firmen und Organisationen für den Umgang mit Behinderungs-Fragen erhöht werden.

Wir sind nach keiner bestimmten Methodik vorgegangen – wir haben die Mitarbeiter/innen mit (Lern-)Behinderungen einfach wie alle anderen Mitarbeiter/innen behandelt. Natürlich sind mehr Zeit, eine einfache Sprache und die Berücksichtigung anderer Behindertenaspekte erforderlich.

Als Methode zur Umsetzung dieser Praxis können wir folgendes empfehlen: Beginne damit, in deiner Organisation Mitarbeiter/innen mit (Lern-)Behinderungen einzustellen, und alles wird sich von selbst entwickeln. Für Organisationen wirkt sich der Rollenwechsel von Menschen mit Behinderungen vom Klienten/ von der Klientin zum Kollegen/ zur Kollegin sehr positiv aus.

SCHULUNG VON MITARBEITER/INNEN

BEISPIEL GUTER PRAXIS

Lebenshilfe Salzburg (Österreich)

Dienstleistungsnutzer/innen werden aktiv in die Durchführung inklusiver Schulungen miteinbezogen: Die Organisation greift für die Schulung von Mitarbeiter/innen auf die direkten Erfahrungen und das Wissen von Menschen mit intellektueller Behinderung zurück. Sie hat in der Vergangenheit bei Einschulung neuer Mitarbeiter/innen erfolgreich mit ihnen zusammengearbeitet. Behandelte Themen waren Selbstvertretung, persönliche Zukunftsplanung und Kommunikation. Die Reaktionen der neuen Mitarbeiter/innen auf diese Schulungen waren ausgezeichnet. Menschen mit intellektueller Behinderung führen auch Präsentationen durch für Besucher/innen und geben ihnen Informationen (z.B. für Teilnehmer/innen von Exkursionen aus dem Ausland, Praktikant/innen, Politiker/innen, Behörden, ...).

In diesem Zusammenhang erhalten Mitarbeiter/innen mit intellektueller Behinderung auch immer mehr Anfragen von externen Ausbildungszentren und Konferenz-Organisationskomitees. Mitarbeiter/innen helfen den Dienstleistungsnutzern/innen je nach Bedarf und Wunsch bei der Vorbereitung und/oder Durchführung von Workshops, Präsentationen usw. Im Dezember 2011 organisierte die Lebenshilfe Salzburg einen großen Selbstvertreter-Kongress und setzte eine inklusive Steuerungsgruppe für die Planung und Durchführung ein. Die Beschlüsse wurden von Selbstvertreter/innen gefasst: sie wählten sowohl die Themen als auch die Vortragenden aus. Alle Workshops wurden entweder von inklusiven Teams oder von Menschen mit intellektueller Behinderung allein geleitet.



BEISPIEL GUTER PRAXIS

Hand in Hand Foundation (Ungarn)

In der *Hand in Hand Foundation* werden Menschen mit Behinderungen eng in die Schulungsprogramme mit eingebunden. Diese können sowohl von Mitarbeiter/innen der *Hand in Hand Foundation* als auch von externen Organisationen, bei denen dann die Mitarbeiter/innen der *Hand in Hand Foundation* die Schulungen durchführen, in Anspruch genommen werden.

Die Schulung ist von den ungarischen Behörden anerkannt worden und wird jetzt auch von anderen Erbringern angeboten. Ziel der Schulung ist es, Organisationen/Mitarbeiter/innen für die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen zu sensibilisieren und sie auf ihre Rolle als Kolleg/innen in einem heterogenen Umfeld vorzubereiten.

Bei der Schulung, die ca. vier Stunden dauert, sollen die Teilnehmer/innen verschiedenen Aktivitäten nachgehen. Es handelt sich hierbei nicht um eine „traditionelle“ Schulung mit einem Ausbilder/ einer Ausbilderin, der/ die lediglich informiert, sondern Ausbilder/in und Teilnehmer/in müssen gemeinsam praktische Aufgaben erfüllen. Die Teilnehmer/innen sollen dabei lernen, die Bedürfnisse und Standpunkte von Menschen mit Behinderungen zu verstehen. Ihnen soll bewusst werden, dass sie als Kolleg/innen zusammenarbeiten können.

Diese Schulung wird sowohl in externen Unternehmen oder Organisationen als auch für Mitarbeiter/innen der *Hand in Hand Foundation* durchgeführt. Sie ist besonders für Mitarbeiter/innen aus Verwaltung und Management wichtig, die im beruflichen Alltag keinen direkten Kontakt mit den Dienstleistungsnutzer/innen haben. Es können aber alle Mitarbeiter/innen teilnehmen, weil die Schulung für jede/n von Nutzen sein kann. Die Schulung wird einmal pro Jahr organisiert, wenn neue Mitarbeiter/innen eingestellt werden.

Die Schulung dauert einen halben Tag und wird von verschiedenen Gruppen von Menschen mit Behinderungen geleitet – sie haben verschiedene Arten von Behinderungen, sodass die Teilnehmer/innen unterschiedlichen Situationen ausgesetzt sind. Die Teilnehmer/innen müssen mit verschiedenen Menschen mit Behinderung an einer Vielzahl Aktivitäten und Übungen teilnehmen, z.B. mit einem Rollstuhlfahrer einen bestimmten Weg zurücklegen, mit einer tauben Person sprechen/ein bisschen Zeichensprache lernen, um mit ihr kommunizieren zu können; mit einer Person mit einer intellektuellen Behinderung ein kleines Haus bauen usw. Durch diese Aktivitäten wird den Teilnehmer/innen die Möglichkeit geboten, zusammenzuarbeiten und auch zusammen zu sprechen, damit sich sie besser kennenlernen und verstehen, was es bedeutet, eine Behinderung zu haben. Normalerweise nimmt auch ein Vater oder eine Mutter eines behinderten Kindes daran teil und bringt seine bzw. ihre Sichtweise und sein bzw. ihr Wissen mit ein.

Welches spezifische Instrument wird zur Durchführung verwendet, sofern es eines gibt?

Es ist wichtig, ein festes Schulungsprogramm bzw. einen festen Schulungsplan auszuarbeiten, sodass die Schulung zur Förderung der Vielfalt und Sensibilisierung Teil des Gesamtausbildungsprogramms der Organisation wird. Ebenso wichtig ist es, Menschen mit verschiedenen Arten von Behinderungen und einen Elternteil eines behinderten Kindes miteinzubeziehen, um sicherzustellen, dass die Schulung möglichst viele Aspekte abdeckt.

Schlussfolgerungen

Die Einbeziehung von Menschen mit Behinderungen als Nutzer/innen und „Legitimierer“ von Dienstleistungen spielt eine wesentliche Rolle, wenn es darum geht sicherzustellen, dass die Dienstleistungen an ihre Bedürfnisse angepasst sind. Es handelt sich dabei um ein grundlegendes Prinzip des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen.

Es versteht sich von selbst, dass die Dienstleistungsanbieter die Rolle von Menschen mit Behinderung bei der Entwicklung und Erbringung von Unterstützungssystemen anerkennen sollten. Volle Inklusion und Einbeziehung in von Menschen mit Behinderung in das Erbringen von Dienstleistungen in struktureller Form kann und sollte nicht vermieden werden. So will es auch der Grundsatz der schrittweisen Verwirklichung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen.

Die Bemühungen der EASPD zielen darauf ab, dass eine umfassende Teilnahme der Nutzer/innen an der Erbringung von Dienstleistungen zur Norm wird. Aus diesem Grund haben wir begonnen, uns mit diesem Thema zu befassen. Die Einführung

von Praktiken und Maßnahmen zur Förderung der Einbeziehung der Nutzer/innen in allen Phasen der Dienstleistungserbringung muss kein schwieriges Unterfangen sein. Wie die Beispiele in diesem Dokument zeigen, können diesbezüglich ganz einfache Maßnahmen ergriffen werden. In dieser Hinsicht können die Dienstleistungsorganisationen voneinander lernen, und innovative Ansätze können durch Zusammenarbeit und den Ausbau von Netzwerken gefördert werden.

Die EASPD wird sich auch weiterhin mit diesem Thema befassen und im Rahmen der Überarbeitung unseres Strategieplans Informationen austauschen, den Austausch guter Praxis unter den Mitgliedern fördern, unsere Datenbank regelmäßig aktualisieren und Informationen aus der Datenbank veröffentlichen.

Dieses Dokument wendet sich an die Mitglieder der EASPD und an alle, mit denen wir zusammenarbeiten.

Alle, die einen Beitrag zur Weiterentwicklung dieses Dokuments leisten und uns über Beispiele guter Praxis berichten möchten, können an folgende Adresse schreiben: info@easpd.eu.

Weitere Informationen über die in diesem Dokument vorgestellten Beispiele guter Praxis erhalten Sie bei:

Stiftung für Menschen mit geistigen Behinderungen (KVPS, Finnland)

Kirsi Konola, Entwicklungsleiterin: kirsi.konola@kvps.fi

Stiftung ‚Hand in Hand Foundation‘ (Ungarn)

Ákos Pordán, Generaldirektor: pordan.akos@kezenfogva.hu

Innovia (Österreich)

Johannes Ungar, Geschäftsführer: johannes.ungar@innovia.at

Learning Disability Wales (Vereinigtes Königreich)

enquiries@learningdisabilitywales.org.uk

Lebenshilfe Salzburg (Österreich)

Karin Astegger Personal und Bildung, Forschung und Entwicklung -Managerin: Karin.astegger@lebenshilfe-salzburg.at

National Federation of Voluntary Bodies (FEDVOL) (Irland)

Brian O'Donnell, Geschäftsführer: brian@fedvol.ie

UNAPEI (Frankreich)

c.simonin@unapei.org

Danksagung

Wir möchten allen Mitgliedern der EASPD für ihre Kommentare, ihren Input und die Beantwortung unserer Umfrage danken, wodurch dieses Dokument erst möglich geworden ist.

Besonderer Dank für die wertvolle Zusammenarbeit gilt Akós Pordan, Generaldirektor der Stiftung ‚Hand in Hand Foundation‘ (Ungarn); Brian O’Donnell, Geschäftsführer der FEDVOL (Irland); Céline Simonin, Referentin für internationale Projekte bei UNAPEI (Frankreich); Jim Crowe, Direktor von Learning Disability Wales (Vereinigtes Königreich); Johannes Ungar, Geschäftsführer bei INNOVIA (Österreich); Karin Astegger, zuständig für die Bereiche HR und F+E bei Lebenshilfe Salzburg (Österreich) sowie Kirsi Konola, Entwicklungsleiterin bei KVPS (Finnland).

Außerdem möchten wir auch Luk Zelderloo und Phil Madden für die Überwachung des Projekts und für ihre Hilfe ganz herzlich danken.

EASPD – European Association of Service Providers for Persons with Disabilities

Oudergemsesteen / Avenue d’Auderghem 63, B-1040 Brussels

Tel: +32 2 282 46 10 | Fax: +32 2 230 72 33 | Website: www.easpd.eu

EASPD Policy team:

Irene Bertana, Francesco La Rocca, Miriana Giraldi.

© EASPD 2012 - Alle Rechte vorbehalten



Die EASPD wurde durch das PROGRESS-Programm der Europäischen Kommission, GD Beschäftigung, Soziales und Chancengleichheiten unterstützt. Dieses Dokument gibt ausschließlich die Meinungen der Autoren wieder. Die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.