

## KONZEPT Wohnen mit Assistenz (WMA)

### 0. Der Träger - insel e.V. in Selbstbestimmung leben

insel e.V. ist ein verlässlicher Partner für Menschen mit Beeinträchtigungen und deren Angehörige in Hamburg. Unsere Vision ist ein selbstverständliches Miteinander aller Menschen in der Gesellschaft - unabhängig von Fähigkeiten, Herkunft, Religion und Kultur.

#### **Leitsatz 1**

Wir achten die Menschen in ihrer Individualität und als Teil der Gesellschaft.

#### **Leitsatz 2**

Wir stehen für die Selbstbestimmung aller Menschen und fördern eigenverantwortliches Handeln.

#### **Leitsatz 3**

Wir vertreten die Interessen und Anliegen unserer Klient\_innen und helfen ihnen bei der Wahrnehmung und Durchsetzung ihrer Rechtsansprüche.

#### **Leitsatz 4**

Wir stehen für vertrauensvolle Beziehungen und fachlich kompetente Zusammenarbeit.

Durch unser multiprofessionelles und interkulturelles Arbeiterteam erhalten Menschen mit einer geistigen Behinderung, mit Lernschwierigkeiten oder mit einer psychischen Erkrankung Beratung, Unterstützung und Betreuung.

Mit einem breiten ambulanten Unterstützungsangebot für Erwachsene, Kinder und Familien sowie mit zwei Wohngruppen für geistig- und mehrfachbehinderte Menschen unterstützt unser Verein ein selbstbestimmtes Leben in der Gemeinschaft.

Seit 1994 ist insel e.V. zudem anerkannter und geförderter Betreuungsverein in Hamburg. Unser Verein ist zuständig für die Bezirke Eimsbüttel und Harburg sowie für den Stadtteil Wilhelmsburg. Hier finden Sie Unterstützung rund um Fragen zum Betreuungsrecht, zur Vorsorgevollmacht oder zur Patientenverfügung. Seit April 2024 sind wir in einer Kooperation mit dem Betreuungsverein ZWG e.V. als „Betreuungsvereine für Altona“ auch zuständig für den Bezirk Altona.

### 1. Das Angebot

insel e.V. bietet Einzelwohnungen in Wohnverbänden und Wohngemeinschaften, in denen Menschen mit Lernschwierigkeiten aktiv und gemeinschaftlich zusammenleben können. Unsere Zielgruppe sind volljährige Personen mit Lernschwierigkeiten, die sich ein selbstbestimmtes Leben in einer unterstützenden Gemeinschaft wünschen.

Im Rahmen des "Wohnen mit Assistenz" (WMA) betreuen wir mehrere Menschen vor Ort, um eine enge und kontinuierliche Unterstützung zu gewährleisten. Besonders geeignet ist dieses Angebot für diejenigen, die nach dem Auszug aus dem Elternhaus oder einer stationären Einrichtung noch unsicher im eigenständigen Wohnen sind und Unterstützung benötigen.

Die Betreuung erfolgt flexibel und individuell - sei es durch Einzelbetreuung oder gemeinsame Gruppenaktivitäten. Dabei stehen die Wünsche und Bedürfnisse der betreuten Personen stets im Mittelpunkt, um ihre aktive Mitgestaltung ihres Alltags zu fördern.

## 2. Die Zielgruppe

"Wohnen mit Assistenz" bietet gezielte Unterstützung für volljährige Menschen, die auf der Suche nach einer eigenen Wohnung sind und im Alltag Hilfestellung benötigen. Der Ansatz von "Wohnen mit Assistenz" geht weit über reine Assistenzleistungen hinaus - es wird ein ganzheitliches Konzept verfolgt, bei dem die individuellen Bedürfnisse der betroffenen Personen im Vordergrund stehen und sie aktiv in alle Maßnahmen einbezogen werden.

Auch wenn der Fokus auf den einzelnen Menschen gerichtet ist, wird die Unterstützung so gestaltet, dass der Aufbau eines selbstständigen und erfüllten Lebens in einer eigenen Wohnung gefördert wird. Dabei arbeitet "Wohnen mit Assistenz" eng mit den unterstützten Personen zusammen, um gemeinsam Strategien zu entwickeln, die ihren Alltag erleichtern und eine nachhaltige Unterstützung ermöglichen.

Voraussetzung für die Inanspruchnahme von "Wohnen mit Assistenz" ist die Zusage zur Kostenübernahme durch den zuständigen Sozialhilfeträger. Zudem wird erwartet, dass die betreuten Personen offen und bereit sind, aktiv an der Umsetzung der Unterstützung mitzuwirken. Die Assistenz wird individuell auf die Bedürfnisse der Personen abgestimmt, um die notwendige Unterstützung in der passenden Intensität und Qualität zu gewährleisten.

Besonders wichtig ist dabei die aktive Mitwirkung der betreuten Personen. Nur durch ihre Beteiligung kann sichergestellt werden, dass die Unterstützung sinnvoll auf ihre Lebenssituation abgestimmt wird und langfristige Verbesserungen in ihrem Alltag erreicht werden.

## 3. Die Zielsetzungen des Angebots

Ziele von insel e.V. beim "Wohnen mit Assistenz" sind:

- Eine stabile Wohnsituation ermöglichen,
- die Aufnahme in eine stationäre Einrichtung vermeiden bzw. beenden,
- Menschen mit Lernschwierigkeiten eine selbstständige Lebensgestaltung ermöglichen und ihre Fähigkeiten weiter entwickeln,
- den Menschen die Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft, der Gesellschaft ermöglichen oder erleichtern,
- die Ausübung eines angemessenen Berufs oder einer sonstigen angemessenen Tätigkeit unterstützen,
- evtl. bestehende Isolation aufheben und emotional tragfähige Kontakte in der Nachbarschaft entwickeln.

Die konkreten Ziele werden gemeinsam mit den Klient\_innen im Rahmen einer Teilhabeplanung festgelegt, regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst.

### 3.1. Art und Umfang der Leistung

Im Rahmen des "Wohnen mit Assistenz" richten sich die Art und der Umfang der Unterstützung individuell nach den Bedürfnissen und Lebensumständen der betreuten Personen. Der Fokus liegt darauf, sie in ihrem Alltag zu begleiten und sie dabei zu

unterstützen, ihre Selbstständigkeit zu stärken und ein eigenständiges Leben zu führen. Die Hilfe erfolgt durch konkrete Anleitung, Beratung und Begleitung, während gleichzeitig organisatorische und planerische Unterstützung im Hintergrund gewährleistet wird.

Unser Ansatz ist lösungsorientiert und alltagsnah, mit einem starken Fokus auf die praktische Bewältigung aktueller Herausforderungen. Es geht darum, die Selbsthilfekräfte der betreuten Personen zu fördern und ihre persönlichen Ressourcen sowie die ihres Umfeldes zu aktivieren, um langfristige Erfolge zu sichern.

Im Einzelnen umfasst das Angebot:

- Unterstützung im Umgang mit Herausforderungen des eigenständigen Wohnens,
- Hilfe bei der Entwicklung realistischer Lebensperspektiven,
- Unterstützung bei der Nutzung ergänzender Hilfsangebote,
- Hilfe im Umgang mit Behörden und anderen Diensten,
- Unterstützung bei der Gesundheitsvorsorge und Erhaltung der körperlichen Gesundheit,
- Anleitung zur Ernährung und Körperpflege,
- Förderung körperlicher Aktivitäten,
- Unterstützung bei der finanziellen Haushaltsführung,
- Erweiterung der Mobilität,
- Begleitung in Krisensituationen.

Hilfen im Bereich Wohnen, insbesondere:

- Unterstützung bei der Wahl einer geeigneten Wohnform,
- Hilfe bei der Reinigung und Gestaltung des Wohnraums,
- Unterstützung bei Konflikten mit Nachbarn, Vermietern oder Mitbewohnern.

Hilfen bei der Tages- und Kontaktgestaltung, insbesondere:

- Hilfe beim Aufbau und der Pflege sozialer Kontakte,
- Unterstützung in partnerschaftlichen und familiären Beziehungen,
- Hilfestellung bei der Zeitgestaltung und der Entwicklung eigener Interessen,
- Förderung der Teilnahme an Freizeitaktivitäten.

Die Leistungen werden in der Regel als Einzelmaßnahmen durchgeführt. Bei Bedarf, etwa zur Förderung sozialer Fähigkeiten oder zur Bewältigung von Alltagsaufgaben, werden auch Gruppenangebote organisiert.

## **4. Leistung**

### **4.1. Bezugssystem / Vertretungsregelung**

4.1.1. Im Rahmen des "Wohnen mit Assistenz" arbeiten wir mit einem festen Bezugspersonensystem. Das bedeutet, dass jeder betreuten Person zwei oder mehrere feste Assistenzkräfte zugeordnet werden, um eine kontinuierliche und vertrauensvolle Beziehung aufzubauen. Diese Beständigkeit ermöglicht es, die unterstützte Person aktiv in den Unterstützungsprozess einzubeziehen und eine offene, zielgerichtete Zusammenarbeit zu fördern, die auf ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmt ist.

4.1.2. Um sicherzustellen, dass die Unterstützung bei Abwesenheit der Assistenz nicht unterbrochen wird, existiert eine klare Vertretungsregelung. Die Vertretungsassistenz ist mit den Unterstützungsinhalten und den Zielen vertraut, und die Klient\_innen

kennen die Vertretung bereits. So bleibt die Kontinuität der Unterstützung gewahrt, und die Klient\_innen bleiben aktiv einbezogen.

## **4.2. Umfang der Leistung**

Der Umfang der Unterstützungsstunden richtet sich nach dem individuellen Hilfebedarf der Klient\_innen. Eine Betreuungseinheit (BE) entspricht einer Stunde. Gemäß Richtlinien werden meist bis zu zehn BE genehmigt. Die 80:20-Regel besagt, dass 80 % der bewilligten Stunden für direkte Kontakte mit den Klient\_innen genutzt werden, während 20 % für indirekte Aufgaben wie Verwaltung, Wegezeit und Fortbildung vorgesehen sind.

## **4.3. Klient\_innenkontakte**

4.3.1. Der Schwerpunkt der direkten Unterstützung im Rahmen des "Wohnen mit Assistenz" liegt auf regelmäßigen persönlichen Kontakten, die in der eigenen Wohnung der betreuten Person oder, bei Bedarf, in den Räumlichkeiten von insel e.V. stattfinden können. Je nach Art der Unterstützung und den individuellen Wünschen werden auch andere Orte oder Institutionen aufgesucht. Diese Kontakte ermöglichen eine auf die Person abgestimmte Unterstützung in alltäglichen Lebensbereichen.

4.3.2. Telefon- oder E-Mail-Kontakte dienen der Terminabstimmung und der Aufrechterhaltung des Kontakts zwischen den persönlichen Terminen. Der Fokus bleibt jedoch auf den persönlichen Kontakten, bei denen konkrete Unterstützungsinhalte, wie im Teilhabeplan festgelegt, bearbeitet werden.

4.3.3. Die Unterstützungsinhalte und -ziele werden in einem Vertrag festgelegt, der Themen wie den Beginn, die Finanzierung und die Terminvereinbarungen regelt. In regelmäßigen Drei-Monats-Gesprächen reflektieren die betreuten Personen gemeinsam Assistenzkräften den Fortschritt der Unterstützung und können bei Bedarf Anpassungen vornehmen.

## **4.4. Indirekte personenbezogene Leistungen**

Zusätzlich zu den direkten Kontakten gibt es indirekte personenbezogene Leistungen. Dazu gehören Aufgaben wie die Kommunikation mit Behörden oder Institutionen im Auftrag der Klient\_innen, die Führung von Akten sowie interne Abstimmungen mit anderen Assistenzkräften, um die Unterstützung optimal zu gestalten.

## **4.5. Gruppenangebote**

4.5.1. insel e.V. bietet eine Vielzahl von Gruppenangeboten an, die sich an den Bedürfnissen und Interessen der Klient\_innen orientieren. Diese Angebote richten sich vorrangig an aktuelle Klient\_innen, stehen jedoch auch ehemaligen Klient\_innen, Menschen aus anderen Institutionen sowie Bewohner\_innen des Stadtteils offen. Ziel ist es, soziale Kontakte zu fördern und den Austausch zu ermöglichen.

4.5.2. In den Gruppenangeboten werden oft gemeinschaftliche Aktivitäten wie Kochen oder Freizeitgestaltung angeboten. Diese bieten einen niederschweligen Einstieg in die pädagogische Arbeit und ermöglichen den Teilnehmern, voneinander zu lernen und sich gegenseitig zu unterstützen.

#### 4.5.3. Ziele der Gruppenangebote sind:

- Soziale Kontakte zu schaffen, die über die Gruppenangebote hinaus bestehen und ein Netzwerk bilden,
- einen Treffpunkt der Integration zu bieten, insbesondere bei offenen Angeboten,
- Kommunikationstechniken wie Smalltalk zu erproben,
- Soziales Lernen durch das Beobachten von Interaktionen zwischen den Betreuern und den Teilnehmern zu ermöglichen,
- die eigenen Interessen und Fähigkeiten zu entdecken und weiterzuentwickeln,
- neue Möglichkeiten für Freizeitgestaltung und kulturelle Angebote aufzuzeigen.

#### 4.6. Dokumentation / Berichterstattung

4.6.1. Alle Hausbesuche und Betreuungsmaßnahmen werden von den Assistenzkräften zeitnah dokumentiert. Diese Dokumentationen sind für die Teilhabeplanauswertung wichtig und ermöglichen anderen Assistenzkräften, sich über den aktuellen Stand der Betreuung zu informieren. Die Dokumentationen sind digital abrufbar und eng mit den Maßnahmen des Teilhabeplans verknüpft.

4.6.2. Für Kostenträger werden Berichte im Rahmen von Neuanträgen und Weiterbewilligungsanträgen erstellt. Diese Berichte beinhalten die Unterstützungsinhalte und Zielvereinbarungen, die im Vorfeld mit den Familien besprochen und von ihnen unterzeichnet werden.

#### 4.7. Kontakt zu anderen am Hilfeprozess Beteiligten

insel e.V. arbeitet eng mit anderen am Hilfeprozess beteiligten Fachkräften und Institutionen zusammen. Dazu gehören Ärzt\_innen, Psychotherapeut\_innen, gesetzliche Betreuer\_innen, ambulante Pflegeeinrichtungen, Frühförderstellen sowie andere soziale Dienste. Diese Vernetzung stellt sicher, dass die Familien optimal betreut und alle relevanten Unterstützungsangebote in den Teilhabeprozess integriert werden.

### 5. Die methodischen Bausteine

#### 5.1. Der Ausgangspunkt: Persönliche Ressourcen und Einbeziehung des sozialen Umfeldes

Der Ansatz des „Wohnen mit Assistenz“ (WMA) basiert auf der Stärkung persönlicher Ressourcen und der aktiven Einbeziehung des sozialen Umfeldes. Der Ausgangspunkt jeder Unterstützung ist die Erfassung der individuellen Stärken und Fähigkeiten der unterstützten Person sowie der vorhandenen sozialen Netzwerke. Dabei werden nicht nur die Bedürfnisse und Herausforderungen der Person berücksichtigt, sondern auch die vorhandenen Ressourcen im sozialen Umfeld, wie Familie, Freunde oder Nachbarschaft. Dieser ressourcenorientierte Ansatz ermöglicht es, maßgeschneiderte Unterstützungsangebote zu entwickeln, die auf den bestehenden Stärken aufbauen und die betreute Person aktiv in den Prozess einbinden, um eine nachhaltige und selbstbestimmte Lebensführung zu fördern.

#### 5.2. Individuelle Teilhabeplanung

Die individuelle Teilhabeplanung ist ein zentraler Bestandteil unseres Angebots. Gemeinsam mit den Beteiligten werden konkrete Ziele und Maßnahmen entwickelt, die auf deren spezifischen Wünschen und Bedürfnissen basieren. Dieser Plan wird regelmäßig überprüft und angepasst, um sicherzustellen, dass die Begleitung effektiv und

zielgerichtet bleibt. Die Teilhabeplanung fördert die aktive Mitgestaltung und stellt sicher, dass die Unterstützung passgenau und nachhaltig gestaltet wird.

### **5.3. Bezugspersonensystem mit hoher personeller Kontinuität**

Ein wesentliches Merkmal unserer Methodik ist das Bezugspersonensystem, das eine hohe personelle Kontinuität gewährleistet. Jeder unterstützten Person wird eine feste Assistenz oder ein Team von Assistenzkräften zugewiesen, die regelmäßig und langfristig für sie zuständig sind. Diese Kontinuität fördert das Vertrauen und ermöglicht eine tiefere Kenntnis der persönlichen Situation und der individuellen Bedürfnisse. Durch diese konstante Assistenz wird eine stabile und verlässliche Unterstützung gewährleistet, die eine effektive Zusammenarbeit und kontinuierliche Fortschritte ermöglicht.

### **5.4. Einfacher Zugang zum Angebot (Beratungsangebote)**

Wir legen großen Wert auf einen einfachen Zugang zu unseren Beratungsangeboten. Menschen können unkompliziert Unterstützung erhalten, sei es durch telefonische Beratung, persönliche Gespräche oder digitale Kommunikationswege. Die Zugänglichkeit unserer Angebote wird durch flexible Terminvereinbarungen und verschiedene Kontaktmöglichkeiten gewährleistet. Dieser Ansatz stellt sicher, dass die Menschen die benötigte Unterstützung schnell und unbürokratisch erhalten, um zeitnah auf ihre Anliegen und Bedürfnisse eingehen zu können.

### **5.5. Kooperierende Unterstützung im Sozialraum**

Unsere Arbeit ist eng verknüpft mit der Kooperation mit anderen Einrichtungen und Fachkräften im Sozialraum. Wir arbeiten aktiv mit Ärzt\_innen, Therapeut\_innen, sozialen Diensten und anderen relevanten Institutionen zusammen, um eine umfassende und koordinierte Unterstützung für die unterstützten Personen sicherzustellen. Diese Vernetzung ermöglicht eine ganzheitliche Betrachtung der Situation und sorgt dafür, dass alle erforderlichen Ressourcen und Fachkenntnisse in den Teilhabeprozess integriert werden. Durch die Zusammenarbeit im Sozialraum wird eine nahtlose und effektive Unterstützungsleistung gewährleistet, die die Lebensqualität der Menschen nachhaltig verbessert.

## **6. Die Qualität**

### **6.1. Strukturqualität**

#### **6.1.1. Personelle Ausstattung**

Beim „Wohnen mit Assistenz“ werden Sozialpädagoge\_innen, Ergotherapeut\_innen und Erzieher\_innen oder Personen mit einer vergleichbaren Qualifikation eingesetzt. Alle Mitarbeiter\_innen sind in Anamnese und im Umgang mit Menschen mit einer kognitiven Beeinträchtigung geschult.

Für ein gutes nutzer\_innenorientiertes Unterstützungsangebot beschäftigt insel e.V. in jedem Standort Personal für die Peer-Beratung. Hierfür werden Genesungsbegleiter\_innen eingesetzt, die für die Nutzer\_innen themenspezifische Einzel- und Gruppenangebote leisten.

In Einzelfällen können zu bestimmten Themen externe Expert\_innen hinzugezogen werden, die das Unterstützungsangebot mit ihrer Expertise erweitern und ein auf die Nutzer\_innen individuell abgestimmtes Unterstützungsangebot gewährleisten.

Dem Bereich „Wohnen mit Assistenz“ stehen fest angestellte Verwaltungskräfte zur Verfügung. Sie sind für die Rechnungsstellung und organisatorische Aufgaben zuständig und sichern die telefonische Erreichbarkeit ab.

#### 6.1.2. Leitung des Bereichs

Der Bereich wird von pädagogischen Fachkräften geleitet, die über mehrjährige Erfahrung in der Eingliederungshilfe und in der Leitung auf der mittleren Führungsebene sowie über eine Zusatzqualifikation im Sozialmanagement verfügen.

Die wirtschaftliche und personelle Verantwortung hat ein Geschäftsführer.

#### 6.1.3. Räumliche Ausstattung

Für die Leistung „Wohnen mit Assistenz“ unterhält insel e.V. in den Stadtteilen Eimsbüttel, Stellingen, Altona, Harburg, Barmbek/Winterhude und Langenhorn barrierefreie Begegnungsstätten. Diese verfügen über einen großen Gruppenraum, mehrere Besprechungsräume und eine Küche. Alle Begegnungsstätten sind digital vernetzt und mit erforderlicher EDV ausgestattet. Alle Mitarbeiter\_innen sind über Mobiltelefone erreichbar.

Alle Standorte befinden sich in verkehrsgünstiger Lage und sind gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar (Bus, U-Bahn). Die Sicherheit an den Standorten wird von unserem betriebsmedizinischen Dienst jährlich überprüft.

Wir legen in den Standorten großen Wert auf bereichsübergreifende und sozialräumliche Vernetzung. Zu diesem Zweck hat insel e.V. mit mehreren Hamburger Trägern Kooperationsvereinbarungen abgeschlossen.

#### 6.1.4. Sächliche Ausstattung

Allen Mitarbeitenden stehen in den Büroräumen PC-Arbeitsplätze zur Verfügung, und sie sind über Mobiltelefone erreichbar. Über den trägerinternen Server besteht die Möglichkeit standortübergreifend und mobil zu arbeiten.

#### 6.1.5. Prozessqualität

insel e.V. versteht sich als „lernende Organisation“ auf dem Weg zu einem personen- und sozialräumlich orientierten Leistungsanbieter. Alle Strukturen und Arbeitsprozesse passen sich hieran an. Die Art und Weise der Leistungserbringung, das heißt, die Überprüfung der Abläufe und Vorgehensweisen der Arbeit ist ein wichtiger Aspekt der Qualitätssicherung von insel e.V. Dies geschieht durch regelmäßigen reflektierenden Austausch zwischen Nutzer\_innen, Angehörigen, Ehrenamtlichen, angestellten Mitarbeiter\_innen und Interessierten, um die pädagogische Arbeit bedarfsgerecht und individuell fördernd zu entwickeln und gemeinsam mit der Zielgruppe die Qualität unserer Arbeit zu erhalten und stetig zu verbessern.

Ausgebildete Fachkräfte führen persönliche Zukunftsplanungen durch, um dem Anspruch von Personenzentrierung, individualisierter Teilhabe und Autonomie für ein selbstbestimmtes Leben zu unterstützen.

Offene Angebote zur Beteiligung der Zielgruppe erheben Wünsche und Ziele zur Gestaltung von Angeboten und Sozialräumen. Durch Mitsprache und Abstimmungen können Nutzer\_innen und alle Interessierten Einfluss auf konzeptionelle Entscheidungen und Strukturen bei insel e.V. nehmen.

Die transparente und nachvollziehbare Beschreibung und Darstellung von Strukturen, Prozesse, Verfahren und Instrumenten dient als Arbeitsgrundlage. Eine geschulte Person für Qualitäts- Prozess- und Beteiligungsmanagement unterstützt die Organisation bei der Umsetzung ihrer entsprechenden Aufgaben. Sie fördert die Einhaltung des festgelegten Qualitätsniveaus sowie die Umsetzung der Qualitätspolitik und die Realisierung der Qualitätsziele. Der Schwerpunkt liegt auf der pädagogisch-fachlichen Praxis.

## 6.2 Ergebnisqualität

Die Resultate und die Wirkung der Leistungserbringung sind für insel e. V. entscheidende Faktoren, um passende Unterstützung für die individuellen Bedarfe der Nutzer\_innen zu leisten. Die Ziele, Ergebnisse und Wirkungen werden definiert und regelmäßig überprüft. Ein besonderer Fokus liegt auf der Überprüfung und Weiterentwicklung einer gelingenden Struktur zur Beteiligung von Nutzer\_innen und der Einbindung dieser Struktur ins Qualitätsmanagement. Ein Entscheidungsbeirat, bestehend aus unterschiedlichen Personengruppen (s.o.), begleitet und bewertet die Arbeit und die Entwicklung von insel e.V., trifft Entscheidungen zu ausgewählten Themen auf der Grundlage unterschiedlicher Perspektiven.

Jährliche Qualitätssicherungsberichte, orientiert am Paritätischen Qualitätssystem, tragen zu Transparenz und Prüfbarkeit bei.

Individuelle Teilhabepfanungen mit den Leistungsberechtigten sind fester Bestandteil jeder Unterstützung bei insel e.V. Es wird mit einem Instrument gearbeitet, welches gemeinsam mit Klient\_innen entwickelt wurde. In einem persönlichen Gespräch werden Ziele beschrieben und in Maßnahmen abgeleitet. Der Fokus liegt auf smarten Teilzielen und Maßnahmen im Sinne der Leistungsberechtigten. Spätestens am Ende eines Bewilligungszeitraumes wird der Unterstützungsverlauf gemeinsam mit den Leistungsberechtigten reflektiert und die Ziele und Maßnahmen angepasst. Es finden Zielerreichungsanalysen statt, in denen untersucht wird, inwieweit die Leistungsberechtigten die selbst formulierten Ziele im definierten Zeitraum des Hilfeplanes erreicht haben.

Beschwerden werden bei insel e.V. als konstruktive Kritik betrachtet und sind erwünscht. Aufgabe des Beschwerdemanagements ist es, die Belange der Nutzer\_innen ernst zu nehmen, ihren Beschwerden nachzugehen, sie zu beheben und den Grund für die Beschwerde für Verbesserungen zu nutzen. Das Beschwerdemanagement findet in Form von Briefkästen in den Standorten statt. Diese werden regelmäßig geleert und zeitnahe bearbeitet. Beschwerden können auch mündlich an Mitarbeiter\_innen gerichtet oder an eine dafür vorgesehene Mailadresse gesendet werden.