



# Salto vorwärts

## Genug Hunger dafür?

**Villa Kunterbunt**

Urlaub und Reisen in Niedersachsen

**Mimulus**

Außergewöhnliche Arbeitsbeziehungen

**Atrio Leonberg**

nueva-Evaluation

**nueva-Evaluator nutzt KI**

Evaluator\*innen-Avatar im Einsatz“



Liebe Leserin, lieber Leser,  
wenn der Hunger gestillt ist, kommt die Müdigkeit – nicht die beste Voraussetzung für einen „Salto vorwärts“. Die Angst zu überwinden und Neues zu wagen, ist wie ein solcher Salto.

Zusätzlich zum Mut dafür müssen wir vor allem hungrig genug sein, die Blase der Komfortzone zu verlassen, um den Sprung in Richtung neuer Erfahrungen tatsächlich zu wagen. In der Blase umgeben wir uns mit Bekanntem, mit Menschen, mit Meinungen und Informationen, die unsere eigenen Ansichten bestätigen und verstärken. Sich satt zurückzulehnen und in der Komfortzone zu dösen hat schon Anziehendes an sich. Wäre da nicht das schlechte Gewissen, vielleicht ist es auch die Erfahrung, die uns sagt, die wahre Magie finden wir woanders.

Wie halten wir uns bei nueva immer wieder hungrig genug für diesen Sprung vorwärts?

Das sind die Gespräche mit Menschen, die selbst Assistenz in Anspruch nehmen. Und es sind unsere Evaluator\*innen, die tagtäglich ihrer Arbeit nachgehen, um für Sie liebe Leserin, lieber Leser herauszufinden, welche Qualität Betreuungsangebote aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer bieten.

Unser ständiges Wechseln der Blickwinkel zwischen Nutzer\*innen, Anbietenden und Kostenträgern ermöglicht es uns, eine tiefere und umfassendere Sicht auf die Welt von Assistenznehmer\*innen zu gewinnen. Diese Perspektivenvielfalt ist entscheidend, um die Zusammenarbeit über Fachgrenzen hinweg voranzutreiben und letztlich eine Gesellschaft zu gestalten, die allen Mitgliedern gerecht werden kann.

Sabine Koch, Geschäftsführerin von Villa Kunterbunt, hat sich mit ihrem Team entschieden, nueva nach Niedersachsen zu

bringen. Villa Kunterbunt ist auch Anbieterin von Urlaubsangeboten für Menschen mit Behinderungen. Acht Stammkund\*innen lassen sich nun zu nueva-Evaluator\*innen ausbilden, um künftig die Qualität von Urlaubsangeboten aus der Perspektive der Nutzer\*innen zu erheben. Das ist eine riesige Chance für alle Anbieter, mit nueva einen Blick auf ihre Leistungen zu werfen und ihre Angebote noch passgenauer zu gestalten. Für Nutzer\*innen der Angebote kann es künftig viel einfacher werden, das für sie passende Angebot schnell zu finden und ihren Urlaub so richtig zu genießen.

Nicolette Block und Doris Fasser sind Gründerinnen des Vereins Mimulus in der Steiermark. Sie bieten Menschen mit intensiver Form der Behinderung und interessierten Unternehmer\*innen die Chance, einander kennenzulernen und eine „außergewöhnliche“ Arbeitsbeziehung einzugehen.

Markus Metz, Geschäftsführer von Atrio Leonberg in Baden-Württemberg, in seiner vorangegangenen Funktion bereits eng mit der Marke nueva verbunden, holt das Konzept der aktiven Nutzer\*innenbeteiligung auch in sein neues Unternehmen: „Wir wollen die Menschen, die wir unterstützen, als Kund\*innen verstehen.“

Michael Riedel, nueva-Evaluator in Niedersachsen, hat einen neuen Assistenten: es ist seinen ganz persönlicher, KI-generierter, Avatar. Ein gelungener „Salto vorwärts“!

Liebe Leserin, lieber Leser, lassen Sie uns gemeinsam weiterhin mutig und hungrig bleiben, Ihr



Martin Konrad  
und Ihre nueva-Teams vor Ort

## Inhalt

Villa Kunterbunt   nueva Qualitätspartnerin	03
Verein Mimulus   Außergewöhnliche Arbeitsbeziehungen	07
Atrio gGmH   nueva-Evaluation	09
nueva-Evaluator nutzt KI	12
Kontakt   Impressum	17



Hinweis: Audio-Versionen stehen für alle Texte ab Seite 13 zur Verfügung.



Fotos: nueva  
KI generiert

## Villa Kunterbunt nueva Qualitätspartnerin in Niedersachsen

### Im Gespräch

Sabine Koch ist Gründerin und Geschäftsführerin von Villa Kunterbunt gGmbH, einem Anbieter für Reisen für junge Menschen mit Behinderungen und ambulant betreutem Wohnen in Niedersachsen.

### Mein Weg

Ich muss sagen, dass mein Weg zu einer gemeinnützigen Organisation für Menschen mit Behinderungen recht ungewöhnlich war. Ich komme aus einer Unternehmerfamilie; mein Vater war selbstständiger Gas- und Wasserinstallateur, ein sehr bodenständiger Handwerker, und meine Mutter hat den Haushalt „geschmissen“. Ich habe zwei Geschwister. Zu Menschen mit Behinderungen hatte ich eigentlich keine direkten Berührungspunkte. Aber schon in der Schule hatte ich ein Herz für benachteiligte Menschen und habe mich immer für sie eingesetzt und klargestellt: „Das geht so nicht.“

Nach meiner Ausbildung als Heilerziehungspflegerin wollte ich unbedingt mit autistischen Kindern arbeiten. Während meiner Zeit in einem Therapiezentrum in Hannover bemerkte ich, dass die Eltern während der Schulferien oft überfordert waren, da sie ihren Jahresurlaub mit ihren Kindern verbrachten. Wer das kennt, weiß über die Anstrengung dahinter.

Das brachte mich zum Nachdenken. Als Kind bin ich auch mit der Stadt verreist und dachte, dass diese Möglichkeit auch für Kinder mit Behinderungen bestehen sollte. Doch ein solches Angebot gab es nicht.

### Gründung

Ich ließ mich kurzerhand beurlauben, eigentlich um zu studieren, entschied mich dann aber, eine Urlaubseinrichtung für Kinder mit Behinderungen zu gründen. Ich setzte mich mit Existenzgründungsberatung

auseinander, ließ mich beraten und führte eine Bedarfsanalyse durch. Trotz anfänglicher Skepsis einiger Einrichtungen, die keinen großen Bedarf sahen, ging ich meinen Weg. So kam es schließlich zur Gründung von Villa Kunterbunt. Unser erster Ferienort vor 25 Jahren war ein gemietetes Haus an der Ostsee.

### Enthusiasmus

Inspiriert wurde ich auch durch den Wunsch einer Mutter, jemand möge ihr autistisches Kind in den Sommermonaten für zwei Wochen begleiten. Ich fuhr mit dem Mädchen,



das damals zehn Jahre alt war, zum Zelten nach Rügen. Diese Erfahrung öffnete mir die Augen für den Bedarf an speziellen Urlaubsmöglichkeiten für Kinder mit Behinderungen und ihre Familien. Der Enthusiasmus und die Freude, die ich während

dieser zwei Wochen verspürte, bestärkten mich weiter darin, diesen Weg zu verfolgen. Dies war der Beginn eines Engagements, das mir nicht nur ermöglichte, direkt zu helfen, sondern auch meinen eigenen Horizont als Betreuerin und Gründerin einer sozialen Einrichtung zu erweitern. Die Villa Kunterbunt wurde aus dem echten Bedarf und meiner eigenen Freude am Mut geboren.

### Bedarfe

In der Reisebranche für Menschen mit Behinderungen hat sich in den letzten Jahren einiges getan,

ich, ich sei die Expertin. Heute weiß ich, dass die Menschen mit Behinderungen die wahren Expert\*innen sind - Expert\*innen ihrer eigenen Bedürfnisse und Wünsche. Sie allein wissen, was sie sich in ihrem Urlaub wünschen und wie sie sich vom Alltag erholen möchten. Natürlich benötigen sie Unterstützung, aber vor allem brauchen sie Teilhabe und eine zurückhaltende Begleitung. Überhaupt sind unsere ehrenamtlichen Begleitungen das Herzstück unseres Tuns. Allein durch dieses Engagement können wir Menschen in ihrem Urlaub so begleiten wie sie es sich wünschen.

Dies führte zu bedeutenden Änderungen in unserem Angebot, wie zum Beispiel der Einführung von Pärchenreisen, die sehr positiv aufgenommen wurden. Solche Angebote ermöglichen es, individueller auf die Wünsche unserer Kunden einzugehen, anstatt nur Gruppenreisen anzubieten. Wir haben unsere Reisenden direkt gefragt, was sie bevorzugen und ihre Antworten haben unsere Angebote maßgeblich beeinflusst.

Zudem habe ich festgestellt, dass Bildungsurlaube, die wir auch anbieten,

ein Schlüssel zur Förderung der Selbstbestimmung und Weiterbildung unserer Reisenden sein können.

### Ferienhaus in Tossens

Heute bieten wir in einem Ferienhaus den Urlauber\*innen eine vertraute Umgebung, die ihnen Sicherheit vermittelt, besonders wenn sie mit unbekannter Begleitung reisen. Die Vertrautheit mit dem Ort bringt den Menschen einen Vorteil, auch wenn neue Kund\*innen von uns die Begleitung erst bei Reiseantritt kennenlernen. Trotz der Öffnung zu vielfältigeren Urlaubsmöglichkeiten wie Ski-, FKK-, Flug- und Zugreisen haben wir festgestellt, dass nicht alle Angebote gleichermaßen gewünscht sind. Die Erfahrung zeigt, dass viele Gäste die familiäre Atmosphäre und das Wiedersehen mit Bekannten schätzen, weniger die exotischen Reiseziele, die oft auch finanziell nicht umsetzbar sind.

### Finanzierung

Früher finanzierten wir unsere Reisen über Verhinderungs- und Kurzzeitpflege, was den Pflegepersonen eine Entlastung bot. Diese buchten die Reisen nach ihren Bedürfnissen, um selbst verreisen zu können. Mit dem Auszug der Be-

treuten in Wohnheimen entfiel jedoch oft der Bedarf nach dieser Art der Entlastung. Dies führte dazu, dass weniger Erwachsene mit uns verreisen. Aktuell zeigt sich jedoch ein Interesse bei einer jüngeren Generation in den Wohnheimen, die durch Mundpropaganda von unseren Angeboten erfahren haben und mit uns reisen möchten. Die Herausforderung liegt in der Finanzierung dieser Reisen, da die klassischen Entlastungsangebote wegfallen. Unsere Aufgabe ist es, die Wünsche und Bedürfnisse dieser Generation zu erkennen und adäquate Finanzierungsmodelle zu entwickeln, damit sie auf Reisen gehen können.

### Begleitung

Ich bin weiterhin eine große Befürworterin der Eins-zu-eins-Betreuung. Obwohl diese individuelle Betreuung ihren Preis hat, bietet sie unbestreitbare Vorteile, insbesondere wenn es um die Qualität der Begleitung geht. Un-erfahrene Begleiter\*innen können jedoch zu intensiv eingreifen, was sowohl für die Urlauber\*innen als auch für das System selbst störend sein kann. Daher haben wir Alternativen wie die 2:3-Betreuung oder 1,5-fache Begleitung eingeführt.

Mein Herz schlägt jedoch weiterhin für die 1:1-Betreuung, vorausgesetzt, die Mitarbeiter\*innen sind gut geschult und können eigenständig agieren. In unserem aktuellen Projekt sind zwei Mitarbeiter\*innen fest angestellt. Das gewährleistet die notwendige Kontinuität.

### Qualität ist gefragt

Früher sind viele Gäste mehrfach mit uns gereist. Heute, in einem gewachsenen und diversifizierten Markt, steht man natürlich auch im Wettbewerb mit anderen Anbietern. Dies erfordert von uns, dass wir unsere Angebote laufend überdenken und anpassen, um weiterhin attraktiv und relevant zu bleiben.

Mit nueva sichern wir die Qualität direkt auf Peer-Ebene. Gezielte Abfragen bei unseren Kund\*innen geben uns die Informationen, die wir brauchen, um unser Angebot zu reflektieren und die Wünsche unserer Kund\*innen zu erfahren und zu verstehen. Aktuell lassen wir von nueva acht unserer Kund\*innen zu nueva-Evaluator\*innen ausbilden. Sie werden künftig die Befragungen durchführen.

Kontakt  
[www.villa-kunterbunt-ferien.de](http://www.villa-kunterbunt-ferien.de)



### Dominic Heinemayer koordiniert das nueva-Ausbildungsteam für Villa Kunterbunt.

Mein positiver Eindruck von der Dynamik innerhalb unseres nueva-Teams hat sich rasch gefestigt. Zu Beginn vermutete ich, dass zwei Arbeitswochen erforderlich sein würden, damit sich das Team findet und eingewöhnt.

Doch das Gegenteil war der Fall: Bereits nach einem halben Tag begannen die Teilnehmer\*innen, sich selbstständig zu organisieren. Sie agierten kameradschaftlich, unterstützten einander und bewiesen damit, dass sie nicht nur Anweisungen erwarten, sondern aktiv an ihrer

Ausbildung teilnehmen.

Täglich wächst meine Bewunderung für den respektvollen Umgang untereinander und die Erkenntnis der Teilnehmer\*innen, welche Chancen ihnen das Projekt nueva bietet.

Sie erkennen nun, dass die herkömmliche Praxis in Werkstätten nicht der Norm entsprechen muss und

dass auch sie das Recht auf ein selbstbestimmtes Leben haben. Jeder und jede bringt individuelle Stärken ein und trägt auf eigene Weise zur Gruppe bei. Die Entwicklung der Teilnehmer\*innen sind bemerkenswert.

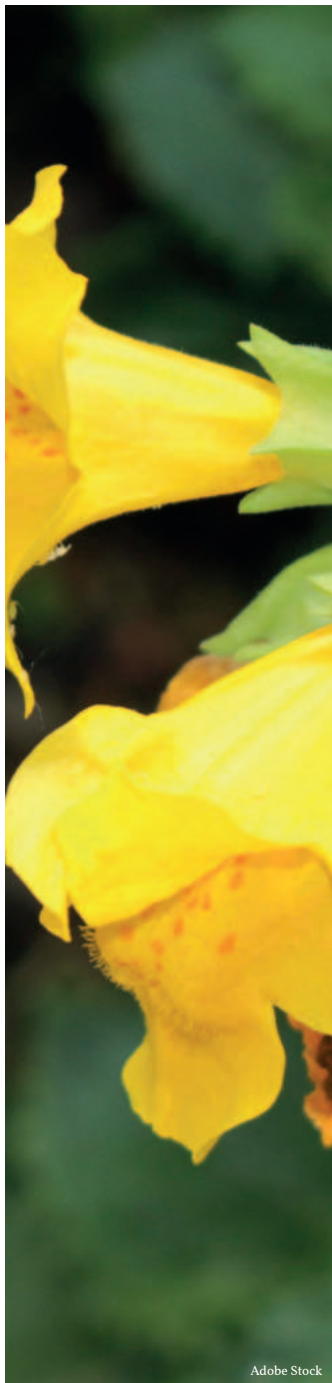
„Täglich wächst meine Bewunderung für den respektvollen Umgang miteinander ...“

Mein Weg zur Villa Kunterbunt begann mit einer Empfehlung eines Freundes, der dort tätig war und mir das Projekt ans Herz legte. Schon immer hatte ich den Wunsch, mit Menschen mit Behinderungen zu arbeiten und Neues zu entdecken.

Während meiner Zeit in der Pflege habe ich oft gespürt, dass die Routine und Behandlung der Menschen nicht meinem Ideal entsprachen. Sabine Koch stellte mir dann das Projekt nueva vor und je mehr ich darüber erfuhr, desto mehr war ich überzeugt, dass dies genau mein Weg ist – ein Weg des respektvollen Miteinanders und der Chancengleichheit für Menschen mit Behinderungen.

Für nueva habe ich mir die Zeit genommen, die notwendig war, um vollständig zu verstehen, was es bedeutet und warum ich mich dafür einsetzen möchte. Der regelmäßige Austausch mit Sabine Koch verstärkte meine Überzeugung. Zunächst war mein Verständnis von nueva noch unscharf, aber mit wachsender Kenntnis wird meine Begeisterung stärker. Die Erfahrung mit nueva ist für mich von unschätzbarem Wert.

Kontakt  
[www.villa-kunterbunt-ferien.de](http://www.villa-kunterbunt-ferien.de)



# Verein Mimulus

**Hellgelb leuchtend bis rot: Mimulus. Eine vielgestaltige Pflanze. Seit November 2023 ist sie Namensgeberin für den in Graz-Umgebung ansässigen Verein Mimulus, gegründet von Nicolette Blok und Doris Fasser. Ihr Konzept: außergewöhnliche Arbeitsbeziehungen.**

## Im Gespräch

Nicolette Blok ist Mitbegründerin des Vereins Mimulus - wir ermöglichen außergewöhnliche Arbeitsbeziehungen.

## Lust und Neugierde

Eltern von Menschen mit Behinderungen suchen für ihre Kinder nach alternativen Zugangsmöglichkeiten zum Arbeitsmarkt. Dabei ist ihnen wichtig, dass die bisher gemachten Erfahrungen in integrativ-ausgerichteten Schulen nicht abbrechen. Die Beschäftigung in Werkstätten für Menschen mit Behinderungen erleben sie als keine passende Perspektive. Für bestehende Angebote wie Jobcoaching ist die Beeinträchtigung zu hoch, als dass sie dort eine reale Chance auf Vermittlung hätten. Für uns war es somit die Lust auf die Herausforderung und die Neugierde, ob es gelingen kann, diesen Menschen ein passendes Angebot zu machen. Daraus entstand das Konzept von Mimulus.

## Fragen und Antworten

Muss der Schulabschluss für Menschen mit hohem Grad an Beeinträchtigung gleichzeitig auch das Ende einer inklusiven Umgebung sein? Wenn andere Vermittlungsangebote für diese Menschen nicht anschlussfähig sind, ist dann die Werkstätte der logische nächste Schritt, um in Beschäftigung zu kommen? Offene Fragen, die uns zum Nachdenken gebracht haben und deren Antworten im Konzept von Mimulus mündeten.

## Zukunftsplanung

Jede der Reisen in die Arbeitswelt startet mit einer Zukunftsplanung. Fähigkeiten, Talente, Vorlieben, aber auch Abneigungen und Ängste der Menschen sind der Nordstern, der Orientierungspunkt. Wir überlegen gemeinsam, welche Ressourcen werden benötigt und suchen dann nach den geeigneten Personen - den Mitreisenden -, die mit ihrem Wissen und ihren Netzwerken

helfen können. Fehlen den Menschen die geeigneten Kontakte, helfen wir aus.

## Arbeitsplätze

Passende Arbeitgeber\*innen haben wir entweder auf unserer Interessent\*innen-Liste oder wir starten die Suche nach ihnen. Je nach Jobangebot kann es auf der Seite interessierter Arbeitgeber\*innen auch zu Wartezeiten kommen. Zu den passenden Arbeitsplätzen zählen wir jene, die sich gut mit den Talenten der Menschen matchen lassen. Oft sind es Nischenarbeitsplätze oder es ist eine Arbeit, die neu geschaffen wird. Wir suchen keine „klassischen“ Arbeitsplätze für Menschen mit Behinderungen. Die Arbeit muss einfach das Interesse der Person wecken und ihrem Talent entsprechen. Es sind Arbeiten, die es überall geben kann: Blumenpflege am Friedhof, Stifte spitzen in Kindergärten, Spielpartner\*in für Heimbewohner\*innen, ... eben Nischenarbeitsplätze.

## Talente finanzieren

Wir halten es für wichtig, neu zu denken und innovative Lösungen zu finden. Wir sind überzeugt, dass die Menschen Talente besitzen, die genutzt werden wollen. Ideen der Umsetzung brauchen auch immer einen funktionie-



Foto: Mimulus

Doris Fasser, Nicolette Blok

renden Abstimmungsprozess mit potenziellen Arbeitgeber\*innen und einer klaren Finanzierungsstrategie. Nicht immer sind ausreichend Budgets vorhanden. Den Aufwand für den Basisprozess übernehmen in der Regel Angehörige und Spender\*innen. Für die Kosten am Arbeitsplatz, vorrangig sind es Assistenzkosten für die Person, suchen wir nach alternativen Finanzierungsmöglichkeiten. Interessanterweise sind die ersten Reaktionen der angesprochenen Stellen, wie das Sozialministeriumservice, das AMS oder das Land, oft Verwunderung, doch dann folgt

die Einsicht, dass solche Projekte unterstützt werden sollten. Jedoch gibt es noch keine tatsächliche finanzielle Unterstützung für Mimulus. Wir denken flexibel, neu und anders, um trotzdem erfolgreich sein zu können. Wir sind keine große Institution mit starren Strukturen, sondern wir arbeiten flexibel und ohne Druck. Statt viel zu reden, gehen wir raus aus der Parallel-Gesellschaft. Weil wir „Possibilismus“ – eine bessere Zukunft nicht nur möglich, sondern eigentlich schon da – leben und lieben.

**Kontakt**  
[www.mimulus.at](http://www.mimulus.at)

# Atrio Leonberg

## Im Gespräch

Markus Metz ist Vorstand von Atrio Leonberg e. V. und Geschäftsführer der Atrio Leonberg gGmbH.

## Entscheidung für nueva

Wir haben uns, im Rahmen eines Pilotprojektes, für die nueva-Evaluation entschieden, weil wir festgestellt haben, dass in unserem Arbeitsbereich die Sichtweise, dass Klient\*innen auch Kund\*innen sind, noch nicht ausreichend verankert ist. Es geht darum, die Menschen, die wir unterstützen, in ihrer Kund\*innenrolle zu sehen und zu verstehen. nueva dient uns als eine Art Eingangstür, um uns mit diesem notwendigen Rollen- und Perspektivwechsel auseinanderzusetzen. Es geht um die grundlegenden Fragen: Was ist der Kern unserer Arbeit? Um wen geht es hier? In welcher Rolle agiere ich als Anbieter von Assistenzleistungen und welche Rolle nimmt meine Klientel ein?

nueva ermöglicht es uns, diese Perspektiven zusammenzubringen und zu diskutieren was gute As-



sistenz wirklich bedeutet. In Gesprächen mit einer unserer Führungskräfte wurde mir zurückgespiegelt, wie wichtig und bereichernd es ist, die Perspektiven der Menschen mit Behinderungen mit den Sichtweisen unseres Personals zu verknüpfen. Dieser Austausch ist zentral, um zu einem tieferen Verständnis über die Qualität unserer Assistenzleistungen zu gelangen. Das Feedback, das wir durch nueva erhalten, hilft uns, unsere Dienste kontinuierlich zu verbessern und sicherzustellen, dass sie den Bedürfnissen und Erwartungen unserer Klient\*innen gerecht werden.

## Gute Assistenzleistung

Eine Assistenzleistung ist dann gut, wenn Klient\*innen

sie als solche empfinden.

In unserer Branche sprechen wir viel über Bedarf und Personenzentrierung. Es geht immer um die Frage, was unser Gegenüber benötigt. In Baden-Württemberg haben wir ein umfangreiches Instrument zur Bedarfserhebung entwickelt. Doch es bleibt die Herausforderung, wie wir diesen im Bescheid festgelegten Bedarf im Alltag tatsächlich erfüllen. Die Wege zur Bedarfsdeckung in der Eingliederungshilfe sind meist stark durch Organisationen bestimmt und bieten wenig Spielraum für Kund\*innen. Mein Ziel ist es, dass Klient\*innen mehr Mitspracherecht erhalten, um beurteilen zu können, ob das was wir leisten, ihren Vorstellungen entsprechen kann.

Dazu müssen wir die individuellen Bedarfe der Menschen erkennen und auf diese eingehen.

Die Abstimmung zwischen den Anforderungen des/der Klient\*in und den angebotenen Leistungen geschieht aus meiner Sicht mit unserem neuen Ansatz sehr gut.

## Berührungspunkte

Dennoch gibt es oft zu wenige Berührungspunkte zwischen der Organisation und den Klient\*innen. Zwar gibt es im Alltag natürlich direkte Kontakte zwischen Fachkräften und Klient\*innen, aber die Gesamtorganisation bleibt oft außen vor. Man entwirft Konzepte, macht Angebote und schließt Verträge ab, mit klar definierten Leistungen. Doch ob diese Leistungen auch aus der Perspektive der Kund\*innen zufriedenstellend sind, wird noch zu selten aus deren Perspektive überprüft.

Bisher fanden solche Bewertungen eher individuell und durch unser eigenes Fachpersonal statt, was naturgemäß zu einer gewissen Verzerrung führen kann und keinen echten Rückschluss auf die Gesamtleistung zuließ. Daher hoffe ich, dass wir mit nueva die Orientierung an den Klient\*innen optimal passende Assis-

tenz bieten können. Es geht nicht darum, voreilig zu urteilen, sondern zu ermitteln, ob der/die Klient\*in das erhält, was ihm/ihr versprochen und vertraglich zugesichert wurde und wie er/sie dies wahrnimmt. Und das können wir nur feststellen, wenn wir direkt nachfragen.

## Neue Werte

Definitiv kann die Arbeit mit nueva auch unser Menschenbild und die Haltung der Mitarbeitenden beeinflussen. Normalerweise haben wir im Alltag die Möglichkeit, unsere Vorgehensweise

„Definitiv kann die Arbeit mit nueva auch unser Menschenbild und die Haltung der Mitarbeitenden beeinflussen.“

direkt mit den Klient\*innen am Tisch auszuhandeln. Dies geschieht jedoch nur bei den Fachkräften, die den direkten Austausch suchen und Feedback zu ihren Assistenzleistungen eigeninitiativ einholen.

Wenn ich also schon mit einer offenen und reflektierten Haltung in meine Arbeit gehe, bin ich auch bereit, Rückmeldungen zu meinem Verhalten

gegenüber den Klient\*innen anzunehmen. Durch den Prozess, die Bedarfe der Klient\*innen stärker in den Fokus zu rücken und die Wichtigkeit des Austauschs zu betonen, bringen wir neue Werte in die Interaktion ein. Das bringt auch jene Mitarbeitenden in den Dialog, die sich bisher vielleicht nicht in diesem Maße engagiert haben. Meine Erwartung und Grundhaltung ist, dass wir durch nueva in den damit verbundenen Ansatz Fortschritte in der Organisation und in der Personalentwicklung machen werden, indem wir die dahinterliegende Haltungen etablieren, ausbauen und verstärken.

## Der laufende nueva-Prozess

Der nueva-Qualitätszirkel wurde als eine sehr spannende und gewinnbringende Erfahrung empfunden. Besonders hervorgehoben wurde die starke Fokussierung auf die Perspektive unserer Klient\*innen, was neu für uns war und als besonders positiv wahrgenommen wurde. Das spiegelt den Eindruck wider, dass die Klient\*innen mehr im Fokus standen und intensiver gehört wurden als bisher, was auch das eigentliche Ziel dieses Ansatzes ist.

Die Spannung auf die be-

vorstehende Befragung ist groß, da wir noch keine konkreten Ergebnisse vorliegen haben. Es bleibt die Frage, wie die Antworten aussehen werden, wenn die bereits diskutierten Fragen tatsächlich unseren Klient\*innen gestellt werden.

Interessant war auch der Wunsch, die Organisationsperspektive stärker zu berücksichtigen und zu hinterfragen, wo wir uns verbessern können. Ich sehe darin eine Chance, da die Fragen, die aus Sicht der Klient\*innen als wichtig empfunden wurden, Antworten enthalten könnten, die uns heute noch nicht bewusst sind. Ich bin gespannt, welche Entwicklungen sich daraus ergeben werden.

### Was heißt „gut“?

Jetzt warten wir erst einmal die Ergebnisse ab und schauen dann, ob es Bereiche gibt, in denen wir noch nachlegen müssen. Wir haben ja bereits über Themen wie den Umgang mit Gewalt und Schutz sowie über Sexualität gesprochen. Wenn das für die Klient\*innen wichtige Schwerpunkte sind, könnten wir noch ein paar Fragen hinzufügen. Es ist ja nicht nur eine klassische Zufriedenheitsbefragung. Wir lassen uns auch nicht nur bezogen auf

unsere Organisation beraten. Es geht vielmehr darum, zu evaluieren, wie wirksam unser Handeln ist und ob es die gewünschten Ergebnisse erzielt.

Die meisten unserer Mitarbeitenden in der Assistenz haben den Anspruch, ihre Arbeit richtig gut zu machen. Doch es wird besonders interessant bei der Frage, was ‚gut‘

„Es geht vielmehr darum, zu evaluieren, wie wirksam unser Handeln ist und ob es die gewünschten Ergebnisse erzielt.“

eigentlich bedeutet. Hier ist mein Wunsch, ein gemeinsames Verständnis davon zu entwickeln, was gute Assistenzleistung bedeutet, sodass sowohl Klarheit für die Klient\*innen als auch für das Personal besteht.

Dieser Ansatz bringt einen erheblichen Vorteil für unser Personal, da es genau weiß, wie die Assistenzleistung erbracht werden soll. Bisher wurde oft nur umgesetzt, was die Organisation als ‚gut‘ definiert hat. Wie du angesprochen hast, werden wir aus öffentlichen Mitteln finanziert und es gibt externe

Aufsichtsstrukturen, die überprüfen, ob genügend Personal vorhanden ist, ob die Dokumentation ordentlich ist, ob der Feuerlöscher geprüft ist und ob die Prozesse und Strukturen sicher sind. Doch das spiegelt kaum die Perspektive der Klient\*innen wider, ob sie sich wirklich wohlfühlen und ein qualitativ hochwertiges Leben führen.

### Stärkungseffekte

Ich glaube fest daran, dass durch unseren Ansatz nicht nur Lerneffekte für die Organisation und unser Personal entstehen, sondern auch ein deutlicher Stärkungseffekt für unsere Klient\*innen spürbar wird. Das ist schließlich der Kern unserer Arbeit. Wenn Klient\*innen den Eindruck haben, dass sie wirklich gehört werden, dass ihre Rückmeldungen ernst genommen werden und dass diese tatsächlich einen Einfluss auf die Art und Weise haben, wie sie von unserem Assistenzpersonal betreut werden, dann haben wir gemeinsam etwas Wertvolles erreicht. Unser oberstes Ziel ist es, den Menschen, die wir unterstützen, eine Stimme zu geben und sicherzustellen, dass diese Stimme auch Gehör findet.

**Kontakt**  
[www.atrio-leonberg.de](http://www.atrio-leonberg.de)

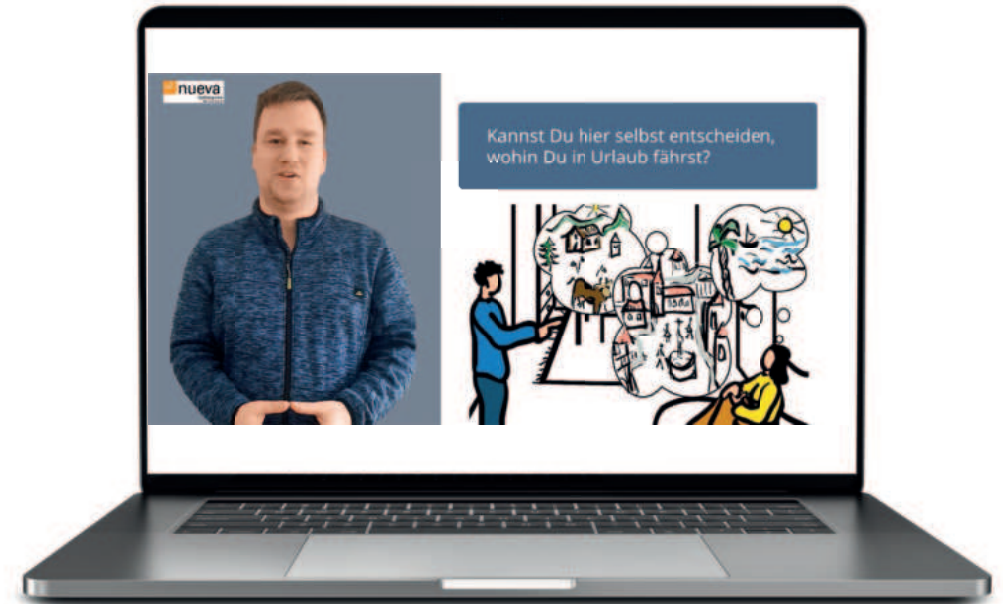


Illustration: nueva, Adobe

## nueva-Evaluator nutzt KI

Michael Riedel ist ein Pionier im nueva-Evaluator\*innen-Team. Er hat einen bedeutenden Schritt in der Nutzung digitaler Hilfsmittel gemacht. Er arbeitet mit einem speziell eingerichteten Avatar, der als sein persönlicher Assistent dient.

Die Hauptaufgabe dieses Avatars besteht darin, während der Evaluationen Fragen vorzulesen und zugehörige Beispiele zu erklären. Diese innovative Anwendung ermöglicht es Michael Riedel, die Technologie im Echtbetrieb zu nutzen, was ihn zum Vor-

reiter für seine Kolleginnen und Kollegen macht.

Skepsis gegenüber der Nutzung von Avataren ist oft vorhanden, jedoch zeigt Riedels Beispiel, dass diese Technologie vertrauenswürdig und effizient ist. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Inklusion: Die von nueva genutzte Technologie ermöglicht es Menschen unabhängig von ihrem Grad der Beeinträchtigung, als Evaluator\*innen zu fungieren. Dies fördert eine talentorientierte Arbeitsumgebung, in der unterschiedliche Perspektiven und Fähigkeiten geschätzt

werden. Für die Evaluator\*innen von nueva ist es nicht unbedingt notwendig, selbst lesen zu können. Sie sind mit PCs oder Tablets ausgestattet und greifen auf maßgeschneiderte Videoinhalte zu.

Die Nutzung von Avataren trägt ebenfalls zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen bei, indem sie zentrale Assistenzaufgaben übernehmen. Dieser Fortschritt zeigt, wie digitale Technologien effektiv eingesetzt werden können, um auch Arbeitsprozesse zu verbessern.

**Kontakt**  
[www.villa-kunterbunt-ferien.de](http://www.villa-kunterbunt-ferien.de)

**Villa Kunterbunt**  
**Sabine Koch, Geschäftsführerin**  
**Dominic Heinemeyer, nueva-Koordinator**



Villa Kunterbunt bietet Urlaube für Menschen mit Behinderungen an und organisiert diese Urlaube.

Wir haben unsere Angebote in den letzten Jahren geändert, weil sich die Bedürfnisse unserer Kund\*innen entwickelt haben. Früher boten wir oft Gruppenreisen an, jetzt bieten wir auch Pärchenreisen an, was sehr gut ankommt.

Außerdem bieten wir Bildungsurlaube an, die Selbstbestimmung fördern. Wir fragen unsere Kund\*innen direkt, was sie wollen und passen unsere Angebote daraufhin an.

Als Koordinator von nueva lerne ich immer mehr darüber, sagt Dominic Heinemeyer, wie wichtig es ist, unsere Kund\*innen wirklich zu verstehen und auf ihre Wünsche einzugehen.

**Verein mimulus**  
**Nicolette Block, Vorstand**



Ich arbeite beim Verein namens mimulus.

Wir helfen Menschen mit Behinderungen, spezielle Arbeitsplätze zu finden, die zu ihren Fähigkeiten passen.

Wir suchen nicht die üblichen Jobs für Menschen mit Behinderungen, sondern schaffen neue Arbeitsplätze, die wirklich interessant für sie sind.

Zum Beispiel können das Pflege von Gießkannen auf Friedhöfen oder die Betreuung auf Baustellen sein. Wir denken neu über Arbeit nach und versuchen, kreative Lösungen zu finden, um die Fähigkeiten der Menschen zu nutzen.

Wir sprechen auch mit möglichen Arbeitgeber\*innen und suchen nach Finanzierungsmöglichkeiten, um diese Jobs möglich zu machen.



## Atrio Leonberg Markus Metz, Geschäftsführer



Ich finde, dass unsere neue Herangehensweise sehr gut funktioniert.  
Sie berücksichtigt die individuellen Bedürfnisse der Klient\*innen.

Wir haben oft zu wenig direkte Verbindungen  
zwischen der Gesamtorganisation und den Klient\*innen.

Wir müssen sicherstellen, dass unsere Leistungen  
auch aus der Sicht der Klient\*innen zufriedenstellend sind.  
Mit nueva holen wir regelmäßig Feedback ein.  
Damit wollen wir unsere Dienste verbessern.

Das neu eingeführte System nueva hilft uns,  
die Klient\*innen mehr in den Mittelpunkt zu stellen  
und ihre Rückmeldungen ernster zu nehmen.  
Dies verbessert unsere Arbeit  
und die Beziehung zu den Klient\*innen.

## nueva-Evaluator nutzt KI



Michael Riedel arbeitet im nueva-Team.

Er nutzt digitale Hilfsmittel.  
Er hat einen Avatar als Assistenten.  
Der Avatar liest Fragen und erklärt Beispiele.

Michael ist ein Vorbild.  
Manche Menschen sind skeptisch,  
aber die Technologie funktioniert gut.  
Avatare helfen auch Menschen mit Beeinträchtigung.

Sie können Evaluator\*innen sein,  
auch wenn sie nicht so gut lesen oder sprechen können.  
Sie nutzen PCs oder Tablets mit Videos.  
Avatare helfen bei der Arbeit und verbessern Arbeitsbedingungen.



## nueva-Online-Befragungstool

einfach testen

Wir planen mit Ihnen  
die Befragungseinheiten.



Wir entwickeln mit Ihnen Wirkungs-  
kriterien und dazu Fragestellungen.



Wir machen die Wirkung Ihrer  
Dienstleistung auf Peer-Ebene  
messbar.

### Kontakt

nueva@nueva-network.eu  
www.nueva-network.eu

nueva-Journal

Redaktion: nueva

Layout: nueva

Fotos und Illustrationen: nueva, Adobe, Atrio gGmbH, Mimulus



nueva ist eine geschützte Marke der  
nueva GmbH

### Impressum

nueva GmbH  
Walter-Goldschmidt-Gasse 67  
8042 Graz  
www.nueva-network.eu  
FN 562488 p  
ATU77299825