



**PFOTENPILOTEN**

*MIT HUND MOBIL*

**JAHRES- UND WIRKUNGSBERICHT**  
**GRÜNDUNG - ENDE 2016**

gemäß Social Reporting Standard (2014)



*Liebe PartnerInnen und InteressentInnen,*

wir freuen uns, Ihnen mit diesem Bericht von den ersten 18 spannenden Monaten seit unserer Gründung zu berichten!

Assistenzhunde schenken Menschen bei einer Vielzahl von Behinderungen Unabhängigkeit und Lebensqualität. Sie helfen im Alltag, geben Sicherheit, schenken Nähe und Wärme. Sie vertreiben Einsamkeit, fördern das Aktivsein und tun Körper und Seele gut. Gleichzeitig öffnen sie Herzen und schlagen Brücken für bessere Teilhabe.

Leider wird zur Zeit nur der Blindenführhund von der Krankenkasse bezahlt. Mit einer Vielzahl von FreundInnen und GeberInnen haben wir in dem Berichtszeitraum wichtige Fundamente legen können, damit es bald auch für andere Menschen möglich sein wird, mit Assistenzhund mobiler und glücklicher zu leben. Privatpersonen und Unternehmen, Stiftungen und erfahrene Experten haben uns dabei tatkräftig und fördernd zur Seite gestanden.

*Vielen Dank für die vielfältige Hilfe!*

Dank dieser Unterstützung sind jetzt die ersten drei Junghunde in Grundausbildung und können bald bei "ihren" Menschen einziehen. Ein freudiger erster Schritt zu unserem nächsten Nahziel: Bis 2025 100 Teams zu ermöglichen.

Noch wichtiger aber sind die vielfältigen Prozesse, die hinter den Kulissen stattfanden: Ausführliche Gespräche mit allen Beteiligten und sorgfältige Recherche von Problemen und ihren Ursachen, um qualitätsorientierte Strukturen und zuverlässige unabhängige Prozesse aufzubauen. Bitte seien Sie auch 2017 unser Partner für eine hochwertige Assistenzhundversorgung!

Ihre Roswitha Warda  
1. Vorsitzende der Pfotenpiloten

# Überblick

## 1. Einleitung

Menschen mit Behinderung ermöglichen wir mit einem gut ausgebildeten Assistenzhund neu durchzustarten.

### 1.1 Vision und Ansatz

Durch ein Netzwerk von erfahrenen Ausbildern vermittelt unsere unabhängige Organisation erfolgreiche Assistenzhundteams und hilft dann bei der Finanzierung und Betreuung. Gleichzeitig etablieren wir hohe Standards in der bislang komplett unregulierten Branche ([www.assistenzhundallianz.org/unsere-standards](http://www.assistenzhundallianz.org/unsere-standards)).

Unser Ziel ist eine stetig wachsende Zahl von erfolgreichen Teams, die bei minimalen Kosten nach höchsten Qualitätsstandards ausgebildet und betreut werden.



### 1.2 Gegenstand des Berichts

Dieser Tätigkeitsbericht beschreibt Maßnahmen, Projekte und Ereignisse unserer Gründungsphase und gibt eine Vorschau in die nahe Zukunft.

Wir verwenden hierfür den [Berichtsstandard für soziale Organisationen \(Social Reporting Standard, SRS\)](#), der eine wirkungsorientierte Berichterstattung erlaubt. Er vereinfacht eine transparente und anschauliche Darstellung unserer Geschäftspraxis, Ziele und Wirkung.

Unser erster SRS-Bericht betrachtet den erweiterten Zeitraum vom Gründungstag, 20.7.2015, bis Ende 2016.

# Das Angebot von Pfotenpiloten

## 2. Das gesellschaftliche Problem und der Lösungsansatz

### 2.1 Das gesellschaftliche Problem

7,5 Millionen Menschen leben in Deutschland mit Schwerbehinderung.<sup>1</sup> Statt Teilhabe erleben diese Menschen oft Isolation und Einsamkeit, verursacht oft weniger durch ihre Einschränkung, sondern mehr noch durch Barrieren in ihrer Umwelt und in den Köpfen der Mitmenschen.

In den USA und UK verbessern Assistenzhunde schon seit vielen Jahrzehnten Teilhabe und Lebensqualität. Langsam werden sie auch in Deutschland bekannter. Allerdings fehlen wirksame Strukturen, um [den Bedarf](https://bit.ly/AHbedarf) (bit.ly/AHbedarf) auch nur annähernd zu decken.

Zurzeit wird in Deutschland nur der Blindenführhund von der Krankenkasse bezahlt. Assistenzhunde können aber bei einer ganzen Reihe von Einschränkungen Mobilität und Lebensqualität drastisch verändern: Es gibt sie für Menschen mit eingeschr. Mobilität/Rollstuhl, Allergien, Autismus, Diabetes, Epilepsie, psychische Störungen/PTBS, Schwerhörigkeit/Taubheit, Demenz, etc. ([Videodokumentationen](#))

Der Weg zu einem gut ausgebildeten Assistenzhund ist für die Betroffenen allerdings eine große Herausforderung. Eine unabhängige Anlaufstelle fehlt ebenso wie effektive Qualitätsstandards und -kontrollen oder nachhaltige Förderung. Die Kosten für einen guten Assistenzhund (plus Unterhalts- und Tierarztkosten) machen die Option für viele unerschwinglich.

Gleichzeitig kämpfen Assistenzhund-Halter mit Unwissenheit in der Gesellschaft. So wird ihnen noch viel zu oft Zutritt zu öffentlichen Räumen verwehrt, weil Mitmenschen nicht zwischen einem Assistenzhund und einem Haustier unterscheiden. Auch Ablenkung des Hundes kann eine echte Gefährdung für den Betroffenen darstellen. Der Aufklärungsbedarf ist noch sehr groß.

---

<sup>1</sup> [Pressemitteilung Statistisches Bundesamt](#) (Destatis), Mikrozensus 2013.

## 2.2 Bisherige Lösungsansätze

### Fehlendes Qualitätsmanagement

Trotz einer Vielzahl von Angeboten, sowohl kommerzieller als auch gemeinnütziger Natur, ist die Assistenzhundversorgung problematisch. Zurzeit gibt es weder eine unabhängige Kontrollinstanz noch einen staatlich anerkannten Ausbildungsweg zum Beruf des Assistenzhundausbilders. Selbst in der Blindenführhundversorgung der Krankenkassen fehlt ein Qualitätsmanagement. Das sorgt für eine Vielzahl von komplexen - und unnötigen! - Problemen.

### Wildwuchs im Markt

Als Preise für Assistenzhunde werden z.T. bis zu €50.000 genannt, wobei ein Preis von ca. €25.000 bei guter Zucht und Ausbildung gerechtfertigt ist.

Um seiner zukünftigen Aufgabe gewachsen zu sein, muss der Hund nämlich vom Welpenalter an sorgfältig für 18-24 Monate ausgebildet werden. Auch unter besten Umständen trägt der Ausbilder dabei immer ein hohes Risiko, dass der Hund den hohen Anforderungen nicht genügt und trotz aller Investitionen aus dem Programm ausscheiden muss.

Die hohen Preise und der Mangel an Qualitätsmanagement haben aber leider so viele “schwarze Schafe” auf den Plan gerufen, dass diese heute in der Überzahl sind. Die wirklich qualifizierten, verantwortungsvollen AusbilderInnen drohen in einem von Profitstreben und Zynismus verzerrten Markt unterzugehen.

Assistenzhund-InteressentInnen haben es sehr schwer, sich im Dschungel der Anbieter zurechtzufinden. Der Mangel einer unabhängigen Instanz und dokumentierter Qualitätssicherung führt zu traurigen Misserfolgen.

Im Internet findet der Interessent neben kommerziellen Anbietern zwar “Bundesverbände” und vorgetäuschte bundesweite “Assistenzhund-Zentren”. Leider verbergen sich hinter den imposanten Namen lediglich improvisierte Ausbildungsstätten von ungeprüfter und oft fragwürdiger Qualität.

### Unterversorgung

Die wenigen Fördervereine in Deutschland, die kostenfreie Versorgung anbieten, unterstützen nur eine verschwindend geringe Zahl von Teams pro Jahr. Auch operieren sie meist mit einer eigenen Ausbildungsstätte und damit im Selbstzweck: Oft führt dieser Konflikt zu Ineffizienz und Qualitätsproblemen.

Außerdem profitiert ein kunterbunter “Selbstausbildungs”-Markt von dem Notstand. Obwohl Selbstausbildung in bestimmten Fällen angemessen sein kann, sollte sich niemand aus finanziellen Gründen auf dieses Abenteuer einlassen müssen. Denn das endet oft in einer Flut von unnötigen Problemen und Kosten für die Betroffenen: z.B. wenn der Hund ungeeignete Wesenszüge entwickelt oder nicht gesund ist.

### Qualitätsmanagement

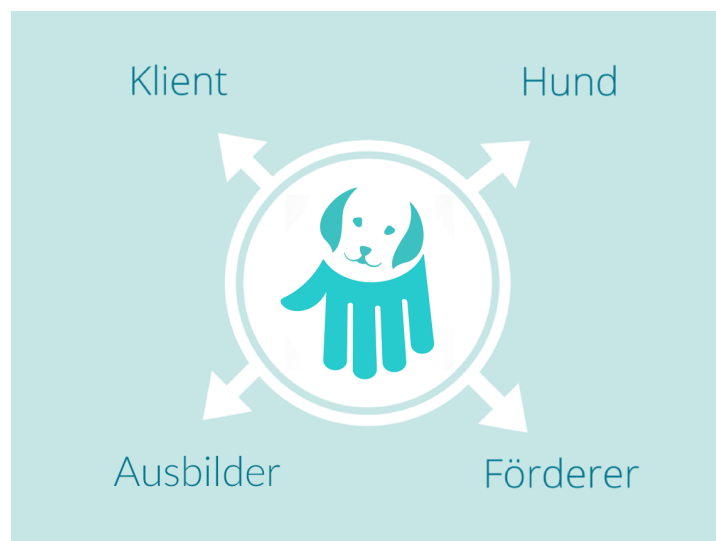
Qualitätsmanagement ist in diesem Bereich besonders schwierig. Denn ein Team besteht aus KlientIn, AusbilderIn, und dem Hund - einer Triade also von drei Persönlichkeiten mit eigenen Interessen, Stärken und Schwächen. Damit Konflikte vermieden und der Erfolg gewährleistet werden können, braucht es sorgfältige Standards und ihre Überprüfung durch eine unabhängige Organisation. Nur so kann gewährleistet werden, dass das “Hilfsmittel Hund” mehr und mehr Menschen zu neuer Teilhabe verhilft und die damit verbundenen Prozesse und Investitionen transparent sind.

Das Fehlen einer solchen Instanz und der Wunsch, die dadurch verursachten Missständen abzuschaffen, führten 2015 zu unserer Gründung.

## 2.3 Der Lösungsansatz

Unsere Unabhängigkeit ist zentral für unser Wirken und hebt uns von existierenden Organisationen ab. *Pfotenpiloten* bietet unabhängige Beratung und Vermittlung und bedient den Bedarf durch ein sorgfältig überprüftes Netzwerk von engagierten Ausbildern.

Hat sich ein Team gefunden, helfen wir bei Finanzierung und Betreuung. Menschen mit Behinderung schenkt dieses innovative Konzept Transparenz. Gleichzeitig etablieren wir hohe Standards in der bislang komplett unregulierten Branche ([Unsere Standards](#)).



Als gemeinnützige und unabhängige Organisation verstehen wir uns als Plattform und Vermittler für die vier an einem erfolgreichen Team beteiligten Parteien:

*Pfotenpiloten* bildet selbst keine Teams aus. Stattdessen partnern wir mit unabhängigen, qualifizierten Ausbildern, die fortlaufend in ihrer Qualität überprüft werden. Im Gegenzug erhalten Ausbilder vielfältige Unterstützung, um in ihrer Arbeit erfolgreich zu sein. Klient und Hund sind durch Qualitätsmanagement und gewissenhafte Langzeitbetreuung geschützt. Förderer schließlich können darauf vertrauen, dass ihre Investition effizient und transparent Wirkung entfaltet.

### 2.3.1 Leistungen (Output) und direkte Zielgruppen

Die folgenden Dienstleistungen sind – so selbstverständlich sie sich auch anhören mögen – Neuheiten in der Assistenzhund-Branche:

#### Unabhängige Beratung/Seminar:

In persönlicher Beratung und auf 3-tägigen Seminaren können KlientInnen und ihre Familien ausführlich erforschen, ob ein Assistenzhund das Richtige für sie ist.

#### Transparente Förderung/Fundraising:

Der Assistenzhund ist für die Klienten immer kostenfrei. Hat sich ein Team gefunden, helfen wir durch Aufrufe und gezielte Aktionen bei der Finanzierung. Wo nötig, helfen wir auch bei den Langzeitkosten. Wir arbeiten mit Kranken- und Sozialkassen zusammen, damit das Sozialsystem von unserem Qualitätsmanagement und unsere Klienten von wachsender Förderbereitschaft profitieren.

#### Netzwerk unabhängiger Ausbilder/Gütesiegel:

*Pfotenpiloten* erleichtert es Menschen mit Behinderung, bundesweit Ausbilder zu finden, die vor Ort und nach unseren hohen Qualitätsstandards ausbilden. Der stetige Austausch im Netzwerk mit anderen ermöglicht es Ausbildern, voneinander zu lernen, sich zusammen weiterzuentwickeln, und sich gegenseitig zu unterstützen. Nach jahrelangem Nachweis standardgemäßer hoher Qualität bestätigt unser Gütesiegel dem Ausbilder das Ende des Probestatus.

#### Qualitätsmanagement und -standards:

Qualität ist kein Zufall. Darum halten wir engen Kontakt mit Klienten und Ausbildern und dokumentieren jeden Schritt. Auch die internen Prozesse unterliegen den Qualitätsprozessen von Plan-Do-Check-Act. Ein Qualitätsmanagement-Handbuch nach

ISO DIN 9001:2015 ist in Entwicklung und wir streben zum baldmöglichsten Zeitpunkt eine Zertifizierung an.

### Assistenzhund-Gespannprüfung:

Die Standards für unsere mehrteilige, unabhängige Prüfung beruhen auf denen des *Messerli Forschungsinstitut* in Wien. Diese wurden in Kollaboration mit Behindertenverbänden, Kynologen, und Ausbildern entwickelt. Wir prüfen

- a) die Grundvoraussetzungen einer Versorgung,
- b) die Gesundheit des Hundes,
- c) die Sachkunde der KlientInnen,
- d) die eigentliche Hundebildung (vor der Einweisung) und
- e) die Teamleistung des Gespanns (nach der Einweisung), sowie
- f) den langfristigen Teamerfolg und das Wohlergehen von Mensch und Hund.

Unsere Prüfungsordnung nutzt dazu speziell entwickelte Technologien, die es uns erlauben, die Prüfungsabschnitte objektiv zu dokumentieren, Kosten zu minimieren und unabhängige Gutachter mit einzubeziehen (u.a. mit persönlicher Assistenzhund-erfahrung bzw. kynologischer Spezialausbildung).

### Aufbau von Gemeinschaft/Friendraising

Assistenzhundgespanne inspirieren und viele Menschen möchten sich gerne persönlich für dieses tolle Konzept einsetzen. Sei es durch Hundebetreuung im Notfall, Aufnahme eines Hunde-Senioren, Übernahme einer Welpen-Patenschaft oder Mitarbeit bei den verschiedenen Veranstaltungen und Kampagnen: Pfotenpiloten setzt auf das "Wir" als Motor für Verbesserung.

### Lebenslange Betreuung:

Unsere Langzeitbetreuung sichert dauerhaften Erfolg und schützt das Wohlergehen von Mensch und Hund.

### Öffentlichkeitsarbeit:

Wir tragen das Thema in die Öffentlichkeit und sensibilisieren für die Bedürfnisse der Betroffenen. Dazu präsentieren wir das Thema auf bundesweiten Veranstaltungen, arbeiten mit traditionellen und neuen/sozialen Medien und realisieren gezielte Kampagnen. Unsere im Aufbau befindliche Ausstellung "Leben mit Assistenzhund", unsere Aktion "Assistenzhund Willkommen!" (Zutrittsrechte für Assistenzhundteams) und unsere "Intensivkurse Engagement" haben zum Ziel, das Thema effektiv in der Öffentlichkeit zu verankern.

### Forschung:

Um institutionelle Förderung von Assistenzhundgespannen zu verbessern, unterstützen wir wissenschaftliche Forschung, insbesondere zu gesundheitsökonomischen Aspekten der Assistenzhundversorgung.

### 2.3.2 Intendierte Wirkungen (Outcome/Impact) auf direkte und indirekte Zielgruppen

#### KlientInnen und ihre Familien

Eine kostenfreie Versorgung mit einem gut ausgebildeten Assistenzhund und langfristige Betreuung gleicht nicht nur die Einschränkungen aus. Assistenzhunde schenken Menschen mit Behinderung Unabhängigkeit und Lebensqualität. Sie helfen im Alltag, geben Sicherheit, schenken Nähe und Wärme, vertreiben Einsamkeit, fördern das Aktivsein und tun Körper und Seele gut. Ein Assistenzhund wirkt sich auch positiv auf die Familie und das Umfeld aus, reduziert Stress und sorgt für Ausgleich.

Unsere umfassend dokumentierten Prozesse begleiten die Betroffenen auf einem klar definierten Weg. Sie wählen ihre AusbilderInnen aus unserem Netzwerk selbst aus, nachdem man sich auf einem unserer Seminare besser kennengelernt hat. Das erhöht die persönliche Bindung und ermöglicht individuelle und dezentralisierte Versorgung, die den Bedürfnissen maximal gerecht werden kann.

Gleichzeitig können sich KlientInnen darauf verlassen, dass dabei die hohen Pfotenpiloten-Standards zu allen Zeiten eingehalten und überprüft werden.

Pfotenpiloten und seine AusbilderInnen begleiten das Team auch nach der Prüfung und offiziellen Übergabe. Werden Probleme jeder Art frühzeitig erkannt, können sie meist verhindert bzw. im Keim erstickt werden. Die Qualität der Partnerschaft im Team wird optimiert.

Unsere Öffentlichkeitsarbeit - insbesondere auch unsere von und mit AssistenzhundhalterInnen entwickelte mobile Ausstellung mit "Assistenzhund-Knigge", Türöffner-Aktionen und "Intensivkurse Engagement" an Schulen bundesweit - gibt Assistenzhundhaltern eine Plattform, die Inklusion und Teilhabe in der Öffentlichkeit genauso stärkt wie ihre Selbstwahrnehmung und Verknüpfung untereinander.

#### GeberInnen

Wir unterstützen, dokumentieren und prüfen Qualität und setzen so Standards, die eine hohe Erfolgsrate garantieren. Pfotenpiloten und die angegliederte und in Gründung befindliche *Stiftung Assistenzhund* bieten GeberInnen Transparenz und klare Kostenstrukturen mit minimalem Overhead. Die dezentrale Versorgung durch ein Netzwerk selbständiger AusbilderInnen eliminiert den Bedarf nach aufwändiger

Infrastruktur. Moderne Technologien ermöglichen die ortsungebundene, eigenverantwortliche Mitarbeit und unterstützen somit eine individualisierte Integration von Assistenzhund-HalterInnen ins Team.

Wir optimieren die Wirkung der sozialen Investitionen. Das resultiert in einer stetig wachsenden Zahl von erfolgreichen Teams, die bei minimalen Kosten nach höchsten Qualitätsstandards ausgebildet und betreut werden.

### Sozialsystem

Assistenzhunde erhöhen nicht nur die Lebensqualität der Betroffenen. Sehr oft lässt sich ihr Wert auch konkret durch nachweisbare Kostenersparnis beziffern. Gutachten, Forschungsprojekte und Grundsatzentscheidungen werden von uns etabliert, um nachzuweisen, dass Assistenzhunde oft auch eine positive ökonomische Bilanz erzeugen. Einfache Finanzierungsmodelle erleichtern es Krankenkassen und Sozialkassen, das Hilfsmittel Assistenzhund in bestimmten Fällen zu unterstützen. Das potenziert die Wirkung, die wir erzeugen, nachhaltig.

### AusbilderInnen

AusbilderInnen ermöglichen wir, sich voll auf ihre eigentliche Aufgabe zu konzentrieren: Erfolgreich Assistenzhundteams auszubilden und zu betreuen. Sie können Öffentlichkeitsarbeit und Fundraising von ihrer To-Do Liste streichen, und trotzdem ein angemessenes mittelständisches Einkommen erzielen.

Zwar können sie uns die Ausbildung erst in Rechnung stellen, wenn alle Prüfungen erfolgreich bestanden sind, und tragen bis dahin das volle Risiko. Dafür etablieren Qualitätsmanagement und die unabhängige Gespännprüfung die Qualität ihrer Arbeit klar und nachweislich. Nach einer Probezeit (5 erfolgreiche Teamprüfungen) erhalten sie unser Gütesiegel und werden offiziell im Netzwerk aufgenommen.

Gemeinschaft, Austausch, und gegenseitige Unterstützung im Netzwerk beflügelt. Das Netzwerk unterstützt auch bei der Junghundaufzucht, in Notfällen oder um auch einmal ohne Hunderudel Urlaub machen zu können.

Die jährliche Pauschale, die unsere AusbilderInnen für jedes zu betreuende Team erhalten, erlaubt es ihnen, engen Kontakt zu halten, um Probleme schnell und unbürokratisch zu lösen. Das reduziert das Stresspotential der Arbeit und sichert eine hohe Erfolgsquote der Teams.

### Hund

Das Assistenzhundkonzept funktioniert so herausragend, weil sich Hunde über Jahrtausende zum Freund und Partner des Menschen entwickelt haben. Hunde, die durch Ausbildung und Wesen für den Dienst als Assistenzhund geeignet sind, gehen in der Regel in dieser Aufgabe auf. Schließlich gibt es nichts Größeres für einen Hund als von "seinem" Menschen gebraucht zu werden und nichts Schlimmeres als Langeweile.

Unser Qualitätsmanagement, inklusive großem Gesundheitscheck, setzt hohe Tierschutzstandards. Sie schützen den Hund davor, in eine Rolle gezwängt zu werden, für die er nicht geeignet ist, und sichern sein Wohlbefinden.

Auch die Langzeitbetreuung durch die AusbilderInnen stellt sicher, dass das Team zu allen Zeiten harmonisiert und das Wohlergehen des Hundes garantiert ist.

Alle durch uns geförderten Assistenzhunde werden den KlientInnen auf Lebenszeit übergeben, bleiben aber weiterhin in unserem Besitz. Sollte es zu Krisen kommen, die dem Hund schaden, und unsere Schlichtungsmechanismen versagen, können wir so als allerletzte Option den Hund aus der Problemsituation herausnehmen, wenn sein Schutz das erfordert. Sollte es zu einer solchen Situationen kommen, sichern die Qualitätsmanagementsprozesse, dass die Umstände und Gründe klar dokumentiert und transparent kommunizierbar sind.

Wird ein Hund krank oder können KlientInnen einen Seniorenhund nicht weiter versorgen, so vermitteln wir angemessene Unterstützung.

### Indirekte Zielgruppe: Engagierte

Hunde öffnen Herzen und schlagen Brücken: Der Assistenzhund als "Helfer auf vier Pfoten" lässt Berührungsängste verfliegen; Gespräche und Sympathien entwickeln sich unbefangener. Die Partnerschaft zwischen Assistenzhund und Mensch zeigt für jeden verständlich, wie man mit dem Herzen sieht und Potentiale aktiviert. Hunde sind Meister darin, über Äußerlichkeiten hinweg direkt in unser Herz zu sehen und uns zu akzeptieren. Ihre überschwängliche Lebensfreude beglückt und steckt an.

Engagement für Assistenzhundteams bereichert und beglückt und ist darum ein guter Einstieg in bürgerliches Engagement - speziell für junge Menschen. Das Engagement ist an sehr konkrete Geschichten geknüpft und fördert positive Lösungen in ganz individuellen Lebensschicksalen: Das Leben eines Menschen zu verändern, verändert auch das eigene Leben. Und zwar stärker als abstraktes Engagement.

Jede Barriere zum anderen, die sich dabei in den Köpfen auflöst, ist genauso sehr eine Bereicherung für den, der neue Teilhabe erfährt, als auch den, der sie ermöglicht.

### Indirekte Zielgruppe: Gesellschaft

Die unabhängige Prüfung der Assistenzhundteams baut tragfähige Unterstützung in der Öffentlichkeit auf. Wenn der Unterschied zwischen einem Assistenzhund und einem Haushund durch eindeutige Kenndecken und Aufklärung klargestellt ist, fällt es leichter, Zutrittsrechte und Akzeptanz zu etablieren.

Auch die Forschungsprojekte, die wir angestoßen haben, werden langfristig den Wert und die besondere Rolle von Assistenzhunden untermauern sowie ihren Einsatz stärken.

### 2.3.3 Darstellung der Wirkungslogik

Da das Zusammenspiel und die Interessengruppen komplex sind, bilden wir hier in tabellarischer Form ab, wie unsere Konzepte Wirkung entfalten.

|                       | Leistung                        | Beschreibung                                                                                                                      | Erwartete Wirkung                                        |
|-----------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Klientinnen & Familie | Assistenzhund, kostenfrei       | Exponentiell steigende Zahl von Klienten lebt im Team mit einem gut ausgebildeten Assistenzhund.                                  | Ausgleich der Behinderung, Mobilität und Lebensqualität. |
|                       | Beratung                        | Frühzeitige Gespräche verifizieren Bedarf und geeignete Lebensumstände.                                                           | Transparenz.                                             |
|                       | Seminar                         | Theorie & Praxis eines Lebens mit Assistenzhund. Zwangloses Kennenlernen von Klienten, Ausbilden und Hunden. "Stimmt die Chemie"? | Nachhaltige Entscheidungen. Gute Partnerschaften.        |
|                       | QM/Standards                    | Jeder Schritt & Entscheidung dokumentiert und nachvollziehbar. "Plan-Do-Check-Act"-Evolution.                                     | Transparenz. Qualitätsgarantie. Verantwortlichkeit.      |
|                       | Prüfung                         | Deckt alle Bereiche ab. Nachweisbare Qualität. Unabhängige Gutachter.                                                             | Zweifelsfreie Qualitätsgarantie. Vertrauen.              |
|                       | Betreuung                       | Teams auf Lebenszeit zuverlässig unterstützt.                                                                                     | Zufriedenheit und Erfolg.                                |
|                       | Öffentlichkeit                  | Wirksame PR zum Thema (Aktionen, Medien, Web)                                                                                     | Verständnis/Unterstützung.                               |
|                       | Ausstellung                     | Interaktive, mobile Ausstellung "Leben mit Assistenzhund" (2017), von Assistenzhundhaltern mitgestaltet.                          | Positive Wahrnehmung, gruppenextern und- intern.         |
|                       | Kampagne Nationaler Aktionsplan | "Assistenzhund Willkommen!" Aufkleberkampagne, persönliche Ansprache, Imagefilm, Medienaktion.                                    | Verständnis und Teilhabe.                                |

|                           |                     |                                                                                                  |                                                     |
|---------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| GeberInnen & Sozialsystem | QM/Standards        | Jeder Schritt & Entscheidung dokumentiert und nachvollziehbar.<br>"Plan-Do-Check-Act"-Evolution. | Nachhaltige Verbesserung der gesamten Branche.      |
|                           | Prüfung             | Deckt alle Bereiche ab. Nachweisbare Qualität. Unabhängige Gutachter.                            | Qualitätsgarantie. Nachweis mit Nummer und Ausweis. |
|                           | Klarer Kostenrahmen | Minimale Kosten bei nachgewiesener Qualität durch dezentrales, selbständiges Ausbilder-Netzwerk. | Maximale Wirkung für minimalen Input.               |
|                           | Betreuung           | Teams auf Lebenszeit zuverlässig unterstützt.                                                    | Wertsicherung der Investition.                      |
|                           | Öffentlichkeit      | Wirksame PR zum Thema (Aktionen, Medien, Web)                                                    | Wirkungsentfaltung.                                 |
| AusbilderInnen            | Netzwerk            | Gegenseitige Austausch und Unterstützung. Gütesiegel. Junghunde-Programm.                        | Arbeitserleichterung. Effektiver Qualitätsnachweis. |
|                           | QM/Standards        | Klare Standards und Dokumentation definieren und dokumentieren die Ausbildung.                   | Nachweise beugen Missverständnissen vor.            |
|                           | Prüfung             | Prüfung dokumentiert Stand der Ausbildung vor und nach Einweisung des Klienten.                  | Qualitätsnachweis schützt vor Missverständnissen.   |
|                           | Geregelte Bezahlung | Umgehende Bezahlung bei erfolgreicher Prüfung. AusbilderIn frei von Fundraising-Sorgen           | Faires Einkommen, gesicherte Existenz.              |
|                           | Betreuung           | Langzeitbetreuung mit Jahrespauschale.                                                           | Vermeidung von Problemen.                           |
| Hunde                     | QM/Standards        | Klare Standards und Dokumentation garantieren Eignung, sowie Rechte des Hundes.                  | Hoher Tierschutz.                                   |
|                           | Prüfung             | Großer Gesundheitscheck stellt sicher, dass der Hund fit und für die Aufgabe geeignet ist.       | Vermeidung von Leiden. Hund der Aufgabe gewachsen.  |
|                           | Betreuung           | Auf Lebenszeit zuverlässig unterstützt.                                                          | Wohlergehen gesichert.                              |

|              |                                 |                                                                                                |                                                       |
|--------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Engagierte   | Ausstellungen                   | Interaktive, mobile Reise-Ausstellung (2017), von Assistenzhund-Haltern mitgestaltet.          | Mitarbeit macht Spaß und bewirkt Großes.              |
|              | Kampagne Nationaler Aktionsplan | "Assistenzhund Willkommen!" Aufkleberkampagne, persönliche Ansprache, Imagefilm, Medienaktion. | Teilhabe und Inklusion siegt.                         |
|              | Aktionen                        | Betreute Programme fördern Kompetenz und Aktionskapazitäten unter Engagierten.                 | Wirkungsstarkes Engagement. Inspirierende Ergebnisse. |
|              | Individuelle Aufgaben           | Welpenpatenschaft, Notaufnahme, Adoption Seniorhund: Vielfältiges Spektrum.                    | Bereichert und beglückt.                              |
| Gesellschaft | Ausstellungen                   | Interaktive, mobile Reise-Ausstellung (2017), von Assistenzhund-Haltern mitgestaltet.          | Schlagen Brücken, kultivieren Verständnis.            |
|              | Kampagne Nationaler Aktionsplan | "Assistenzhund Willkommen!" Aufkleberkampagne, persönliche Ansprache, Imagefilm, Medienaktion. | Öffentl. Bewusstsein/Teilhabe                         |
|              | Aktionen                        | Programme beeinflussen die Gesellschaft.                                                       | Abbau von Barrieren im Kopf.                          |
|              | Schutz                          | Qualitätsmanagement und Prüfung schützen vor Gefährdung oder Störung.                          | Positives Meinungsbild, auch bei Nicht-Hundefreunden. |
|              | Forschung                       | Wert von Assistenzhunden wird durch wissenschaftliche Forschung etabliert.                     | Gesundheits-ökonomischer Nachweis (Kostenübernahme)   |

### 3. Ressourcen, Leistungen und Wirkungen im Berichtszeitraum

#### 3.1 Eingesetzte Ressourcen (Input)

Als Start-up-Organisation war in Gründungsphase unsere wertvollste Ressource die ehrenamtliche Arbeit unserer Mitglieder und Ehrenamtlichen. Pfotenpiloten hatte in dieser Phase keine bezahlten Mitarbeiter.

Die Gründerin und 1. Vorsitzende hat bis Ende 2016 über 7.000 Stunden ehrenamtlich in den Aufbau der Organisation investiert. Hierbei haben sich auch ihre jahrzehntelange Erfahrung im Aufbau von Organisationen, ihr Studium des *Social Innovation Management* und Kenntnisse im Aufbau einer Webpräsenz und Projektmanagement bewährt.

Der 2. Vorsitzende hat seine tiefen Kenntnisse im Qualitätsmanagement ehrenamtlich in die Qualitätsprozesse der Pfotenpiloten einfließen lassen und die Grundlagen für unsere DIN ISO 9001:2015 Zertifizierung aktiv mitgestaltet.

Bei verschiedenen Aspekten unserer Entwicklung konnten wir auf die ehrenamtliche Hilfe von über 35 Freiwilligen und diversen Pro Bono-Partnern zurückgreifen, darunter die globale Anwaltskanzlei *Shearman & Sterling* und Mentoren des *Social Impact Lab* Frankfurt.

Die finanzielle Unterstützung [unserer Partner](#) war von fundamentaler Bedeutung für die planmäßige Entwicklung der Organisation. Die Gründerin hat der Organisation außerdem ein größeres Darlehen zur Verfügung gestellt, um weitere Anfangsinvestitionen zu finanzieren.

### 3.2 Erbrachte Leistungen (Output)

Zur besseren Übersicht folgt eine Liste der Leistungen und Wirkungen in der Gründungsphase.

Besonders hervorzuheben ist aber, dass zur Zeit - 6 Monate schneller als geplant - schon die ersten drei Assistenzhunde die Grundausbildung durchlaufen können, um voraussichtlich Ende 2017 bei KlientInnen einzuziehen.

Auch der Anklang, den dieses noch recht unbekannte Thema bei der Öffentlichkeit und den Medien gefunden hat, hat unsere Erwartungen weit übertroffen.

### 3.3 Erreichte Wirkungen (Outcome/Impact)

Assistenzhundteams gehen neue Wege und bereichern so das Miteinander in vielfältiger Weise. Ihr Lebenswillen, ihr Teamgeist und Mut inspiriert alle, die mit ihnen in Kontakt kommen. Schon in der Gründungsphase durften wir den besonderen Zauber erfahren, mit dem Assistenzhunde nicht nur die KlientInnen beflügeln, sondern alle, die mit ihnen in Kontakt kommen.

### 3.4 Übersicht Leistungen - Wirkung/Impact

| Leistung                                                              | Wirkung/Impact                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gründungsprozesse                                                     |                                                                                                                                                            |
| Branchenanalyse/Pitch                                                 | 8-Monats-Stipendium Social Impact Lab Frankfurt (gef. durch KfW-Stiftung), Mentoring, Co-Working Space                                                     |
| Rechtsberatung, Entwicklung Satzung, Gründung, Eintragung             | Anerkennung unserer Gemeinnützigkeit                                                                                                                       |
| Namensfindung, Logo, StyleGuide                                       | Klare Markenkommunikation                                                                                                                                  |
| Paritätischer Wohlfahrtsverband                                       | Vernetzung, Hilfe bei Förderanträgen                                                                                                                       |
| Gespräche, Recherche, Evaluierung mit Stiftungsaufsicht               | Stiftung Assistenzhund in Gründungsphase                                                                                                                   |
| Standards und organisatorischer Rahmen                                |                                                                                                                                                            |
| Analyse exist. Ansätze & Standards.                                   | Aufbau <a href="#">umfassender Standards</a> auf existierenden Modellen                                                                                    |
| Gespräche Klienten/Ausbilder/Förderer                                 | Einbeziehung von Feedback und Ideen in unsere Standards                                                                                                    |
| Assistance Dogs International/ Europe (ADI/ADEu) Konferenz/Prag.      | Vorbereitung zukünftige Mitgliedschaft, Branchen-recherche, Eingliederung der ADI Standards.                                                               |
| Dogs with Jobs Konferenz/Arbeitskreis Assistenzhund (AKAD) in Hamburg | Stand der Entwicklung Deutschland.                                                                                                                         |
| Entwicklung Prüfungskonzept: Vorbild Messerli Forschungsinstitut.     | Evaluierung der Prüfungsabläufe und Adaption. Verschlanken der Prozesse. Technische Innovationen reduzieren Kosten, garantieren nachweisbare Objektivität. |
| Planung von Qualitätsprozessen in regelmäßigen Vorstandssitzungen     | Dokumente/Abläufe, inkl. Revisionshistorie definiert.                                                                                                      |
|                                                                       | Qualitätsmanagement-Handbuch in Entwicklung.                                                                                                               |
| Team-Bereich                                                          |                                                                                                                                                            |
| Anmeldeformular Klient veröffentlicht                                 | Warteliste > 50 Anwärter.                                                                                                                                  |
| Anmeldeformular Ausbilder                                             | 3 Ausbilder in Probestatus aufgenommen. Volle Aufnahme nach 5 erfolgreich ausgebildeten Pfotenpilotengespannen.                                            |
|                                                                       | Drei Assistenzhunde in Grundausbildung. Abgabe 2017/18.                                                                                                    |

|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entwicklung AusbilderInnen-Vertrag                                                     | Klare Definition der Zusammenarbeit.                                                                                                                                                                                           |
| Entwicklung KlientInnen-Vertrag                                                        | Klare Definition der Zusammenarbeit.                                                                                                                                                                                           |
| Seminarplanung, Theorie & Praxis                                                       | 3-tägige Seminare geplant für August 2017.                                                                                                                                                                                     |
| <b>Förderer/Funds</b>                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                |
| Förderungen                                                                            | Unterstützung von vielfältigen <a href="#">Partnern</a>                                                                                                                                                                        |
| Betterplace, Gooding, Smile.Amazon                                                     | Monatliche Einnahmen                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Förderer/Friends</b>                                                                |                                                                                                                                                                                                                                |
| Anmeldeformular Freiwillige                                                            | Über 35 Freiwillige engagieren sich im ersten Jahr!                                                                                                                                                                            |
| Vielfältige Einladungen zum Engagement                                                 |                                                                                                                                                                                                                                |
| Hochschule Rhein-Main, Wiesbaden                                                       | 11 Studenten engagieren sich zur Marken-Kommunikation                                                                                                                                                                          |
| <b>Internetpräsenz</b>                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                |
| Aufbau Website                                                                         | 5000 Besucher bis Ende 2016                                                                                                                                                                                                    |
| Google Ad Grant                                                                        | 3000 Besucher durch Ad Grant (seit 6/2016)                                                                                                                                                                                     |
| Aufbau Blog "Tierisch Menschlich"                                                      | Informationen und Nachrichten zum Thema                                                                                                                                                                                        |
| Soziale Medien                                                                         | Aufbau Facebook und Instagram Kampagnen                                                                                                                                                                                        |
| Größte Video-Sammlung zum Thema Assistenzhunde                                         | <a href="#">Zwölf Videosammlungen</a> erzählen vom Wirken der Assistenzhunde bei Mobilitätseinschränkung/Lähmung, Diabetes, Epilepsie, Allergien, Hör- bzw. Sehbehinderung, Therapie/Kinder, Autismus, psych. Störung, Demenz. |
| Email-Liste                                                                            | Über 300 Email-Abonnenten Ende 2016.                                                                                                                                                                                           |
| <b>Öffentlichkeitsarbeit</b>                                                           |                                                                                                                                                                                                                                |
| Veranstaltungskonzepte entwickelt und umgesetzt                                        | Partnerschaft mit Kulturforum Bad Vilbel:<br>1. Event vom 9.-11.12.2016 großer Erfolg.                                                                                                                                         |
|                                                                                        | Partnerschaften 2017 und Folgejahre in Entwicklung.                                                                                                                                                                            |
| Konzept - Ausstellung <i>Leben mit Assistenzhund</i> von und mit Assistenzhundhaltern. | Start voraussichtlich 2017/18                                                                                                                                                                                                  |
| Konzept - <i>Türöffner-Kampagne</i>                                                    | Start voraussichtlich 2017/18                                                                                                                                                                                                  |
| Konzept - <i>Intensivkurs Engagement</i>                                               | Start voraussichtlich 2018                                                                                                                                                                                                     |

| Medienpräsenz                                                                                               |                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beginn Filmsequenzen für ZDF mit Assistenzhund-Azubis Carlo & Inka.                                         | Dokumentationsserie über Ausbildung von Assistenzhunden und -teams.                                                               |
| Alle vier regionalen Tageszeitungen berichten: 1. LichterEvent in Bad Vilbel.                               | Sehr positive Publikumsreaktion. Viele erwähnen die Berichte der Medien.                                                          |
| Aktive Medienansprache.                                                                                     | Artikel in diversen Publikationen.                                                                                                |
| Gesellschaftliche Impulse                                                                                   |                                                                                                                                   |
| Recherche/Zusammenfassung der Gesetzeslage                                                                  | Informationen zur Meinungsbildung, u.a. im Zusammenhang Bundesratsentschließung, Präqualifizierungsverfahren, Hilfsmittelkatalog. |
| Größte Bibliografie zum Thema                                                                               | Vorbereitung Forschungskollaboration Wilhelm Löhe Hochschule (WLH) Fürth                                                          |
|                                                                                                             | Grundlage für Austausch/Partnerschaften mit Assistenzhundorganisationen weltweit.                                                 |
| Kommunikation Spitzenverband GKV.                                                                           | Annäherung zwecks zukünftiger Kollaboration.                                                                                      |
| Gespräche mit Krankenkassen.                                                                                | Verständnis der Probleme und Chancen.                                                                                             |
| Analyse/Rechtsberatung Shearman & Sterling, sowie durch Professoren der Gesundheitsökonomie & Medizinrecht. | Verständnis von Rechtsrahmen und Strukturen. Chancen und Barrieren verstehen zwecks Zukunftsplanung.                              |
| Gespräche: Vertreter der Bundesregierung, Patienten- sowie Wohlfahrtsverbände.                              | Vorstellung unserer Ziele bei nationalen und regionalen Entscheidungsträgern.                                                     |

### 3.5 Maßnahmen zur begleitenden Evaluation und Qualitätssicherung

#### Standards und Dokumentation

Pfotenpiloten hat sich die höchsten Qualitätsstandards als Fundament gegeben, die weltweit im Assistenzhund-Bereich existieren. Diese leiten nicht nur unsere tägliche Arbeit, sondern besonders auch das Team-Matching von KlientIn, Hund und AusbilderIn. Hierbei stellen wir durch Gespräche und 3-tägige Seminare sicher, dass die Vorbedingungen sorgfältig evaluiert wurden. Alle Schritte auf dem Weg zum eigenständigen Assistenzhundgespannteam werden sorgfältig dokumentiert. Hierbei ist ein vordefinierter Dokumentationsweg zu befolgen. Da die Dokumente zentral in der Cloud angelegt sind, ist es leicht, die Einhaltung der Prozesse zu überprüfen. Auch sichert eine lückenlose Revisionshistorie völlige Transparenz bei allen Einträgen. Diagramme für unsere Prozesse können auf Anfrage geteilt werden.

Neben den Qualifikationsanforderungen und der umfangreichen Qualitätsprüfung sind es vorrangig Umfragen unter den KlientInnen und deren Feedback, die die Aufnahme der AusbilderInnen in die Probezeit bzw. später die Vergabe des Gütesiegels beeinflusst.

Auch nach der bestandenen Prüfung halten unsere AusbilderInnen fortlaufenden Kontakt mit ihren Teams. So stellen wir durch fortlaufende Gespräche/Umfragen sicher, dass sich die Qualität unserer Teams fortlaufend verbessert.

### Plan-Do-Check-Act

Bei so komplexen Prozessen wie der Assistenzhundausbildung sowie der KlientInnen-Einweisung ist es unrealistisch, immerwährende Harmonie und eine 100%-ige Erfolgsrate zu erwarten. Zwar sind unsere Prozesse darauf angelegt, optimale Qualität zu erzielen, und unsere Prüfung wird diese Qualität noch zusätzlich dokumentieren. Allerdings wird es hier immer auch Probleme und Rückschläge geben. Das liegt in der Natur der Sache und lässt sich nur verbessern, nicht komplett verhindern.

Unser Dokumentenfluss und QM-Handbuch erlaubt es uns aber, nachzuverfolgen, wie sich Probleme abzeichnen, wie sie entstehen, wie sie sich entwickeln, und wie man sie am besten verhindert bzw. löst. Von Fehlern zu lernen ist nicht nur unsere Geisteshaltung, sondern auch die, die wir von unseren AusbilderInnen und KlientInnen erwarten. Kontinuierliche *Plan-Do-Check-Act*-Prozesse helfen uns, als lösungsorientierte, transparente und konstruktive Organisation kontinuierlich zu wachsen.

### DIN ISO 9001:2015 Zertifizierung

Sobald der Zeitpunkt dafür gekommen ist, streben wir die Zertifizierung unserer Qualitätsprozesse an.

### Ausbilder-Netzwerk

Die Aufnahme in das Ausbilder-Netzwerk und Gütesiegel sind nur nach längerer Mitarbeit möglich. Da die Qualität einer Assistenzhundausbildung nicht von einfachem Tricktraining, sondern vor allem von den ethischen und persönlichen Qualifikationen der Ausbilder abhängt, haben wir eine lange Probezeit eingeplant, in der man sich gut kennenlernen und die Ausbildungsqualität im Detail beurteilen kann.

Außerdem setzen wir auf regelmäßigen Austausch, sowohl auf Seminaren als auch bei Veranstaltungen, bei denen AusbilderInnen und KlientInnen zusammen kommen.

### Mehrteilige Gespannprüfung

Details zu unserer Gespannprüfung werden zwar jetzt schon vorbereitet, aber erst Ende 2017 veröffentlicht, wenn wir unsere ersten Prüfungen anbieten werden. Bei Interesse sind nähere Informationen direkt bei uns erhältlich.

### 3.6 Vergleich zum Vorjahr: Grad der Zielerreichung, Lernerfahrungen und Erfolge

Da dies unser erster Bericht ist, entfällt der Vergleich zum Vorjahr.

## 4. Planung und Ausblick

2017 markiert den Übergang aus der Gründungs- und Planungsphase in eine aktive Organisation.

### 4.1 Planung und Ziele

#### Erste Assistenzhundgespannteams

Wir freuen uns darauf, voraussichtlich Ende 2017 unsere ersten drei Assistenzhundgespannteams zu ermöglichen.

#### Erstes Seminar

Unser erstes 3-tägiges Seminar für zukünftige AssistenzhundhalterInnen ist für August 2017 geplant. Wir freuen uns besonders, dass Aktion Mensch unser erstes Seminar fördert.

#### Ausstellung und Veranstaltungsplanung

Die von uns 2016 geplante Ausstellung "Leben mit Assistenzhund" wird in 2017 realisiert und vermittelt interaktiv auf einer Reihe von bundesweiten Veranstaltungen die Öffentlichkeit.

#### Stiftung Assistenzhund

Für 2017 streben wir die Gründung einer dem Verein angegliederten *Stiftung Assistenzhund* an. Dies ermöglicht es GeberInnen, durch Zustiftungen mit langfristiger Perspektive in das Assistenzhundkonzept zu investieren, und so die Grundlagen für eine nachhaltige Versorgung zu legen.

Die neue Stiftung ermöglicht auch eine klare Abgrenzung der Aufgabenfelder und Zuständigkeiten. In Analogie zum Verkehrsbereich entsprechen die Aufgabenbereiche der Pfotenpiloten dann in etwa denen des ADAC: Öffentlichkeitsarbeit, Lobby, Betreuung und Dienstleistung für die Aktiven (KlientInnen und AusbilderInnen, Freiwillige und Hunde). Die *Stiftung Assistenzhund* wird sich hingegen auf Prüfung und Förderung der Teams konzentrieren, und somit eine TÜV-ähnliche Rolle einnehmen.

#### Gespannprüfung

Unsere erste Gespannprüfung wird voraussichtlich Ende 2017 stattfinden. Zu diesem Zeitpunkt werden auch weitere Details veröffentlicht, die man zurzeit bei Bedarf bei uns anfragen kann.

## Dokumentation/ZDF

Das ZDF filmt mit uns eine Dokumentationsserie, die den Werdegang von Carlo & Inka und ihre Ausbildung zum Assistenzhund mitverfolgt. Ausstrahlungstermin voraussichtlich Ende des Jahres.

## Kampagne "Assistenzhund Willkommen!"

Für die zweite Hälfte von 2017 und Folgejahre planen wir in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales eine Kampagne "Assistenzhund Willkommen!". Menschen mit Behinderung haben ein Recht auf barrierefreie Teilhabe. Gesetz und Fairness verlangen das. AssistenzhundhalterInnen aber wird wegen ihrem Hilfsmittel Hund oft der Zutritt verweigert. Die Türöffner-Kampagne etabliert mit "Assistenzhund Willkommen"- Aufklebern auf öffentlichen Eingängen Zutrittsrechte. "Botschafter" (mit und ohne Behinderung) erreichen das durch direkte Ansprache... von Tür zu Tür, von Mensch zu Mensch. Unser Info-Paket und Netzwerk unterstützen sie dabei.

## Intensivkurs Engagement

Von Medien und Terminen überflutet, fehlen Jugendlichen Erfahrungen mit wirkungsvollem Engagement. Unter sachkundiger Anleitung lernen sie im Intensivkurs Engagement wertvolle Lektionen in bürgerlicher Kompetenz: überschaubar, konkret, lebendig. Ihr positives Engagement beflügelt die Gesellschaft und ermöglicht es Menschen, ihre Perspektiven zu erweitern.

## Forschung

Diverse gesundheitsökonomische Forschungsprojekte werden in Partnerschaft mit Prof. Zerth von der Wilhelm Löhe Hochschule in Fürth geplant. Als erster Schritt wurde eine umfassende Bibliografie erstellt und Assistenzhund-Organisationen weltweit zur Mitarbeit eingeladen. Das *Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend* hat Interesse an einer Studie zur Wirksamkeit von Assistenzhund bei im Frühstadium Demenzkranken angemeldet und Förderung in Aussicht gestellt.

## 4.2 Einflussfaktoren: Chancen und Risiken

### Strengths

- Unabhängige Organisation
- Klare Ziele
- Unabhängige Beratung/KlientInnen
- Umfassende Qualitätsstandards
- Gründliche Qualitätssicherung
- Einzigartiger Markenname
- Benutzerfreundliche Website

### Weaknesses

- Neues Konzept
- Marke muss sich erst etablieren
- Social-Media-Kanäle noch jung
- Erst wenige öffentliche Auftritte
- Finanzielle Ressourcen knapp
- Personelle Kapazitäten limitiert

### Opportunities

- Staatliche Initiativen (BMAS, BMFSFJ)
- Hoher Bedarf und Nachfrage
- Öffentliches Interesse
- Wunsch nach Qualität & Transparenz
- Premier-Event sehr erfolgreich
- vielfältige Kooperationen

### Threats

- Markt ohne gesetzl. Reglementierung
- Wettbewerber-Dschungel
- Aggressive Wettbewerbskultur
- Qualitätsunterschiede schwer sichtbar
- Krankenkasse zahlt nur Blindenhund
- Hohe Kosten Ausbildung/Betreuung

## 5. Organisationsstruktur und Team

### 5.1 Organisationsstruktur

Während der in diesem Bericht beschriebenen Gründungsphase wurde alle Arbeit ehrenamtlich geleistet. Zusätzlich hat sich der Vorstand in regelmäßigen Abständen getroffen, um die Qualitätsmanagement-Strukturen und Prozesse zu erarbeiten und die Grundlagen dieser Abläufe zu etablieren.

### 5.2 Vorstellung der handelnden Personen

Roswitha Warda

1. Vorsitzende der Pfotenpiloten und die Gründerin des Vereins (ehrenamtlich).

Ihre Stärke liegt in ihrer vielfältigen unternehmerischen Erfahrung und ihrer Faszination für nachhaltige und effiziente Lösungen. Sie ist überzeugt, dass Qualität kein Zufall ist, sondern das Resultat einer ausführlichen, kritischen Analyse der Umstände und Probleme, gründlicher Planung, Transparenz, sowie systematischer Qualitätskontrolle und -optimierung.

#### Erfahrungen und Kompetenzen:

Roswitha Warda hat mehrere Start-ups gegründet und erfolgreich geführt (Akquise bzw. Projektende), seit 2002 mit Fokus im gemeinnützigen Bereich. Neben einem Studium in *Social Innovation Management* in den USA kann sie auf ausgiebige praktische Erfahrungen im Projektmanagement, dem Aufbau von Organisationen und Partnerschaften, effizienten Prozessen, Öffentlichkeitsarbeit und Medien zurückgreifen. Sie ist außerdem mehrfach veröffentlichte Autorin.

#### Besondere Qualifikation für Pfotenpiloten:

In einer Branche, in der Verbesserungsansätze von verschiedenen Stakeholdern immer wieder scheiterten, ist Unabhängigkeit, also der uneigennützte Blick auf ein Problem, von größtem Wert. Roswitha Warda hat über persönliche Beziehungen über viele Jahre Einblicke in den Assistenzhundbereich gewonnen, sowohl in Deutschland als auch in den USA. Sie ist davon überzeugt, dass nur eine unabhängige Organisation die nötigen Qualitätsverbesserungen und eine nachhaltige Versorgung sichern kann.

#### Martin Reh (Vorstand/ehrenamtlich)

Als selbstständiger Consultant mit besonderer Expertise im Qualitätsmanagement legt Martin Reh auch bei uns Grundlagen für dauerhafte Qualität und erarbeitet in regelmäßigen Arbeitstreffen mit Roswitha Warda ein Qualitätsmanagement-Handbuch mit entsprechenden Dokumenten und Prozessen.

#### Dr. Sammy Onyancha (Vorstand/ehrenamtlich)

Als Arzt am Ketteler Krankenhaus, Offenbach, begeistert sich Dr. Onyancha für die vielfältigen gesundheitlichen Verbesserungen, die ein Assistenzhund auslösen kann. Als Wissenschaftler hofft er, dass die offenkundigen Vorteile bald auch empirisch belegt werden können.

## 5.3 Partnerschaften, Kooperationen und Netzwerke

Das *Andersgründer*-Programm des *Social Impact Lab* Frankfurt/Main (gefördert durch die KfW-Stiftung) unterstützte unsere Start-Up-Phase, und ist eine anhaltende Quelle für Kooperationen und Belebung durch die diversen Social-Impact Netzwerke.

Die renommierte, globale Anwaltskanzlei Shearman & Sterling unterstützt Pfotenpiloten seit Anfang 2016 auf Pro Bono-Basis. Außerdem sind wir Mitglied im Paritätischen Wohlfahrtsverband. Wir stehen im Kontakt mit Landeswohlfahrtsverbänden und den Behindertenbeauftragten im Rhein-Main Gebiet, in den Bundesländern und auf Bundesebene. Wir pflegen außerdem gute Beziehungen mit dem VDK.

## Teil C – Die Organisation

### 6. Organisationsprofil

#### 6.1 Allgemeine Angaben

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name                                                                                                                                              | Allianz für Assistenzhunde – Pfotenpiloten e.V.                                                                                                                                                                                   |
| Sitz der Organisation gemäß Satzung                                                                                                               | Frankfurt am Main                                                                                                                                                                                                                 |
| Gründung                                                                                                                                          | 20.7.2015                                                                                                                                                                                                                         |
| Weitere Niederlassungen                                                                                                                           | -                                                                                                                                                                                                                                 |
| Rechtsform                                                                                                                                        | Eingetragener Verein                                                                                                                                                                                                              |
| Kontaktdaten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adresse</li> <li>• Telefon</li> <li>• E-Mail</li> <li>• Website (URL)</li> </ul>            | Social Impact Lab Frankfurt<br>Falkstr. 5, 60487 Frankfurt/ Main<br>069-1532016-0<br><a href="mailto:Allianz@pfotenpiloten.org">Allianz@pfotenpiloten.org</a><br><a href="http://www.PfotenPiloten.org">www.PfotenPiloten.org</a> |
| Link zur Satzung (URL)                                                                                                                            | <a href="http://bit.ly/pfotenpilotensatzung">bit.ly/pfotenpilotensatzung</a>                                                                                                                                                      |
| Registereintrag <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registergericht</li> <li>• Registernummer</li> <li>• Datum der Eintragung</li> </ul>     | Amtsgericht Frankfurt am Main<br>15656<br>24.5.2016                                                                                                                                                                               |
| Gemeinnützigkeit<br>Angabe über<br>Gemeinnützigkeit gemäß §52<br>Abgabenordnung<br>Datum des<br>Feststellungsbescheids<br>Ausstellendes Finanzamt | Mildtätige, sowie folgende gemeinnützige<br>Zwecke: Hilfe für Behinderte (§52 Abs. 2<br>Satz 1 Nr. 10 AO), Tierschutz (§52 Abs. 2<br>Satz 1 Nr. 14 AO)<br>16.6.2016<br><br>Frankfurt am Main III                                  |
| ArbeitnehmerInnenvertretung                                                                                                                       | z. Zt. keine ArbeitnehmerInnen                                                                                                                                                                                                    |

| Anzahl in Köpfen<br>(In Klammern: umgerechnet in Vollzeitstellen) | 2015/2016 |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| Anzahl MitarbeiterInnen                                           | 40        |
| davon hauptamtlich                                                | 0         |
| davon Honorarkräfte                                               | 3 (0,25)  |
| davon ehrenamtlich                                                | 37 (4)    |

## 6.2 Governance der Organisation

### 6.2.1 Leitungs- und ggf. Geschäftsführungsorgan

Roswitha Warda ist die geschäftsführende 1. Vorsitzende des *Allianz für Assistenzhunde – Pfotenpiloten e.V.* Stellvertretender Vorstand: Martin Reh und Dr. Sammy Onyancha. Laut Satzung sind 1. und 2. Vorsitzende im Außenverhältnis jeweils einzelvertretungsberechtigt. Bei Entscheidungen, deren Wert €5.000 übersteigt oder die eine Personalkündigung betreffen, müssen mindestens zwei Vorstandsmitglieder schriftlich zustimmen. Roswitha Warda hat die Gründung und Entwicklung des e.V. bislang ehrenamtlich unterstützt. Auch die beiden Stellvertreter üben ihre Funktion ehrenamtlich aus.

### 6.2.2 Aufsichtsorgan

Die Satzung sieht mit wachsender Organisationsgröße diverse Kontrollorgane vor.

### 6.2.3 Interessenskonflikte

Zu diesem Punkt sind keine Angaben zu machen.

### 6.2.4 Internes Kontrollsystem

Die Buchführung des Vereins wird online zugänglich geführt. Der Vorstand kann hier jederzeit formlos und kassenprüferisch Einblick nehmen. Ein unabhängiger Wirtschaftsprüfer wird die Buchhaltung für eine korrekte Erstellung des Gem1-Formular, erstmalige Fälligkeit 2018, prüfen. Die Satzung sieht außerdem diverse Aufsichtsräte bei wachsender Organisationsgröße vor.

### 6.2.4 Qualitätsmanagement-Handbuch

Das in Entwicklung befindliche Qualitätsmanagement-Handbuch definiert die Abläufe in der Organisation und dient der Transparenz und kontinuierlichen Verbesserung der Qualität. Zum frühestmöglichen Zeitpunkt wird auf Grundlage dieser Prozesse eine DIN ISO 9001:2015 Zertifizierung beantragt.

## 6.3 Eigentümerstruktur, Mitgliedschaften und verbundene Organisationen

### 6.3.1 Eigentümerstruktur der Organisation

Als Verein sind zu diesem Punkt keine Angaben zu machen.

### 6.3.2 Mitgliedschaften anderer Organisationen

*Allianz für Assistenzhunde – Pfotenpiloten e.V.* ist Mitglied im *Paritätischen Wohlfahrtsverband*. Auch dem *Social Impact Lab* Frankfurt sind wir aufgrund unserer Förderung als *Andersgründer-Projekt* langfristig verbunden.

Kandidatenstatus bei *Assistance Dogs Europe* wird zum frühestmöglichen Zeitpunkt beantragt. Wir sind Unterzeichner der *Initiative Transparente Zivilgesellschaft* und werden zum frühestmöglichen Zeitpunkt das *Deutsche Spendensiegel* (DZI) beantragen. Sobald die Themen Gesundheit bzw. Inklusion wieder bearbeitet werden, werden wir uns auch um das *Phineo-Siegel* bewerben.

## 6.4 Umwelt- und Sozialprofil

### Co-Working Space - Home offices

Wir nutzen zeitgemäße Technologie, Eigenverantwortlichkeit und sorgfältig durchdachte Prozesse, um unsere Organisationsstruktur flexibel und dezentral zu entwickeln. Neben den uns als Stipendiaten kostengünstig zur Verfügung stehenden Co-Working Räumen im Social Impact Lab Frankfurt, die wir für größere Veranstaltungen, Projekte, Fokusgruppen und Arbeitstreffen nutzen können, arbeiten alle Mitarbeiter vom eigenen Home Office aus. Das spart Zeit und reduziert die Umweltbelastung durch tägliche Anfahrten.

### Dezentrales Ausbildernetzwerk

Statt in aufwändige Anlagen und Gebäude investieren wir auch in unserem Ausbildernetzwerk in digitale Abläufe und Prozesse, damit KlientInnen ortsnahe von unseren AusbilderInnen unterstützt werden können, ohne dass durch die dezentralen Strukturen die Transparenz oder Qualität leidet. Ein solches dezentrales Netzwerk qualifizierter und verantwortlicher AusbilderInnen erlaubt zeitnahe Eingreifen, wenn es zu Problemen kommt, und verringert die gefahrenen Kilometer, die für einen Besuch nötig sind.

### AssistenzhundhalterInnen als ExpertInnen

AssistenzhundhalterInnen haben mitunter aufgrund ihrer Einschränkung oft einen nicht-traditionellen Ausbildungs- und Lebensweg. Sie sind aber für dieses Projekt durch ihre Lebenserfahrung und der Nähe zum Thema besonders qualifiziert, den Wert eines Assistenzhunds zu vermitteln und Brücken zwischen Menschen mit und ohne Behinderung zu schlagen. Wir werden darum für Personal- sowie Honorarstellen besondere Anstrengungen

unternehmen, AssistenzhundhalterInnen zu engagieren. Dazu werten wir ihre persönlichen Kompetenzen und Engagement u.U. höher als traditionelle Abschlüsse akademischer Art.

Unsere dezentrale Organisationsstruktur ermöglicht es uns, auf spezifische Bedürfnisse, die durch evtl. Einschränkungen der Mitarbeiter nötig werden, mit optimaler Flexibilität zu reagieren. Aufgaben und Zeitrahmen können unbürokratischer den persönlichen Lebensumständen der AssistenzhundhalterInnen angeglichen werden (flexible Arbeitszeiten, Wegfall des Arbeitswegs).

## 7. Finanzen und Rechnungslegung

### 7.1 Buchführung und Rechnungslegung

Die Buchführung erfolgt mittels Einnahmen-/Ausgabenrechnung.

#### 7.1.2. Juristische Personen, die mehr als €1.000 gespendet haben

Im Berichtszeitraum haben Aktion Mensch, Postcode Lotterie, Spiel77, Fraport, IBR, und Alpha Consulting mehr als €1.000 gespendet. Keine Zahlung machte 2015 und 2016 mehr als 10 % des Gesamtjahresbudgets aus.

### 7.2 Vermögensrechnung

| Währung, Einheit                                       | Gründungsphase<br>bis 31.12.2016 |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Aktiva (Vermögen, Mittelverwendung)</b>             |                                  |
| I. Immaterielles Vermögen (z.B. Software)              | 0                                |
| II. Sachanlagen                                        | 0                                |
| davon Immobilien                                       | 0                                |
| III. Finanzanlagen                                     | 0                                |
| IV. Forderungen (ausstehende Förderung)                | 14.800                           |
| davon gegen Mitglieder oder Gesellschafter             | 0                                |
| V. Liquide Mittel (Kasse, Bankguthaben) zum 31.12.2016 | 8.941                            |
| <b>Summe Vermögen</b>                                  | <b>23.741</b>                    |
| <b>Passiva (Mittelherkunft)</b>                        |                                  |
| Verbindlichkeiten                                      |                                  |
| I. Aufgenommene Darlehen                               | 18.500                           |

|                                                      |               |
|------------------------------------------------------|---------------|
| davon von Mitgliedern                                | 18.500        |
| II. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen | 0             |
| III. Sonstige Verbindlichkeiten                      | 0             |
| <b>Summe Verbindlichkeiten</b>                       | <b>18.500</b> |
| <b>Saldo Aktiva abzgl. Verbindlichkeiten</b>         | <b>5.241</b>  |
| davon zweckgebundene Mittel                          | 0             |

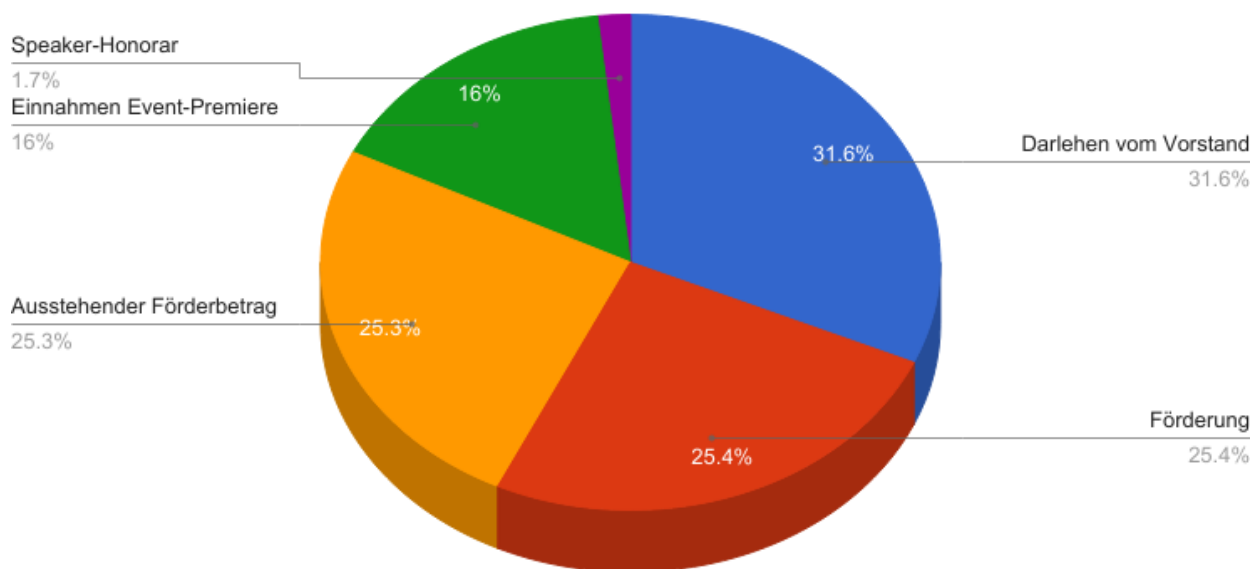
### 7.2.1. Darlehen

Die 1. Vorsitzende hat der Organisation ein verzinsliches Darlehen als Startkapital zur Verfügung gestellt. Darlehen und Zinsen werden erst fällig, wenn die Organisation die nötigen Rücklagen hierfür gebildet hat.

## 7.3 Einnahmen und Ausgaben

| Währung, Einheit                        | Gründungsphase<br>bis 31.12.2016 |
|-----------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Einnahmen</b>                        |                                  |
| 1. Erlöse                               | 10.334                           |
| davon aus öffentlichen Aufträgen        | 0                                |
| 2. Zuwendungen                          | 29.668                           |
| davon aus öffentlicher Hand (Zuschüsse) | 0                                |
| 3. Beiträge                             | 0                                |
| 4. Sonstige Einnahmen                   | 0                                |
| <b>Summe Einnahmen</b>                  | <b>40.002</b>                    |
|                                         |                                  |

| Ausgaben (weniger als 500.000 Euro Gesamteinnahmen) |               |
|-----------------------------------------------------|---------------|
| B1. Personalkosten/Honorare                         | 12.210        |
| B2. Sachkosten                                      | 22,551        |
| 4. Finanzierungskosten                              | 0             |
| 5. Steuern                                          | 0             |
| 6. Sonstige Ausgaben                                |               |
| <b>Summe Ausgaben</b>                               | <b>34.761</b> |
|                                                     |               |
| <b>Jahresergebnis (Einnahme abzgl. Ausgaben)</b>    | <b>5.241</b>  |



## 7.4 Finanzielle Situation und Planung

2017 markiert den Übergang von unserer Gründungs- und Planungsphase in die aktive Phase, mit den ersten Seminaren, Teamzusammenführungen und verschiedenen bundesweiten Kampagnen.

Gleichzeitig streben wir die Gründung einer dem Verein angegliederten *Stiftung Assistenzhund* an. Dies ermöglicht es GeberInnen, durch Zustiftungen mit langfristiger Perspektive in das Assistenzhundkonzept zu investieren, und die Grundlagen für eine zuverlässigere Versorgung zu legen.

Die Aufteilung unserer Tätigkeitsfelder ermöglicht auch eine klare Abgrenzung der Zuständigkeiten. In Analogie zum Verkehrsbereich entsprechen die Aufgabenbereiche der Pfotenpiloten dann in etwa denen des ADAC: Öffentlichkeitsarbeit, Lobby, Betreuung und Dienstleistung für die Aktiven (KlientInnen und AusbilderInnen, Freiwillige und Hunde). Die Stiftung Assistenzhund wird sich hingegen auf Prüfung und Förderung der Teams konzentrieren, und nimmt somit eine TÜV-ähnliche Rolle ein.

Nach einer erfolgreichen Veranstaltung Ende 2016 bauen wir 2017 unseren Veranstaltungskalender aus. Öffentlichkeit bestätigter Events: 780.000 Besucher. Die Präsentation des Themas durch unsere Ausstellung dienen primär der Öffentlichkeitsarbeit und indirekt auch dem Fundraising und dem Aufbau von Förderpartnerschaften.

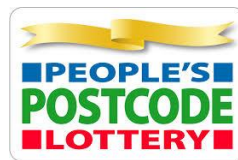
### *Gemeinsam Wirkung entfalten!*

Wir begrüßen GeberInnen, die spezifische Teams unterstützen möchten genauso wie solche, die sich mittel- bis langfristig in unseren Projekten engagieren möchten. Besonders interessante Möglichkeiten bieten unser interaktives Ausstellungsformat/Öffentlichkeitsmaßnahmen, *Türöffnerkampagne* und *Intensivkurs Engagement*, Forschungsprojekte und Nachhaltigkeitsstrategien innerhalb des Sozialsystems.

## Besondere Hilfe gewährt durch:



## Dank an unsere Förderer:



SHEARMAN & STERLING



IBR



Ansprechpartner:  
Roswitha Warda, 0171-8338028  
[allianz@pfotenpiloten.org](mailto:allianz@pfotenpiloten.org)  
Fragen und Ideen willkommen!

