



## Abschlussbericht

Evaluation und Fortbildung im Rahmen des Kooperationsprojektes:

„Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen!“ bzw.

„Netzwerk unabhängige Beratung“



**Netzwerk  
unabhängige  
Beratung**

Projektzeitraum 01.06.2015 bis 31.05.2019

Eine Kooperation von:



## **Impressum**

Prof. Dr. Beate Aschenbrenner-Wellmann

Dr. Thomas Fliege †

Julia Chiquerille M.A.

Helena Kunz M.A.

unter Mitwirkung von

Birgit Groner (Kapitel 6)

Heike Kauschinger (Kapitel 6)

Norbert Müller-Fehling (Kapitel 3)

## **Kontakt**

Evangelische Hochschule Ludwigsburg

Institut für Antidiskriminierungs- und Diversityfragen (IAD)

Paulusweg 6, 71638 Ludwigsburg

Tel. 07141-9745223

[iad@eh-ludwigsburg.de](mailto:iad@eh-ludwigsburg.de)

[www.eh-ludwigsburg.de/hochschule/wir-ueber-uns/institute-der-eh/institut-fuer-antidiskriminierungs-und-diversityfragen-iad/](http://www.eh-ludwigsburg.de/hochschule/wir-ueber-uns/institute-der-eh/institut-fuer-antidiskriminierungs-und-diversityfragen-iad/)

## Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	5
2.	Überlegungen zum Teilhabe-Begriff im Kontext von Beratungsprozessen.....	7
3.	Das Projekt / Problemaufriss .....	11
3.1.	Die Ausgangslage.....	13
3.2.	Die Zielsetzung des Kooperationsprojektes .....	14
3.3.	Die Begründung .....	15
3.4.	Die Antragsteller.....	16
3.5.	Aufgaben und Struktur.....	18
3.6.	Die Umsetzung.....	21
3.7.	Hintergrundinformation zu EUTB .....	22
4.	Ziele und Fragestellungen der Evaluation.....	22
5.	Methodologische Grundlagen und das Mehrebenen-Modell im Forschungsprozess .....	25
6.	Entwicklung und Umsetzung der Fort- und Weiterbildungsreihe „Personen- und teilhabezentrierte Beratung“ .....	28
6.1.	Lebenslanges Lernen .....	29
6.2.	Wissenschaftliche Weiterbildung .....	30
6.3.	Die Gesamtkonzeption: Personen- und teilhabezentrierte Beratung.....	30
7.	Evaluation der Fort- und Weiterbildungsreihe .....	43
7.1.	Ergebnisse der Evaluation: Allgemein .....	43
7.2.	Ergebnisse der Evaluation: Evaluationsbögen der TeilnehmerInnen.....	44
7.3.	Interviewaussagen zur Fort- und Weiterbildung.....	53
7.4.	Empfehlungen für die Weiterführung der Qualifikationsreihe aus Sicht ausgewählter ReferentInnen .....	56
8.	Analyse des Beratungskonzepts – Leitfadengestützte Interviews mit BeraterInnen.....	58
8.1.	Biographische Zugänge.....	60
8.2.	Motivationen der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen.....	61
8.3.	Leitbilder der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen.....	63
8.4.	Beratungssetting und äußere Struktur .....	64
8.5.	Die unabhängige Beratung.....	69
8.6.	Beratungsinhalte und Beratungserfolge.....	72

8.7.	Beratungssetting innere Struktur .....	76
8.8.	Kooperation – Vernetzung – Networking .....	80
8.9.	Dokumentation und Verwaltungsaufwand im Kooperationsprojekt.....	85
8.10.	Ratsuchende .....	89
8.11.	Wünsche der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen .....	92
8.12.	Fazit.....	94
8.13.	Exkurs: Unterschiede der Beratungsarbeit VOR und NACH Einstieg EUTB: Ergebnisse einer Gruppendiskussion.....	101
9.	Peer-Beratung und Peer-Begriff.....	113
9.1.	Grundsätze der Peer-Beratung .....	115
9.2.	Interviewaussagen der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen .....	116
9.3.	Zusammenfassung.....	125
10.	Sozialraumanalyse der Beratungsstellen.....	128
10.1.	Zielsetzung und Methoden .....	129
10.2.	Beratungsstellen.....	132
10.3.	Fazit Sozialraumanalyse .....	190
11.	Ratsuchende im Kontext der Evaluation .....	195
12.	Projektkommunikation und Reflexion der Zusammenarbeit .....	199
13.	Qualitätsentwicklung – Empfehlung zu Qualitätsstandards .....	216
13.1.	Inhaltliche Qualitätsstandards .....	221
13.2.	Strukturelle Qualitätsstandards .....	230
14.	Zusammenfassung und Ausblick .....	232
14.1.	Anfangsfragen, Wirksamkeit der Maßnahmen.....	234
14.2.	Optimierung und Weiterentwicklung .....	238
15.	Literaturverzeichnis.....	244
16.	Anhang: .....	252
	Fragebogen für Ratsuchende.....	252
	Fragebogen zur Evaluation der Weiterbildung .....	257

## 1. Einleitung

Mit dem Kooperationsprojekt „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“ bzw. seit Sommer 2017 „Netzwerk unabhängige Beratung“ des „Bundesverbands Selbsthilfe Körperbehinderter e. V.“ (BSK) und des „Bundesverbands für körper- und mehrfachbehinderte Menschen e. V.“ (bvkm) zur Stärkung und Durchsetzung der Rechte behinderter Menschen und ihrer Familien, sollen unmittelbare, individuelle soziale Beratung, Rechtsberatung und Rechtsvertretung, überregionale Informationen und Aufklärungsarbeit sowie bundesweite Qualifizierung in ein Gesamtkonzept zusammengefügt und exemplarisch umgesetzt werden. Die Neuausrichtung der Leistungen der Eingliederungshilfe auf personenbezogene Leistungen hin, eröffnet Menschen mit Behinderung und deren Familien mehr Entscheidungsoptionen. Ziel des durch die Stiftung Deutsche Behindertenhilfe geförderten und auf fünf Jahre angelegten Kooperationsprojektes war der Aufbau und die Etablierung von Beratungsstellen, die eine unabhängige Beratung über Teilhabeleistungen durchsetzen sowie die erfolgreiche Etablierung einer dazugehörigen Fort- und Qualifizierungsreihe für BeraterInnen.

Mit der wissenschaftlichen Begleitung und Evaluation des Kooperationsprojektes wurde das Institut für Antidiskriminierungs- und Diversityfragen (IAD) der Evangelischen Hochschule Ludwigsburg beauftragt. Die Wirksamkeit der neuen Beratungskonzepte und der Qualifizierungsreihe sollte untersucht und Möglichkeiten für eine Optimierung und Weiterentwicklung aufgezeigt werden. Herauszuhebendes Ziel der Evaluation ist ein prozessbegleitender Erkenntnisgewinn und dessen unmittelbare Umsetzung in die zukünftige Arbeit im Kontext der teilhabezentrierten Beratung.

Im Laufe der fünfjährigen Begleitung und Evaluation durch das IAD (1.1.2015 – 31.05.2019), der Etablierung und inhaltlichen Anpassung der Fortbildungs- und Qualifizierungsreihe, sowie des Aufbaus und Etablierung der Beratungsstellen sind viele Umbrüche erfolgt. Sowohl in politischer und inhaltlicher Hinsicht als auch in

personeller Richtung. Das Kooperationsprojekt kann als ein „Projekt der Wechsel“<sup>1</sup> beschrieben werden. So kam es auf allen Ebenen zu zentralen Veränderungen:

- Auf Geschäftsführungsebene (innerhalb des bvkm).
- Auf Projektleitungsebene (innerhalb des BSK von Frau Facius zu Frau Fabris).
- Auf Evaluationsebene (IAD) (von Herrn Fliege zu Frau Chiquerille).
- Auf politischer Ebene: Ideen und Umsetzungsstrategien, die Aktion Mensch mit den beiden Verbänden BSK und bvkm auf Regionalebene mit diesem Projekt anstrebten, wurde im Projektverlauf von EUTB auf Bundesebene weitergeführt.

Der Name des Kooperationsprojektes wurde von: „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“ wegen inhaltlicher Fehlinterpretationsmöglichkeiten in: „Netzwerk unabhängige Beratung“ geändert.

Dr. Thomas Fliege, federführend zuständig für die Evaluationsbausteine, ist im Mai 2018 verstorben; dies führte zu erheblichen Schwierigkeiten im gesamten Datenerhebungs- und Auswertungsprozess und zu einer personellen Änderung im Evaluati-onsteam. Frau Julia Chiquerille hat ab Juni 2018 die Evaluation weitergeführt.

Die befragten Beratungsstellen sind teilweise geschlossen worden, sind umgezogen, oder wurden, wie mittlerweile *alle* Beratungsstellen des „Netzwerks unabhängige Beratung“, unter dem Dach der EUTB (Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung für Menschen mit Behinderungen) aufgenommen. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) fördert seit dem 01.01.2018 auf der Grundlage des neuen § 32 SGB IX die Errichtung der EUTB.<sup>2</sup> Die Fachstelle Teilhabeberatung sorgt für eine überregionale Vernetzung der Beratungsangebote und begleitet die EUTB nach dem Prinzip „Eine für alle“.<sup>3</sup> Seit Mai 2018 sind alle bestehenden Beratungsstellen des

---

<sup>1</sup> Interview mit Projektleiterin des BSK vom Januar 2019.

<sup>2</sup> Fachstelle EUTB. Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung:  
<https://www.teilhabeberatung.de/artikel/pressebereich-der-fachstelle-teilhabeberatung>. Stand: 09.01.2019.

<sup>3</sup> Fachstelle EUTB. Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung:  
<https://www.teilhabeberatung.de/artikel/pressebereich-der-fachstelle-teilhabeberatung>. Stand: 09.01.2019.

„Netzwerk unabhängige Beratung“ Teil der bundesweit etablierten EUTB Beratungsstellen. Es handelt sich hierbei um ein ergänzendes, kostenfreies und niedrigschwelliges Angebot, welches bestehende Beratungsstrukturen nicht ersetzen soll.

## **2. Überlegungen zum Teilhabe-Begriff im Kontext von Beratungsprozessen**

Die Lebenswirklichkeit von Menschen mit Behinderungen bewegt sich ständig im Spannungsfeld zwischen Ausgrenzung und Teilhabe. Schon der italienische Psychiater Franco Basaglia (1973) spricht von der „Gemeinschaft der Ausgeschlossenen“. Ihr Alltag ist auch heute noch vielfach durch Separation und Diskriminierung, statt durch Teilhabe und Partizipation gekennzeichnet. Insofern ergeben sich spezifische Anforderungen für die Gestaltung von Beratungsangeboten im Kontext der Unterstützung von Menschen mit Handicaps, die im Sinne eines Theorie-Praxis-Transfers gleichermaßen terminologische Auseinandersetzungen und Anforderungen der Praxis diskursiv miteinander verknüpfen sollen.

Teilhabe bedeutet nach der Definition der Weltgesundheitsorganisation<sup>4</sup> zunächst einmal nur das Einbezogenensein in Lebenssituationen. In systematisierender Weise kann zwischen drei unterschiedlichen Ebenen der Teilhabe unterschieden werden: „Zum einen geht es um die strukturelle Ebene, das heißt um die Ebene von Gesellschaft und Umwelt. Zum Zweiten geht es um die Ebene von Prozessen, Praktiken, zum Beispiel Handlungen, und vieles mehr. Schließlich zum Dritten geht es um die individuelle Ebene (...).“<sup>5</sup> Teilhabe auf der strukturellen Ebene beinhaltet die Bedingungen, Ressourcen und Möglichkeiten für ein vielfältiges Eingebundensein in alle gesellschaftlichen und kulturellen Lebensbereiche und Funktionssysteme. Teilhabe auf der Prozessebene umfasst die Chancen zur Anteilnahme, Begleitung, Mitwir-

---

<sup>4</sup> WHO 2001.

<sup>5</sup> Waldschmidt 2015:684.

kung und Mitbestimmung in persönlichen, öffentlichen und politischen Angelegenheiten. Auf der individuellen Ebene schließlich lässt sich Teilhabe als Verwirklichungsmöglichkeit im Sinne von Handlungs- und Gestaltungsspielräumen in der persönlichen Lebensführung und in der Alltagsbewältigung verstehen.

Vom englischen Begriff „Participation“ abgeleitet, ergeben sich ebenfalls drei Bedeutungsvarianten:

“To have part of something“ ----- Teilhabe an etwas

“To take part of something“ ----- Teilnahme an etwas

“To be part of something“ ----- Teil sein von etwas<sup>6</sup>

Zur Teilhabe zählen demnach vor allem die strukturellen Gegebenheiten wie beispielsweise die Gewährung von Leistungen, die Vergabe von Rechten oder das Vorhandensein von Angeboten. So wird Teilhabe im Wesentlichen durch die rechtlichen Rahmenbedingungen definiert und kann Teilhabechancen sowohl fördern als auch einschränken.<sup>7</sup> Unter Teilnahme wird dann die Nutzung von Angeboten der Teilhabe verstanden. Dies bedeutet, dass sich Einzelne um aktive Teilnahme bemühen und in den Teilhabeprozess einbringen können. Der Bereich des Teil-seins hingegen kann rechtlich nicht eingefordert werden, da er überwiegend im zwischenmenschlichen und kommunikativen Rahmen angesiedelt ist. Dies bedeutet auch, dass Personen, denen Teilnahme ermöglicht wird und die dadurch Teilhabe erreichen konnten, noch nicht unbedingt Teil der Gesellschaft oder des sozialen Nahraumes sind. Teilsein passiert nur in einem wechselseitigen Anerkennungsprozess. Und hier gibt es auf den unterschiedlichen Ebenen wie Gesellschaft, Gemeinwesen, Organisationen, Gruppen und Einzelpersonen noch zahlreiche Herausforderungen und Handlungsbedarfe.

Zur Verwirklichung des Anspruchs auf Teilhabe ist es erforderlich, die Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderung sowie der von Behinderung bedrohten

---

<sup>6</sup> Waldschmidt 2015:683.

<sup>7</sup> Aktionsbündnis Teilhabeforschung 2015.

Menschen und ihre gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu fördern, Benachteiligungen zu vermeiden oder ihnen entgegenzuwirken (§1 SGB IX). Auch die UN-Behindertenrechtskonvention (2008) geht von einer Gleichberechtigung von Menschen mit Behinderungen aus. Folgerichtig wurde im Dezember 2016 das Bundesteilhabegesetz (BTHG) verabschiedet, das bis zum 1.1.2023 stufenweise in Kraft tritt. Integraler Bestandteil des Gesetzes ist eine personen- und teilhabezentrierte Beratung.

Beratung kann ganz allgemein als eine professionelle soziale Dienstleistung verstanden werden, die mit einem bestimmten Verständnis von Beratungsprozessen einhergeht. Demnach handelt es sich in der Regel um eine freiwillige, zeitlich begrenzte, prozesshafte, interessensensible und ergebnisoffene Interaktion zwischen Ratsuchenden und Beratenden. Deren Interaktion geht über Informationsvermittlung hinaus und umfasst daher die subjektiv relevante Reflexion von Sachverhalten. Eine Herausforderung jeder Beratungsarbeit liegt darin, dass unterschiedliche Menschen die gleiche Situation verschieden interpretieren können. Während Ratsuchende eine Erfahrung als Diskriminierung einordnen, können Beratende das Vorliegen einer Benachteiligung verneinen oder auch umgekehrt. Die Bewertung eines Sachverhalts wird auch dadurch erschwert, dass die Beratenden nicht immer die Möglichkeit haben alle Prozessbeteiligten zu kontaktieren und so beispielsweise nur die Perspektive der Betroffenen zur Kenntnis bekommen.

Beratungsangebote gehören zu den klassischen Handlungsschwerpunkten der sozialen Berufe, die „...hier immer in der Förderung des Einzelnen und seiner Befähigung zu einer besseren und gelingenderen Vermittlung seiner Bedürfnisse mit den Anforderungen der Umwelt (...) und gleichzeitig der Beeinflussung der Umweltkomponenten Familie, Nachbarschaft, Institutionen, Gemeinwesen und Gesellschaft mit dem Ziel des Abbaus von Barrieren“<sup>8</sup> liegen. Hierzu stehen zahlreiche Konzepte und förderliche Haltungen sowie Strategien wie z.B. CaseManagement, Lebensweltorientierung, Empowerment oder Sozialraumorientierung zur Verfügung, um Ratsuchende (in unserem Kontext: Menschen mit Behinderungen) bei der Gestaltung

---

<sup>8</sup> Röth 2009:148.

ihres Alltags und der Durchsetzung ihrer Wünsche und Bedürfnisse – unter Berücksichtigung der bestehenden rechtlichen und organisatorischen Möglichkeiten – zu begleiten.

Durchgesetzt hat sich in den letzten Jahrzehnten ein systemisches Verständnis von Beratungsprozessen nach dem Beratung als Interaktion zwischen den beiden Teilsystemen (System der Ratsuchenden und System der Beratenden) beschrieben werden kann und alle Beteiligten ihre wesentlichen Systemelemente wie z.B. biographische Erlebnisse, Lebensumstände, Interessen und Fähigkeiten einbringen. Eingebunden ist dieses Beratungssystem in organisationale und gesellschaftliche Kontexte mit ihren jeweiligen Auswirkungen auf den Beratungsprozess und umgekehrt. Hierzu gehören z.B. die Art der Finanzierung, die für eine Beratung zur Verfügung gestellten Ressourcen oder die Aus- und Fortbildung des Personals. Abgeleitet werden von diesem Beratungsverständnis entsprechende Qualitätsstandards, die vor der Zielmarke einer Teilhabeorientierung überprüft werden können:

- Übergreifende Qualitätsstandards (Orientierung an den Ratsuchenden, Freiwilligkeit, Ergebnisoffenheit, Transparenz, ethische Prinzipien etc.)
- Prozessbezogene Qualitätsstandards (Beziehungsgestaltung, Beratungskontrakt, Situationsanalyse, Lösungsorientierung etc.)
- Organisationsorientierte Qualitätsstandards (Orientierung am Leitbild, Organisations- und Kommunikationskultur, Kooperation und Vernetzung etc.)
- Gesellschaftliche Rahmenbedingungen und Ziele (z.B. Chancengleichheit und Teilhabe)<sup>9</sup>

„Der politische Anspruch der Inklusion geht über diese Prozesse der Begleitung allerdings noch hinaus: Er besagt, dass jedem Menschen – unabhängig von seinen körperlichen, sozialen, kulturellen oder sonstigen Voraussetzungen – die Teilhabe und Teilnahme an gesellschaftlichen Aktivitäten und Räumen zu ermöglichen ist. Um dies zu gewährleisten, sind bestehende gesellschaftliche Strukturen so zu ver-

---

<sup>9</sup> Nationales Forum für Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung, [www.forum-beratung.de](http://www.forum-beratung.de).

ändern, dass Zugangs- und Teilhabebarrieren aufgelöst werden und eine Willkommens-, Anerkennungs- und Wertschätzungskultur für Vielfalt und Verschiedenheit gelebte und erfahrbare Realität ist.“<sup>10</sup>

### 3. Das Projekt / Problemaufriss

Der Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e. V. (BSK) und der Bundesverband für körper- und mehrfachbehinderte Menschen e. V. (bvkm) haben gemeinsam das ‚*Netzwerk unabhängige Beratung*‘ gegründet.<sup>11</sup> Mithilfe dieses Netzwerks sollen Beratungsstellen für Menschen mit Behinderung und deren Angehörigen angeboten werden, die ausschließlich im Interesse ihrer Klientel agieren, also eine Beratung, die unabhängig von Leistungsträgern und -erbringern erfolgt.<sup>12</sup>

Mit dem Kooperationsprojekt sollen Beratung und Aufklärung in unterschiedlichen Themenfeldern vorangetrieben werden. Dabei gilt es vor allem das Ziel zu verfolgen gemeinsam mit den Ratsuchenden ihre individuellen Lebensvorstellungen umzusetzen und den Menschen mit Behinderung wie auch deren Angehörigen Unterstützung und Beratung in unterschiedlichen Lebenssituationen anzubieten.<sup>13</sup> Die Beratung ist darauf ausgerichtet, die Autonomie und Selbstbestimmung der Menschen mit Behinderung in größtmöglichem Maß zu erhalten und zu fördern, auch die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben in all seinen Facetten soll durch sie gestärkt werden.<sup>14</sup>

Im Rahmen des Kooperationsprojekts wird erprobt, wie die interdisziplinäre Zusammenarbeit im Beratungs- und Rechtsvertretungsprozess organisiert werden kann. Die Beratungskräfte sollen systematisch geschult und fortlaufend qualifiziert

---

<sup>10</sup> Stoy/Tolle 2015:167-168

<sup>11</sup> FACIUS, FRANZISKA /TURHAN, HÜLYA (Hg.) 05.03.2018.

<sup>12</sup> ebenda.

<sup>13</sup> ebenda

<sup>14</sup> Ebenda.

werden. Die Komplexität der Problemlagen macht oft eine interdisziplinäre Herangehensweise unter Berücksichtigung von rechtlichen und sozialpädagogischen /sozialarbeiterischen Fragestellungen erforderlich. Konzeptionelle Ansätze des Peer Counseling sind zu berücksichtigen.

Durch die Vernetzung der regionalen Beratungsstellen soll die Fachlichkeit abgesichert, kollegialer Austausch ermöglicht und die Qualifikation der Beratenden organisiert werden.<sup>15</sup> Diese überregionale Vernetzung erfolgt im Rahmen des Projekts „Netzwerk unabhängige Beratung“, gefördert von der Stiftung der Deutschen Behindertenhilfe.<sup>16</sup>

Evaluiert wurden sechs Beratungsstellen in sechs Städten. Die Träger, die sich an diesem Netzwerk beteiligen und die ‚*Unabhängige Beratung*‘ anbieten, sind in jeder Stadt verschieden, jedoch alle im Dachverband *BSK* und/oder *bvkm* organisiert.<sup>17</sup> Alle Beratungsstellen des „Netzwerk unabhängige Beratung“ konnten in die EUTB übernommen werden.

Evaluiert wurden folgende Beratungsstellen angesiedelt bei den jeweils angegebenen Trägern:

- Wilhelmshaven, Wiki gGmbH
- Hannover, EUTB-Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung / Verein für Menschen mit Körper- und Mehrfachbehinderungen e. V. Hannover
- Kleve, BetreuWo e. V.
- Bonn, Selbsthilfe Körperbehinderter Bonn e.V.
- Karlsruhe, Verein für körper- und mehrfachbehinderte Menschen VKM-Mittlerer Oberrhein (entfiel während der Evaluationszeit)
- Tübingen, Landesverband Selbsthilfe Körperbehinderter Baden-Württemberg e.V.

---

<sup>15</sup> ebenda.

<sup>16</sup> ebenda.

<sup>17</sup> ebenda.

### **3.1. Die Ausgangslage**

Teilhabe am Leben in der Gesellschaft ist für viele Menschen mit Behinderung oft nur möglich, wenn ihnen Nachteilsausgleiche, Förderung und Unterstützungsleistungen zur Verfügung stehen. Die moderne Gesetzgebung sichert Menschen mit Behinderung mit dem Benachteiligungsverbot des Grundgesetzes, der Antidiskriminierungsgesetzgebung, dem Behindertengleichstellungsgesetz, dem SGB IX, den Leistungsgesetzen und nicht zuletzt der UN-Behindertenrechtskonvention eine selbstbestimmte und gleichberechtigte Teilhabe an allen Bereichen des gesellschaftlichen Lebens zu. Die Lebenswirklichkeit von Menschen mit Behinderung zeigt, dass noch ein weiter Weg bis zu einer inklusiven Gesellschaft zurückgelegt werden muss. Auf dem Weg dorthin müssen Rechte gekannt und durchgesetzt werden. Die Regelungen und Vorschriften, insbesondere der Leistungsgesetze sind im gegliederten System in Deutschland in vielen verschiedenen Gesetzen niedergelegt. Das bewirkt, dass das Recht der behinderten Menschen oftmals für alle Beteiligten unübersichtlich und schwer verständlich ist. Daran hat auch das SGB XI und die mit ihm eingerichteten gemeinsamen Servicestellen grundsätzlich nichts geändert. Dies kann dazu führen, dass wichtige Kenntnisse über Rechte und Leistungen nicht zur Verfügung stehen und Betroffene ihre Möglichkeiten nicht ausschöpfen und damit ihre Teilhabechancen eingeschränkt werden.

Die Leistungsgestaltung, insbesondere für Menschen mit komplexen Behinderungen und einem erheblichen Unterstützungsbedarf, deren Behinderung häufig von Geburt an besteht oder in der Kindheit und Jugend erworben wurde, befindet sich in einem fundamentalen Umbruch. Dominierte in der Vergangenheit die stationäre Leistungsform mit einem umfassenden Versorgungsangebot aus einer Hand und der Verantwortung des Einrichtungsträgers für die gesamte Lebensführung der betreuten Person, so entwickelten sich nicht zuletzt mit der Unterstützung der Aktion Mensch zunehmend auch für diesen Personenkreis ambulante Unterstützungs- und Betreuungsformen in den Städten und Gemeinden. Diese Entwicklung führt zu einer größeren Einflussnahme der Menschen auf die Gestaltung ihres Alltages, oft auch zu

mehr Teilhabe am gesellschaftlichen Leben. Andererseits wird dadurch eine Vielzahl von Entscheidungen notwendig, die die zentralen Bereiche des täglichen Lebens betreffen. Wie werden die Pflege und Betreuung gesichert, welche Arbeits- und Beschäftigungsmöglichkeiten können erschlossen werden, wer unterstützt im Alltag und bei der Freizeitgestaltung? Die Herauslösung der Leistungen der Eingliederungshilfe aus der Sozialhilfe und ihre Überführung in ein Bundesteilhabegesetz, die von den Koalitionspartnern in dieser Legislaturperiode beschlossen wurde, wird diese Entwicklung maßgeblich befördern.

Mit der Änderung der gesetzlichen Grundlagen einher geht die Umorientierung von einer eher institutionsorientierten Hilfe für behinderte Menschen hin zu personenzentrierter Leistung. Die Unterscheidung zwischen stationären und ambulanten Leistungen entfällt. Die neue Ausrichtung der Teilhabeleistungen eröffnet neue und mehr Gestaltungsmöglichkeiten für das eigene Leben, fordert aber vom Einzelnen auch eine Vielzahl Entscheidungen. Für eine informierte Entscheidung ist oft eine vorausgehende Beratung zielführend, die ausschließlich dem Ratsuchenden verpflichtet ist. Dazu ist ein pluralistisches Beratungsangebot notwendig, das unabhängig von Leistungsträger- und Leistungserbringerinteressen seine Dienstleistungen anbietet. Weiterhin ist es notwendig, individuelle Interessen und Ansprüche zu formulieren und durchzusetzen. Die personenzentrierte Ausrichtung der Leistungen für Menschen mit Behinderung bewirkt auch, dass Ansprüche und Bedingungen, die bisher weitgehend durch den Leistungserbringer geregelt und ausgehandelt wurden, nun individuell beansprucht und durchgesetzt werden müssen.

Das kann durchaus eine destabilisierende Wirkung auf die Leistungsgestaltung haben und muss durch die Stärkung der Einzelnen im Verfahren und bei der Durchsetzung ihrer Rechte ausgeglichen werden.

### **3.2. Die Zielsetzung des Kooperationsprojektes**

Bei der individuellen Beratung geht es nicht nur um das Erkennen und Durchsetzen von Unterstützungsansprüchen, sondern auch um die Organisation der Leistung und

ihre Implementierung im Alltag. Mit Hilfe der Beratung und Begleitung können sich Vorstellungen konkretisieren, Wünsche auf eine realistische Grundlage gestellt oder Alternativen entwickelt werden. Beratung hilft Ressourcen im Umfeld zu erschließen. Um diese Ziele zu erreichen, ist eine Beratung erforderlich, die nur dem Menschen mit Behinderung verpflichtet ist. Sie ergänzt den derzeit in den Sozialgesetzen vorgesehenen Beratungsanspruch der Leistungsträger. Menschen mit Behinderung sollen aus einem pluralistischen Beratungsangebot die ihnen geeignet erscheinende Beratung auswählen können.

Aufklärung und Information über die Rechte und Möglichkeiten sind wichtige Voraussetzungen dafür, dass Menschen mit Behinderungen ihre Vorstellungen verwirklichen können. Die anstehenden grundlegenden Veränderungen in der Leistungsgestaltung für Personen, die bisher auf die Leistungen der Eingliederungshilfe angewiesen sind, sollen vermittelt werden.

### **3.3. Die Begründung**

Beratung im Sinne der Teilhabeorientierung setzt ein vertrauensvolles Verhältnis voraus. Sie greift die Wünsche und Vorstellungen zur individuellen Lebensgestaltung auf und sucht Wege zur Verwirklichung oder erarbeitet Alternativen. Dies muss in der Begegnung der Ratsuchenden mit den Beratenden in kommunikativen Zusammenhängen erfolgen.

Über diese individuellen Unterstützungsformen und leistungsrechtlichen Entwicklungen besteht ein großer Informations- und Aufklärungsbedarf. Informationsbroschüren, Internetseiten, Informationsveranstaltungen usw. können helfen, die Möglichkeiten für ein selbstbestimmtes Leben auszuschöpfen. Notwendig ist darüber hinaus aber ein innovativer personen- und teilhabezentrierter Beratungsansatz.

Anders als auf anderen Gebieten des Sozialrechts gibt es verhältnismäßig wenige Klageverfahren, die das Recht behinderter Menschen betreffen, die mit höchstrichterlichen Entscheidungen abgeschlossen werden und damit Wirkungen auf das

Verwaltungshandeln der Sozialleistungsträger und auf die Rechtsprechung entfallen.

Der Gesetzgeber hat diesen Mangel erkannt, und nicht zuletzt durch die Initiative der Verbände behinderter Menschen wurden mit dem AGG, dem BGG, dem SGB IX Regelungen geschaffen, die Abhilfe schaffen und die Stellung behinderter Menschen im Verfahren verbessern sollen (vom Objekt von Fürsorge zum anspruchsberechtigten Träger von Rechten). Die Anwendung dieser rechtlichen Regelungen verläuft bisher eher zögerlich. Die Ursachen hierfür sind vielfältig. Die zum Teil lebenslange und umfassende Abhängigkeit von einem Leistungsträger lässt bei einem Rechtsstreit in einer Sache Nachteile in anderen Bereichen befürchten. Fehlende Information und unzureichende Kenntnisse der Beratungskräfte in sozialrechtlichen und verfahrensrechtlichen Fragestellungen sind ebenso Ursache wie fehlende Information und unzureichende Kenntnisse der Anwaltschaft über die Lebenssituation behinderter Menschen und bisweilen auch auf dem Gebiet des Rechts behinderter Menschen und die Angst, sich auf langwierige Verfahren über mehrere Instanzen mit ungewissem Ausgang einzulassen. Fehlende Spezialkenntnisse, fehlendes Interesse und mangelnde Erfahrungen in der Vertretung in sozialrechtlichen Angelegenheiten tragen ebenfalls dazu bei, dass es nicht zu einer angemessenen Rechtsvertretung in den aufwändigen und wenig lukrativen Verfahren kommt. Nicht zuletzt auch deshalb, da es sich oft um Problemlagen handelt, die nicht alleine juristisch zu klären sind, sondern auch eine sozialpädagogische Beratung und Begleitung erforderlich machen.

### **3.4. Die Antragsteller**

Die beiden antragstellenden Bundesverbände arbeiten seit mehr als zehn Jahren auf dem Gebiet der Schaffung von Barrierefreiheit zusammen und tauschen sich zum Thema Durchsetzung von Rechten behinderter Menschen und ihrer Angehörigen aus. In mehreren Zielvereinbarungen nach dem BGG treten sie gemeinsam als Vertragspartner auf.

### **3.4.1. BSK**

Der Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter e.V. (BSK) ist ein gemeinnütziger, bundesweit tätiger Interessenvertreter körperbehinderter Menschen mit ca. 100 Untergliederungen über das ganze Bundesgebiet verteilt. In Deutschland leben rund 7 Millionen Menschen mit Behinderung, viele davon sind körperbehindert. Ihre Interessen vertritt seit 1955 der BSK. Das Ziel des BSK ist es, diesen Menschen ein selbstbestimmtes Leben in einer Welt ohne Barrieren zu ermöglichen. Dazu arbeitet der BSK gemeinsam mit weiteren Verbänden zusammen: auf politischer und sozialer Ebene sowie im Netzwerk der BSK-Selbsthilfegruppen. Der BSK hat heute ca. 25.000 Mitglieder und FördererInnen. Der BSK ist ein in das Vereinsregister Nr. 154 beim Amtsgericht Künzelsau eingetragener Verein. Er ist gemäß des Freistellungsbescheides des Finanzamtes Öhringen vom Mai 2013 als mildtätiger Verein anerkannt und besteht aus folgenden Organen:

- Bundesvorstand
- Delegiertenversammlung<sup>18</sup>

### **3.4.2. bvkm**

Der Bundesverband für körper- und mehrfachbehinderte Menschen e.V. (bvkm) ist übergreifender Selbsthilfe- und Fachverband. Dem bvkm gehören über 280 Orts- und Kreisvereine mit insgesamt rund 28.000 Mitgliedsfamilien an. Die Vereine haben in Städten und Gemeinden viele Einrichtungen geschaffen: von Frühförder- und Beratungsstellen über familienunterstützende Angebote bis hin zu Schulen, Wohneinrichtungen und Werkstätten für behinderte Menschen. Ziel der Arbeit ist es, Menschen mit Behinderung und ihren Familien die Chancen zu eröffnen, ein erfülltes Leben zu führen. Voraussetzungen hierzu sind: angemessene medizinische, pädagogische und soziale Leistungen, eine weitgehend barrierefreie Umwelt sowie gesicherte rechtliche Ansprüche. Notwendig ist auch die Veränderung von Einstellungen in der Gesellschaft.

---

<sup>18</sup> Siehe u.a. <https://www.bsk-ev.org/> Stand: 20.02.2018.

Die gegenseitige Unterstützung und Beratung der Betroffenen bilden das Fundament der Verbandsarbeit. Der bvkm unterstützt die Gründung und Entwicklung lokaler Vereine und Selbsthilfegruppen überwiegend von Familien mit einem behinderten Kind. Als Fachverband verknüpft er aktuelles Fachwissen aus Medizin, Pädagogik, beruflicher und sozialer Rehabilitation mit der Praxis der Arbeit für und mit körper- und mehrfachbehinderten Menschen. Er informiert und berät behinderte Menschen und deren Angehörige sowie Fachleute durch die Herausgabe des Magazins DAS BAND und einen verbandseigenen Verlag und organisiert den Austausch durch Tagungen und Bildungsangebote. Als sozialpolitische Interessenvertretung versteht er sich als sachverständiges, kritisches Gegenüber von Gesetzgeber, Regierung und Verwaltung.<sup>19</sup>

### **3.5. Aufgaben und Struktur**

Das Kooperationsprojekt soll drei Ebenen erreichen:

1. die lokale/regionale Ebene
2. die überregionale Ebene
3. die Bundesebene

Auf der 1. Ebene, der lokalen bzw. der regionalen Ebene, geht es um folgende Aufgaben:

- Individuelle Beratung und Begleitung behinderter Menschen und ihrer Familien bei der Entwicklung und Verwirklichung von Lebensvorstellungen
- Unterstützung bei der Erschließung und dem Einsatz von Instrumenten zur Entwicklung von Vorstellungen und Perspektiven, z.B. durch Persönliche Zukunftsplanung, Biographiearbeit u.ä.
- Beratung und Unterstützung bei der Erschließung von Ressourcen im unmittelbaren Umfeld und in der Gemeinde
- Unterstützung und Beratung bei der Erschließung von Leistungsansprüchen
- Kontaktvermittlung zu Leistungserbringern

---

<sup>19</sup> Siehe u.a. <https://bvkm.de/> Stand: 22.02.2018.

- Kontaktvermittlung zu Selbsthilfeorganisationen
- Budgetberatung
- Unterstützung bei der Umsetzung ambulanter Leistungen
- Unterstützung bei der Organisation von Assistenz im Rahmen des Arbeitgebermodells
- Unterstützung im Widerspruchsverfahren
- Erschließung, Vermittlung und Organisation von Rechtsvertretung im Widerspruchs- und Klageverfahren
- Bereitschaft zur überregionalen Arbeit
- Weitergabe von Themen und Anliegen zur Aufbereitung auf der Bundesebene
- Überleitung von Widerspruchs- und Klageverfahren von grundsätzlicher Bedeutung an die Bundesebene

Die 2. Ebene definiert sich durch einen Umkreis von rund 150 km um die jeweiligen Standorte. Auf der überregionalen Ebene geht es vorrangig um Information und Aufklärung und die Vermittlung einzelner BeratungsinteressentInnen an lokale Beratungsangebote.

Information und Aufklärung erfolgt durch

- den Aufbau eines ExpertInnenpools zur Durchführung von Informationsveranstaltungen zu unterschiedlichen sozialen und sozialrechtlichen Fragestellungen, die Menschen mit Behinderung und ihre Familien betreffen
- Aufbereitung regionaler/überregionaler Informationsmaterialien
- Presse und Öffentlichkeitsarbeit
- Plattform- und Drehscheibenfunktion zur Vermittlung von Beratungsangeboten
- Weitergabe von Themen und Anliegen aus der überregionalen Arbeit an die Bundesebene

Auf der 3. Ebene, der Bundesebene, sind folgende Aufgaben zu bewältigen:

- Supervision und Begleitung der regionalen sozialrechtlichen Beratungsarbeit

der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der regionalen Standorte

- Durchführung überverbandlicher Qualifizierungsmodule für Beratungskräfte, auch unabhängig von der Beteiligung am Kooperationsprojekt
- Hintergrundsicherung für die regionale Beratungsarbeit
- Aufbereitung und Bereitstellung von Informationsmaterialien und Merkblättern zu sozialrechtlichen Fragestellungen aus allen einschlägigen Rechtsgebieten (Leistungsgesetze, SGB IX, AGG, BGG, BGB u.a.)
- Umsetzung der Materialien auf einer Internetseite  
[www.derrechtswegistnichtausgeschlossen.de](http://www.derrechtswegistnichtausgeschlossen.de) (Stand Anfang der Projektlaufzeit) heute: <https://teilhabe-beratung.de/> (Stand: 19.03.2019)
- Erarbeitung und Herausgabe eines Rechtsdienstes mit einschlägiger aktueller Gesetzgebung und Rechtsprechung
- Entwicklung von Konzepten für die überregionale Aufklärungs- und Informationsarbeit
- Aufbereitung von Vorträgen und Präsentationen für die überregionale Aufklärungs- und Informationsarbeit
- Erarbeitung von Argumentationshilfen, Musterwidersprüchen und Musterklagen
- Organisation des Austausches und der gegenseitigen Unterstützung der regionalen Beratungsstellen
- Aufbau eines Netzes geeigneter JuristInnen für die Vertretung im Rahmen von Musterklagen, Prozessbeistandsschaften und Verbandsklagen
- Prüfung geeigneter Klageverfahren auf ihre grundsätzliche Bedeutung
- Begleitung von Klageverfahren von grundsätzlicher Bedeutung

Durch die Übernahme der Beratungsstellen „Netzwerk unabhängige Beratung“ in die EUTB ist der Übergang von der Regionalebene in die Bundesebene im Mai 2018 erfolgt.

### **3.6. Die Umsetzung**

Die beiden Bundesverbände haben aus dem Kreis ihrer regionalen Mitgliedsorganisationen, die beabsichtigten, ein regionales Beratungsangebot aufzubauen, jeweils zwei Standorte ausgewählt, die sich für eine Einbindung in das Kooperationsprojekt gut eignen. Neben den Voraussetzungen zur Inanspruchnahme einer Starthilfeförderung der Aktion Mensch waren inhaltliche, infrastrukturelle und regionale Gesichtspunkte sowie die regionale Verteilung ausschlaggebend.

Die Standorte decken jeweils das gesamte Spektrum der im BSK und im bvkm vertretenen Menschen ab.

Weiter erfüllen die Standorte die von den Bundesverbänden gesetzten Kriterien:

- Überwiegend Selbsthilfeorganisation ohne nennenswerte eigene Trägerschaften
- Gute Vernetzung zu anderen Selbsthilfeorganisationen und zu Leistungserbringern im unmittelbaren und weiteren Einzugsbereich
- Kontakte und Möglichkeiten zur organisatorischen Einbindung von Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten
- Bereitschaft zur überregionalen Informations- und Aufklärungsarbeit
- Bereitschaft, sich aktiv in das Bundeszentrale Kooperationsprojekt einzubringen
- Verwaltung und Einsatz des Rechtshilfesolidarfons der Bundesverbände

Die Ausstattung der regionalen Beratungsstellen sollte der üblichen Ausstattung im Rahmen der Starthilfe entsprechen. Neben einer Fachkraft mit Ausbildung und Kenntnissen in der Sozialrechtsberatung sollte eine teilzeitbeschäftigte Verwaltungskraft eingesetzt werden. Die überregionale Arbeit wurde in den regionalen Beratungsstellen organisiert. Für die Aufklärungs- und Informationsarbeit wurden überwiegend Honorarkräfte eingesetzt.

Die bundeszentralen – und damit übergreifenden – Aufgaben sollten durch zwei JuristInnen, die in den Geschäftsstellen der Bundesverbände angesiedelt waren, wahrgenommen werden.

### **3.7. Hintergrundinformation zu EUTB**

Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) fördert auf der Grundlage des neuen § 32 SGB IX die Errichtung der EUTB. Die Fördermittel werden für ein bedarfsgerechtes, regionales Angebot entsprechend der Anzahl der EinwohnerInnen und der Größe der Bundesländer aufgeteilt. Die Fachstelle Teilhabeberatung sorgt für eine überregionale Vernetzung der Beratungsangebote und begleitet die EUTB nach dem Prinzip „Eine für alle“: Die ab 1.1.2018 eingerichteten regionalen Beratungsangebote stehen für Fragen der Rehabilitation und Teilhabe offen.<sup>20</sup> Es handelt sich um ein ergänzendes Angebot, welches die bestehenden Beratungsstrukturen nicht ersetzen soll. Die Beratungsstellen des Kooperationsprojekts konnten mittlerweile alle erfolgreich zur EUTB eingegliedert werden.

## **4. Ziele und Fragestellungen der Evaluation**

Evaluation ist die „systematische, datenbasierte und Kriterien bezogene Bewertung“ von Projekten oder einzelnen Angeboten,<sup>21</sup> die zu einer rationalen und begründbaren Entscheidungsfindung über die Fortführung bzw. Umgestaltung der untersuchten Angebote beiträgt. Generell geht es bei der Evaluation um die Zielbereiche: Kontrolle, Legitimation und Optimierung.<sup>22</sup>

Im Mittelpunkt der Evaluation und Begleitung durch das IAD standen:

1. Die Etablierung und inhaltliche Weiterentwicklung einer Fortbildungs- und Qualifizierungsreihe „Personen- und teilhabezentrierte Beratung“

---

<sup>20</sup> Fachstelle EUTB. Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung: <https://www.teilhabeberatung.de/artikel/pressebereich-der-fachstelle-teilhabeberatung>. Stand: 09.01.2019.

<sup>21</sup>Heiner, Maja (2007): Evaluation in der Beratung. In: Nestmann, Frank/ Engel, Frank /Sickerdiek, Ursel (Hg.): Das Handbuch der Beratung 2: Ansätze, Methoden und Felder: Band 2. Tübingen, S. 825-836, hier S. 825.

<sup>22</sup>Stockmann, Reinhard (2004): Evaluation in Deutschland. In: Ders. (Hg.): Evaluationsforschung. Grundlagen und ausgewählte Forschungsfelder. 2. überarbeitete und aktualisierte Auflage. Opladen, S. 13-43.

## 2. Die Analyse des Aufbaus und der Etablierung der Beratungsstellen sowie der Beratungsarbeit.

So stellten sich Fragen nach

- a) die Angemessenheit des Fortbildungsangebots im Hinblick auf die benötigten Kompetenzen der BeraterInnen,
- b) der Wirkung einer sozialen und sozialrechtlichen Beratung und Vertretung behinderter Menschen für die Verwirklichung ihrer eigenen Lebensvorstellungen,
- c) der angemessenen Beteiligung behinderter Menschen und der Berücksichtigung ihrer Interessen im Beratungskontext,
- d) der Deckungsgenauigkeit der Beratungsinhalte mit den Bedarfen der Ratsuchenden bzw. danach inwieweit Beratungsangebote die Zielgruppe erreichen,
- e) der Beteiligungsmöglichkeit von Peer-BeraterInnen in den Beratungsstellen,
- f) der Praxistauglichkeit der eingesetzten Materialien, der Barrierefreiheit und dem Bekanntheitsgrad der Beratungsstellen.

Die Weiterbildungsreihe wurde durch eine standardisierte Befragung der TeilnehmerInnen ausgewertet und prozessbegleitend weiterentwickelt. Die Wirkung einer sozialen und sozialrechtlichen Beratung und Vertretung behinderter Menschen soll hier in Form einer „Qualitätssicherung“ und Empfehlungen zu Qualitätsstandards zum Ende der Evaluation zusammengefasst werden. Die Erhebung erfolgte anhand qualitativer Interviews der BeraterInnen, Peers und Gruppendiskussionen.

Die angemessene Beteiligung behinderter Menschen und die Berücksichtigung ihrer Interessen innerhalb des Beratungssettings soll in Form eines Rundumblicks bezüglich des Peer-Begriffs und der Praxiserfahrungen der BeraterInnen in der Peer-Beratung analysiert werden. Bedingungen und Standards der Peerarbeit und der erweiterte Peerbegriff wurden durch qualitative Interviews erhoben.

Die Praxistauglichkeit der eingesetzten Materialien, die Barrierefreiheit und der Bekanntheitsgrad ist durch Sozialraumanalysen untersucht worden. Eine Institutionenbefragung, mögliche Kooperation und Bekanntheit der Beratungsstelle bei anderen Trägern und Vereinen ist ebenfalls in der Sozialraumanalyse erhoben worden. Als zusätzlicher Evaluationspunkt wurde die Zusammenarbeit der beiden Verbände BSK und bvkm im Kooperationsprojekt analysiert.

Zur Umsetzung der wissenschaftlichen Begleitung wurde vom IAD eine „formative Evaluation“ empfohlen, deren Ergebnisse ein direktes Feedback zur Optimierung des betrachteten Programms geben. Die formative Evaluation wirkt hier in dieselbe Richtung wie eine abschließende Qualitätssicherung. Sie dient dabei auch der Unterstützung und Verbesserung laufender Projekte. Formative Evaluationen greifen oftmals auf qualitative Methoden zurück, die, anders als quantitative Methoden, die Erhebung von Fall- und Prozesskonstruktionen erlauben.<sup>23</sup> Der Ablauf der Evaluation ist dabei nicht linear, sondern beinhaltet die fortlaufende Datenerfassung und Datenanalyse in einem iterativen Prozess.<sup>24</sup>

Herauszuhebende Grundabsicht der Evaluation ist ein Erkenntnisgewinn und die Optimierung von Abläufen und Strukturen für die Zukunft, nicht die Rechtfertigung vergangener Abläufe und Entscheidungen. Während des Evaluationsprozesses ist deutlich geworden, dass eine aussagekräftige, endgültige Ergebnisdarstellung bei diesem Kooperationsprojekt nur bedingt erreichbar ist. So bietet insbesondere der Baustein der Sozialraumanalyse keine abschließenden Ergebnisse, da alle Beratungsstellen ganz am Anfang ihrer Beratungsarbeit – innerhalb des Kooperationsprojektes – standen. Wichtig ist es daher die Evaluation als Begleitprozess zu verstehen, nicht als endgültiges fertiges Produkt, da sich die Beratungsarbeit insgesamt als „work in process“ darstellt.

---

<sup>23</sup> Stockmann, Reinhard (2004): Evaluation in Deutschland. In: Ders. (Hg.): Evaluationsforschung. Grundlagen und ausgewählte Forschungsfelder. 2. überarbeitete und aktualisierte Auflage. Opladen, S. 833.

<sup>24</sup> Vgl. dazu Szabo, Erna (1998): Organisationskultur und Ethnographie. Fallstudie in einem österreichischen Krankenhaus. Wiesbaden, S. 62.

## 5. Methodologische Grundlagen und das Mehrebenen-Modell im Forschungsprozess

Für die empirische Analyse wurde ein ethnografischer Zugang mit einem Methodenmix aus ExpertInneninterviews mit biografisch-narrativem Einstieg, Gruppendiskussionen, ergänzt durch eine umfassende Sozialraumanalyse der einzelnen Beratungsstellen sowie die Auswertung sekundärstatistischer Daten gewählt. Untersuchungen mit ethnographischen Methoden zielen darauf ab, spezifische Erfahrungen, Situationen, Kontexte, Aktivitäten, Beziehungen, Interaktionen und Prozesse so detailliert wie möglich abzubilden.

Für die Bearbeitung der Leitfragen und die Umsetzung der Forschungsziele wurden mehrere „Untersuchungsbausteine“ angelegt. Um strukturelle Fragen ebenso zu thematisieren wie Einzelfallbefunde setzen wir bei der Evaluation auf eine Kombination von quantitativen und qualitativen Erhebungsmethoden. Dabei ziehen wir bei der Evaluation unterschiedliche Datenquellen heran (Daten-Triangulation) und kombinieren verschiedene Erhebungsmethoden miteinander (Methoden-Triangulation). Die Triangulation erlaubt, die jeweiligen Stärken der unterschiedlichen Methoden richtungsgeleitet zu nutzen: Einer der Vorzüge der qualitativen Erhebungsmethoden ist die wesentlich höhere Flexibilität und die Anpassungsfähigkeit an das jeweilige soziale System. „Während nur quantitative Methoden geeignet sind, um ‚schwache‘ Kausalbeziehungen mit Hilfe probabilistischer Modelle abzubilden, können unbekannte kausale Bedingungen (...) oft nur durch qualitative Forschung gefunden werden“.<sup>25</sup> Zwischen den einzelnen Bausteinen kommt es daher zu vielfachen Berührungspunkten und Überschneidungen. Zudem sind die Untersuchungsbausteine untereinander auf die Teilergebnisse der jeweiligen anderen Pfade angewiesen.

Die Ergebnisse der qualitativen und quantitativen Erhebung sind gleichberechtigt und fokussieren unterschiedliche Aspekte eines Themenfeldes. Durch die Kombination dieser unterschiedlichen Instrumente entsteht ein „komplexes Informations-

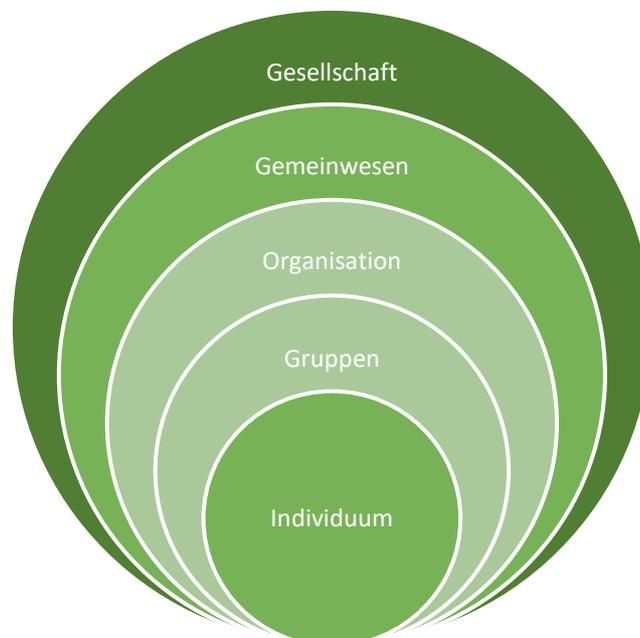
---

<sup>25</sup>Kelle, Udo (2007): Die Integration qualitativer und quantitativer Methoden in der empirischen Sozialforschung. Theoretische Grundlagen und methodologische Konzepte. Wiesbaden, S. 151.

bild“, durch die unterschiedlichen Datenerhebungsmethoden lassen sich die empirischen Befunde mehrfach absichern, durch gegenseitige „cross-checks“ können Fehldeutungen minimiert werden.<sup>26</sup> Die Stärke qualitativer Methoden, ein Thema in seiner Tiefe, in seinen Zwischentönen zu erfassen und eine Annäherung an die Referenz- und Relevanzsysteme der Untersuchten zu ermöglichen, zeigt gleichzeitig ein Problemfeld auf: Es können nur wenige ProbandInnen befragt werden, die Fallzahlen bleiben klein. Wir ergänzen qualitative „dichte Beschreibungen“ durch standardisierte Daten, durch univariate Häufigkeitsauszählungen. So profitieren die qualitativen Verfahren von der Stringenz und Transparenz quantitativer Verfahren, quantitative Verfahren gewinnen durch qualitative Methoden an Offenheit und erhalten mehr Praxisrelevanz. Ein Gesamtbild der unterschiedlichen Bausteine stellt das Ziel dar.

Im Sinne einer analytisch-reflexiven Vorgehensweise wurde vom IAD ein Mehrebenen-Modell entwickelt, dessen Grundannahmen den Forschungsprozess entscheidend beeinflussten.

### **Das Mehrebenen-Modell und seine Implikationen auf den Forschungsprozess.**



---

<sup>26</sup>Stockmann, Reinhard (2006): Evaluation und Qualitätsentwicklung. Eine Grundlage für wirkungsorientiertes Qualitätsmanagement. Münster u.a., S. 261.

Gesellschaft:

- Zunehmende gesellschaftliche Heterogenität und Ideen zur Inklusion
- Verabschiedung des Bundesteilhabegesetzes im Dezember 2016

Gemeinwesenarbeit:

- Partizipation und Integration findet vor Ort statt
- Bedeutung des bürgerschaftlichen Engagement und Ehrenamts

Organisation:

- Interkulturelle und diversitybezogene Öffnung
- Lernende Organisation

Gruppe:

- neue Art der ressourcenorientierten Beratung
- Peer-Beratung auf Augenhöhe

Individuum:

- Teilhabezentrierung
- Empowerment

Ausgehend von diesem Bezugsrahmen wurden dem Mehrebenen-Modell die einzelnen Bausteine des Forschungsdesigns zugeordnet.

---

**Gesellschaftliche Ebene:** Beratungsarbeit vor und nach EUTB

**Gemeinwesen-Ebene:** Sozialraumanalysen

**Organisations-Ebene:** Zusammenarbeit der beiden Verbände (Projektkommunikation und Reflexion der Kooperation)

**Gruppen-Ebene:** ExpertInneninterviews mit BeraterInnen und Peer-BeraterInnen (Analyse des Beratungskonzepts)

**Ebene des Individuums:** Fragebogen für Ratsuchende;  
Kompetenzentwicklung der BeraterInnen durch Fortbildungsreihe (Dokumentation in Evaluationsbögen)

---

Die einzelnen Bausteine des Forschungsdesigns und ihre Ergebnisse werden in den nachfolgenden Kapiteln ausführlich dargestellt.

## **6. Entwicklung und Umsetzung der Fort- und Weiterbildungsreihe „Personen- und teilhabezentrierte Beratung“**

Im Sommer 2015 starteten BSK und bvkm zusammen mit den VertreterInnen des Instituts für Antidiskriminierungs- und Diversityfragen (IAD) und des Weiterbildungsinstituts der Evangelischen Hochschule (ifw) erste Überlegungen zur Konzeption und Umsetzung einer gemeinsamen Weiterbildungsreihe unter dem Titel „Personen- und teilhabezentrierte Beratung“. Diese sollte gleichermaßen innovativ als auch an den bisherigen Erkenntnissen bestehender Weiterbildungsformate ausgerichtet sein und Aspekte des lebenslangen Lernens, der wissenschaftlichen Weiterbildung und der erforderlichen Praxisorientierung miteinander kombinieren. Entstanden ist ein 6-modulares Weiterbildungskonzept, das in einer ersten Runde von Juli 2016 bis März 2017 stattfand, und lernprozessbegleitend evaluiert wurde.

Zielgruppe der Weiterbildung sind SozialarbeiterInnen und JuristInnen, die als zukünftige BeratungsmitarbeiterInnen in den neu aufzubauenden Zentren bei bvkm und BSK tätig sind oder sein werden. Sie haben die Aufgabe, das neue „Bundesteilhabegesetz (BTHG)“ umzusetzen. Die Teilnehmenden mit und ohne Handicap beraten Menschen mit Handicap interdisziplinär und multiprofessionell.

### **Ziele**

- Die gesetzliche Veränderung führt zu einem Paradigmenwechsel in den Konzepten der Behindertenhilfe und die Mitarbeitenden sind für die veränderten Kontextbedingungen und die Konzeptentwicklungen qualifiziert.
- Das Beratungssetting ist interdisziplinär mit JuristInnen und SozialarbeiterInnen besetzt und für diese professionelle Interaktion als Kompetenzerweiterung sind die Teilnehmenden qualifiziert.

- Die Teilnehmenden verfügen über das entsprechende aktuelle juristische Fachwissen.
- Die Teilnehmenden verfügen über die entsprechenden Wissensbestände aus der Reflexion von Biografie und Geschlecht, einer systemischen Haltung und systemischen Beratungstechniken in heterogenen, intersektionellen Kontexten.
- Die Teilnehmenden wissen um die Aktivierung von Ressourcen und die Erschließung von Netzwerken.

### **6.1. Lebenslanges Lernen**

Lernen stellt allgemein betrachtet einen komplexen und aktiven Prozess dar, in dessen Verlauf Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten erworben, erweitert oder verändert werden. Während das Lernen in der Kindheit und Jugend häufig stark institutionalisiert verläuft, finden Lernprozesse im Erwachsenenleben zunehmend in informellen Settings statt und sind eher selbstgestaltet und selbstbestimmt. Bereits im Jahr 2000 verabschiedete die Kommission der Europäischen Gemeinschaften ein „Memorandum über Lebenslanges Lernen“. Hierbei wurde konstatiert, dass der erfolgreiche Übergang zu einer wissensbasierten Gesellschaft und Wirtschaft mit lebenslangen Lernprozessen einhergehen muss. Lebenslanges wird dabei nicht nur als ein Aspekt von allgemeiner und beruflicher Bildung verstanden, sondern als anzustrebendes Grundprinzip, an dem sich sämtliche Lernkontexte ausrichten sollen. Zielsetzungen sind dabei beispielsweise die Erhöhung der Investitionen in Humanressourcen, die Entwicklung innovativer und effektiver Lehr- und Lernmethoden, die Erreichung eines höheren Bildungs- und Qualifikationsniveaus und die Ermutigung und Befähigung der Menschen zur aktiven Mitwirkung an allen Bereichen des öffentlichen Lebens. Grundgedanke dabei ist der Aufbau einer integrativen Gesellschaft, die allen Menschen gleiche Zugangschancen zu lebenslangen Lernprozessen ermöglicht.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Memorandum über Lebenslanges Lernen 2000:3-5

## **6.2.      Wissenschaftliche Weiterbildung**

Die wissenschaftliche Weiterbildung umfasst alle Studienangebote, die (meist) nach einem ersten berufsqualifizierenden Abschluss und einer Phase der Berufstätigkeit wahrgenommen werden und welche sowohl inhaltlich als auch didaktisch-methodisch auf Hochschulniveau angeboten werden. Sie knüpft dabei an die beruflichen Erfahrungen der Teilnehmenden an und ist auf das spezifische Zeitbudget von Berufstätigen ausgerichtet. Wissenschaftliche Weiterbildung kann abschlussbezogen (Hochschulzertifikat, Weiterbildungsmaster etc.) oder auch nicht abschlussbezogen stattfinden. Hierbei sollen Forschung und Praxis miteinander verbunden sein und damit ein Garant für die kontinuierliche Entwicklung und Verbesserung der Weiterbildungsangebote gegeben werden. Ausgerichtet wird die wissenschaftliche Weiterbildung an dem Nutzen für die Lernenden, ihren Bedarfen, Fragestellungen, Lernwünschen, Interessen und Erwartungen. Idealerweise entstehen so praxis- und anwendungsbezogene Weiterbildungsformate, die Wissenserwerb als kontinuierlichen Lernprozess begreifen. Zur Sicherung des Weiterbildungserfolgs sollen (im Vorfeld) der Weiterbildung Beratungsangebote zur individuellen Bedarfsanalyse erfolgen, eine Begleitung durch MentorInnen oder TrainerInnen während der Weiterbildung durchgeführt sowie transferfördernde Elemente zur Gewährleistung des Kompetenzzuwachses nach der Weiterbildung und zur Umsetzung in die Praxis angeboten werden.<sup>28</sup>

## **6.3.      Die Gesamtkonzeption: Personen- und teilhabezentrierte Beratung**

Bei der Konzeption der Weiterbildungsmaßnahme gilt es zunächst zu unterscheiden welche Arten von Beratung vorhanden sind und welches Beratungsverständnis ziel führend für den Kontext der Teilhabezentrierung ist. Beratung kann sein: Persönlichkeitsberatung, Professionsberatung, Funktionsberatung, Einzel- und Gruppenberatung, Fach-, Prozess-, Konfliktberatung, Team-Organisations-Unternehmensberatung. Beratung ist eine durch einen Kontrakt zwischen den Beteiligten entste-

---

<sup>28</sup> Qualitätsdimensionen der Wissenschaftlichen Weiterbildung 2013:2-5.

hende kommunikative Beziehung, innerhalb der für Fragestellungen der Ratsuchenden Antworten erarbeitet und/ oder deren Selbststeuerungsfähigkeit verbessert wird.<sup>29</sup> Beratung setzt Mündigkeit, Selbständigkeit und Souveränität in eigenen Belangen auf Seiten der Beratenen voraus, sonst gerät der Beratungsprozess in eine Schiefelage. Rahmenbedingungen, Verlauf und Gestaltung von Beratungsprozessen werden nicht zuletzt durch die beteiligten Organisationskulturen beeinflusst.

Dies soll im nachfolgenden Schaubild: „Beratung im Kontext der Organisationskultur – Der Kulturbegegnungsansatz“ dargestellt werden.



Abb.1 Der Kulturbegegnungsansatz, Institut für systemische Beratung 2003

In der professionellen Begegnung treffen demnach Wirklichkeit und Selbstorganisation des BeraterInnensystems mit Wirklichkeit und Selbstorganisation des KlientInnen- oder KundInnenensystems aufeinander.

Durch Interaktion und Begegnung der beiden Kulturen gelingt idealerweise ein Aneinanderkoppeln der Systemwirklichkeiten oder es entstehen sogar Synergieeffekte im Sinne einer neuen Kultur (Third-Culture-Ansatz). Dies „passiert“ natürlich nicht automatisch oder von selbst, sondern erfordert eine kulturelle und organisationale Vermittlungsarbeit durch die BeraterInnen, die als GrenzgängerInnen zwischen unterschiedlichen Wirklichkeiten fungieren: Das nachfolgende Schaubild (Beratung als

<sup>29</sup> Institut für systemische Beratung 2003.

kulturelle und organisationale Vermittlungstätigkeit) zeigt noch einmal die Organisationsebene mit sog. hard facts (logisch-rational, bewusst, materiell, Äußeres, Fakten, Fachkompetenz) und die Kulturebene mit den soft facts (emotional, unbewusst, immateriell, Inneres, Gefühle und Sozialkompetenz).

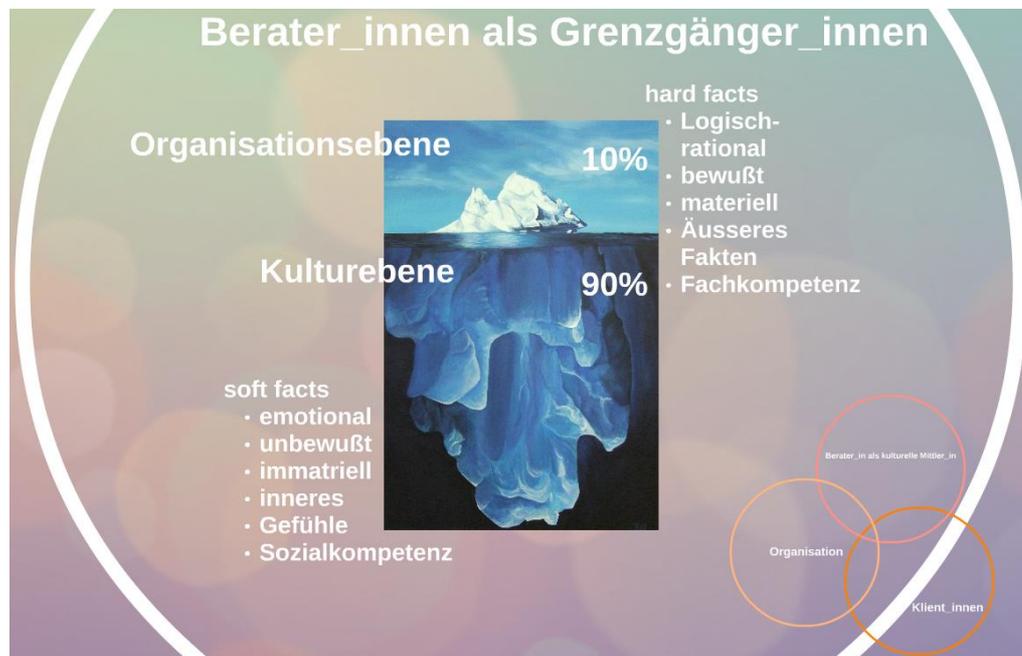


Abb.2 Beratung als kulturelle und organisationale Vermittlungstätigkeit

Wichtig ist gerade im Hinblick auf eine personen- und teilhabezentrierte Beratung, die Rolle der BeraterInnen als Kulturelle MittlerInnen zwischen Organisation und KlientInnen bzw. KundInnen zu betrachten und zu verstehen.

Dieses spezifische Beratungssetting erfolgreich zu gestalten erfordert hohe fachliche, analytisch- reflexive, methodische und kommunikative Kompetenzen, die wir in einem modular aufgebauten, projektbegleitenden Qualifizierungs- und Lernprozess fördern und weiterentwickeln möchten.

Unverzichtbar ist hierfür die nachfolgende ethische Haltung: „Die Grundhaltung .... ist gekennzeichnet durch Achtung, Respekt und Wertschätzung gegenüber einzelnen Personen und Systemen. Dies beinhaltet die Akzeptanz einzelner als Person und die Allparteilichkeit gegenüber den zum System gehörenden Personen, unab-

hängig von deren Alter, Geschlecht, ethnischer Herkunft, Kultur, Status, sexueller Orientierung, Weltanschauung und Religion. Die KlientInnen werden als ExpertInnen für sich und ihre Lebensgestaltung gesehen. Sie werden zur Entdeckung und selbstbestimmten Nutzung eigener Ressourcen angeregt, dabei unterstützt und begleitet. (...) Dabei werden eigene Prämissen einer ständigen Reflexion unterzogen."<sup>30</sup>

### 6.3.1. Modulübersicht und die einzelnen Module des ersten Durchgangs

Das Curriculum für den ersten Durchgang der Qualifizierungsreihe wurde an bestimmten Basisorientierungen ausgerichtet, die für einen personen- und teilhabenzentrierten Beratungsprozess als unabdingbar erscheinen und die neben den gesellschaftlichen, politischen, rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen (Modul 1) den Beratungsprozess wesentlich prägen. Es handelt sich hierbei um die Schwerpunkte „Ressourcenorientierung“ (Modul 2), Reflexions- und Analyseorientierung (Modul 3), Menschenrechtsorientierung (Modul 4), Empowermentorientierung (Modul 5) und Partizipationsorientierung (Modul 6). Die einzelnen Schwerpunkte sind nicht isoliert voneinander zu betrachten, sondern stehen in einem ständigen Interdependenzverhältnis.

Modul	Titel	Inhalte
1	Kontexte & Rahmenbedingungen	<b>Schwerpunkt:</b> Gesellschaftliche, rechtliche und organisationsspezifische Rahmenbedingungen, Überblick Sozialrecht I und II, Datenschutz, Gruppenarbeit mit Präsentation, Internetrecherche, Aufbau einer Basisbibliothek
2	Systemische Gesprächsführung im	<b>Schwerpunkt: Ressourcenorientierung</b> Grundlagen der systemischen Gesprächsführung,

<sup>30</sup> Ethik-Richtlinien der Deutschen Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie vom 3.10.2012.

	heterogenen Kontext	fachtheoretische Inputs, Fragetechniken, Gesprächsführungsmethoden, praktische Übungen  <u>Juristischer Input:</u> Überblick und aktuelle Infos zum PSG II+III (Pflegestärkungsgesetz).
3	Rollenklärung/ interdisziplinäre Beratung für Haupt-, Ehrenamtliche und Peers	<b>Schwerpunkt: Reflexions- und Analyseorientierung</b>  Biographische Zugänge, Geschlechter- und Vielfaltsdimension, Kontextbedingungen und das Beratungssetting konkret
4	Managing Diversity: Kommunikation in durch Vielfalt gekennzeichneten Beratungssituationen	<b>Schwerpunkt: Menschenrechtsorientierung</b>  Grundlagen, förderliche Haltungen sowie Fähigkeiten und Fertigkeiten am Beispiel von selbstreflexiven Übungen.  <u>Juristischer Input:</u> Überblick und aktuelle Informationen zum Betreuungsrecht.
5	Methoden der Gesprächsführung	<b>Schwerpunkt: Empowermentorientierung</b>  Empowerment auf der Ebene der Betroffenen und der Professionellen, Grundprinzipien, Anwendungsebenen, Ergebnisse.  <u>Juristischer Input:</u> Überblick und aktuelle Informationen zum BTHG (Bundesteilhabegesetz)
6	Das personen- und teilhabezentrierte Beratungsgespräch – konkret in der Fallarbeit	<b>Schwerpunkt: Rolle und Partizipation</b>  Rahmenbedingungen/ Kontexte, Eröffnung, Intervention und Techniken, Widerstände, Blockaden, Mediation, Feedback.  <b>Abschluss:</b> Fallarbeit und Fallpräsentation

### Format

Dauer: 12 Monate

Zeitfenster der jeweiligen Module: Freitag 13-19 Uhr und Samstag 9-17 Uhr

Reichweite: bundesweit

Orte: Die Module 1 und 6 haben an der Evangelischen Hochschule in Ludwigsburg, die übrigen Module 2, 3, 4 und 5 haben an unterschiedlichen geografischen Orten in Deutschland, wo sich die beteiligten Projektstandorte befanden, stattgefunden.

### Modul 2: Ressourcenorientierung

Ressourcen werden von uns als Mittel, Gegebenheiten oder auch Merkmale betrachtet, „... die Menschen einsetzen, um Aufgaben und Lebensanforderungen zu bewältigen, Veränderungsprozesse umzusetzen sowie individuelle und gemeinschaftliche Bedürfnisse und Ziele zu verfolgen und zu erfüllen. Zudem werden Ressourcen eingesetzt, um andere zu halten, zu erweitern oder Ressourcen mit anderen Menschen zu tauschen.“<sup>31</sup> Im Rahmen einer ressourcenorientierten Haltung wird angenommen, dass bei allen Menschen Ressourcen vorhanden sind, auch wenn sie ggfs. momentan nicht abrufbar erscheinen oder derzeit brach liegen. Ressourcen können in drei große Bereiche unterteilt werden:

- Strukturelle Ressourcen wie z.B. kulturelles oder ökonomisches Kapital
- Personale Ressourcen (Selbstwertgefühl, Veränderungsoptimismus, Problemlösungskompetenz, Flexibilität etc.)
- Soziale Ressourcen (Soziale Kontakte, emotionale Unterstützung usw.)

Zu den Ressourcen zählen persönliche Stärken, Fähigkeiten, Talente, individuelle Eigenheiten, Kontakte und Wissensbestände. Diese gilt es im Rahmen der personen- und teilhabezentrierten Beratung zu aktivieren und zu fördern. Im Modul 2 geschieht das unter besonderer Berücksichtigung der Chancen systemischer Gesprächsführung in heterogenen Kontexten.

### Modul 3: Reflexions- und Analyseorientierung durch Biografiearbeit

---

<sup>31</sup> Knecht u.a. 2014:109.

Reflexions- und Analyseorientierung versetzt die professionell Handelnden in die Lage, Situationen systematisch zu bewerten, Erfolge und Misserfolge, Angemessenheit und unangemessenes Verhalten zu evaluieren. In der Interaktion mit unterschiedlichen Zielgruppen sind Fachkräfte komplexen Kommunikationsprozessen und Beziehungskonstellationen ausgesetzt, die von Irritationen, Ambivalenzen und Unsicherheiten begleitet sein können. Von daher erfordert ein professionelles Rollenverständnis immer auch eine kritische Distanz zum beruflichen Alltag, die Reflexion der eigenen Haltungen unter Einbeziehung institutioneller Erwartungen und sozialpolitischer Vorgaben.<sup>32</sup>

Der Erwerb dieser Kompetenz ist von daher zentraler Bestandteil des Moduls 3 und wird von uns konsequent mit dem Ansatz der Biografiearbeit verknüpft. Biografiearbeit wird dabei in zweifacher Weise herangezogen: Zum einen in der Beschäftigung und Auseinandersetzung mit der eigenen Lebensgeschichte, und zum anderen in Form der Anleitung und Befähigung zu einer aktiven Gestaltung des biografischen Arbeitens mit Einzelpersonen und Gruppen. Ziel der Biografiearbeit ist es im allgemeinen Menschen in besonderen Lebenslagen in ihrer Entwicklung, Lebensbewältigung, Lebensführung und Lebensplanung zu unterstützen. Hierbei kommt es besonders auf die Bewältigung biografischer Krisen im Sinne der Identitätsentwicklung und Integration von Lebenserfahrungen, auf Stabilisierung und Hilfe bei der Problembewältigung, die Aktivierung von Ressourcen und auf Erfahrungen von Sinn und Kontinuität in Kombination mit Möglichkeiten der Lebensplanung an.<sup>33</sup> Die thematische Ausrichtung des Moduls erfolgte im Kontext notwendiger Rollenklärungen im Bereich interdisziplinärer Beratung für Haupt- und Ehrenamtliche sowie Peers.

#### Modul 4: Menschenrechtsorientierung

„Als Menschenrechte lassen sich allgemein jene Rechte definieren, die unserer Natur eigen sind und ohne die wir als menschliche Wesen nicht existieren können. Sie

---

<sup>32</sup> Beck 2015:27.

<sup>33</sup> Hölzle/Jansen 2009.

gründen im zunehmenden Verlangen der Menschheit nach einem Leben, in dem die unveräußerliche Würde und der Wert jedes einzelnen Menschen Anerkennung und Schutz findet.“<sup>34</sup> Menschenrechte sind unserem Verständnis nach jedoch nicht abschließend definierbar, denn ihre Anerkennung erfolgt in einem demokratischen und partizipativen Prozess. Menschenrechte gelten allgemein als angeboren und unveräußerlich, als unteilbar und egalitär sowie von ihrem Anspruch her für alle Menschen weltweit. Als wesentlicher Meilenstein bei der Entwicklung der Menschenrechte kann die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte (AEMR) von 1948 mit 30 Artikeln betrachtet werden. Trotz 70 Jahren Zeit zur Umsetzung bewegen sich Menschenrechte auch heute noch zwischen der Einschätzung als „Papiertiger“ und der Forderung nach einer Querschnittsaufgabe für alle Politikfelder. Menschenrechte bilden generell eine moralisch-ethische Basis für das Handeln im sozialen Bereich. Die Soziale Arbeit als Profession und Disziplin bezeichnet sich selbst als Menschenrechtsprofession mit den spezifischen Zugängen der Menschenrechtsbildung (informierend und sensibilisierend), der Arbeit mit AdressatInnen (gelebte Menschenrechte) und als sozialpolitische Akteurin (Menschenrechte einfordern, lokal und überregional).<sup>35</sup>

Menschenrechte bieten in sozialen und beratenden Berufen, die sich häufig im Spannungsfeld zwischen Kontrolle und Hilfe (Doppelmandat) befinden, einen professionellen „Ausweg“ durch die Möglichkeit der Entwicklung eines Triple-Mandats, mit der zu schützenden Menschenwürde und Menschenrechten sowie der Verwirklichung von sozialer Gerechtigkeit als wissenschaftliche Basis und als zentralen Bestandteil des Berufskodexes. Menschenrechtsorientierung wird in unserer Qualifizierungsreihe umgesetzt an Beispielen erfolgreicher Kommunikation in durch Vielfalt gekennzeichneten Beratungssituationen unter dem Fokus eines zielgerichteten Managing Diversity. Wichtig ist hierbei zu reflektieren, dass die Anerkennung von Vielfalt und der professionelle Umgang mit Diversität die Offenlegung eigener Vorurteile, Ängste, Abwehrmechanismen und Machtstrukturen erfordert. Denn Fach-

---

<sup>34</sup> UN-Zentrum für Menschenrechte et al. 2002:4.

<sup>35</sup> Spatschek 2008.

kräfte befinden sich fortlaufend im Spannungsverhältnis zwischen ihrem beruflichen Ziel, Ungleichheit und Diskriminierung entgegenzuwirken und der Wahrnehmung eigener Stereotypen und Negativzuschreibungen. Dies gilt es in kritischen Reflexionsprozessen im Sinne der Entwicklung einer professionellen Haltung aufzuarbeiten, um persönliche und gesellschaftliche Veränderungen möglich zu machen.

## Modul 5: Empowermentorientierung

Empowerment kann gleichermaßen als förderliche Haltung für Professionelle und für Betroffene betrachtet werden. Es gilt dabei zu klären unter welchen Bedingungen es Menschen gelingt sich aus einer machtlosen Situation heraus zu entwickeln, die eigenen Stärken zu erkennen und ihre Lebensbedingungen nach eigenen Vorstellungen zu gestalten. Im Sinne des Empowerments problembetroffener Personen bedeutet dies: „Menschen verlassen das Gehäuse der Abhängigkeit und Bevormundung. Sie befreien sich aus eigener Kraft aus einer Position der Ohnmacht und werden zu aktiv handelnden Akteuren, die ein Mehr an Selbstbestimmung, Autonomie und Selbstregie erstreiten.“<sup>36</sup> Empowerment als professionelle Unterstützung dieser Autonomie führt dazu, dass Mitarbeitende die Prozesse der Wiederaneignung von Selbstbestimmung fördern, unterstützen und die entsprechenden Ressourcen zur Verfügung stellen.

Im Sinne einer Arbeitsdefinition umfasst Empowerment die Fähigkeit aus einer Vielzahl von Lebensoptionen passende auszuwählen und eigenverantwortliche Entscheidungen hierfür zu treffen. Dies bedeutet für die eigenen Bedürfnisse, Wünsche und Interessen aktiv einzutreten und Bevormundungen entgegenzuwirken. Erforderlich ist es, sich belastenden Lebensproblemen aktiv zu stellen und hilfreiche Ressourcen für Veränderungen mobilisieren zu können. Für die professionell Handelnden ist eine Bereitschaft zum kritischen Denken und zum Ablegen von Handlungs-routinen gefordert. Aus Sicht der Betroffenen soll durch Empowerment Vereinsamung und Isolation überwunden werden und stattdessen eine Einbindung in eine

---

<sup>36</sup> Herriger 2012:16.

solidarische Gemeinschaft erfolgen. Hiermit verbunden ist das Einfordern des Rechts auf Teilhabe und Mitwirkung und ein offensives Vorgehen gegen Entrechtung. In unserer Fortbildungsreihe wurde die Empowermentorientierung konsequent verbunden mit den Methoden der professionellen Gesprächsführung, wobei davon ausgegangen wird, dass Empowerment selbst keine Methode, sondern eine Grundhaltung darstellt, die das professionelle Selbstverständnis Schritt für Schritt von einer Problemlösungskompetenz zu einer Prozesskompetenz überführt.

#### Modul 6: Partizipationsorientierung

Partizipation bedeutet die Beteiligung und bewusste Mitwirkung von Einzelnen und Gruppen an Entscheidungen und Entscheidungsprozessen. Sie ist sowohl im sozialen wie auch im politischen Leben möglich. Partizipation beschreibt dabei einen Prozess der Beteiligung, der von Information über Mitsprache und Mitbestimmung bis hin zu Selbstbestimmung reicht.<sup>37</sup> Partizipationsorientierung basiert unserem Verständnis nach auf zwei zentralen Werten: Gerechtigkeit und Gleichwertigkeit. Denn das Zusammenleben in unserer Gesellschaft kann nur gerechter gestaltet werden, wenn Benachteiligte zu Beteiligten werden und das lebenswelt- und erfahrungsbezogene Wissen von Betroffenen und die Fachkompetenz der Betroffenen als gleichwertig betrachtet werden.<sup>38</sup> Hierzu sind folgende Haltungen der professionellen Kräfte notwendig, die in unserem Abschlussmodul inhaltlich fokussiert auf das personen- und teilhabezentrierte Beratungsgespräch erprobt werden: **Zutrauen** in das Potenzial der Menschen, das durch gezielte Beratungsarbeit entfaltet werden soll. **Interesse und Neugier** auf das Gegenüber im Beratungssetting und die **Bereitschaft zum Aufspüren** von vorhandenen Ressourcen. **Offenheit** für unbekannte, noch fremde Sicht- und Verhaltensweise und die **Bereitschaft für interkulturelle Verständigungsarbeit**. **Risikobereitschaft**, denn der Verlauf und der konkrete Inhalt der Zusammenarbeit können nicht vorgegeben werden, sondern entwickeln sich im Beratungsprozess ständig neu. Und zuletzt: **Weitsicht**. Partizipationsorientierung braucht viel Zeit. Von daher ist es immer notwendig, dass sich die Fachkräfte für

---

<sup>37</sup> Aschenbrenner-Wellmann/Ehrismann 2014.

<sup>38</sup> Straßburger/Rieger 2014.

geeignete Rahmenbedingungen einsetzen, um ihre Beratungsarbeit optimieren zu können.

In der konkreten Fallarbeit werden Interventionsmöglichkeiten, Techniken, Widerstände, Feedback-Methoden etc. erprobt und von den TeilnehmerInnen in einer Abschlussequenz präsentiert.

### **6.3.2. Zwischenergebnisse und Weiterentwicklung der Fortbildungsreihe**

Aus den Erfahrungen der ersten Fortbildungsreihe, angemeldeten Bedarfen seitens der Teilnehmenden und geänderten Rahmenbedingungen (Entstehung des Netzwerks unabhängige Beratung) ergaben sich für die zweite Runde der Qualifizierungsreihe einige Änderungen.

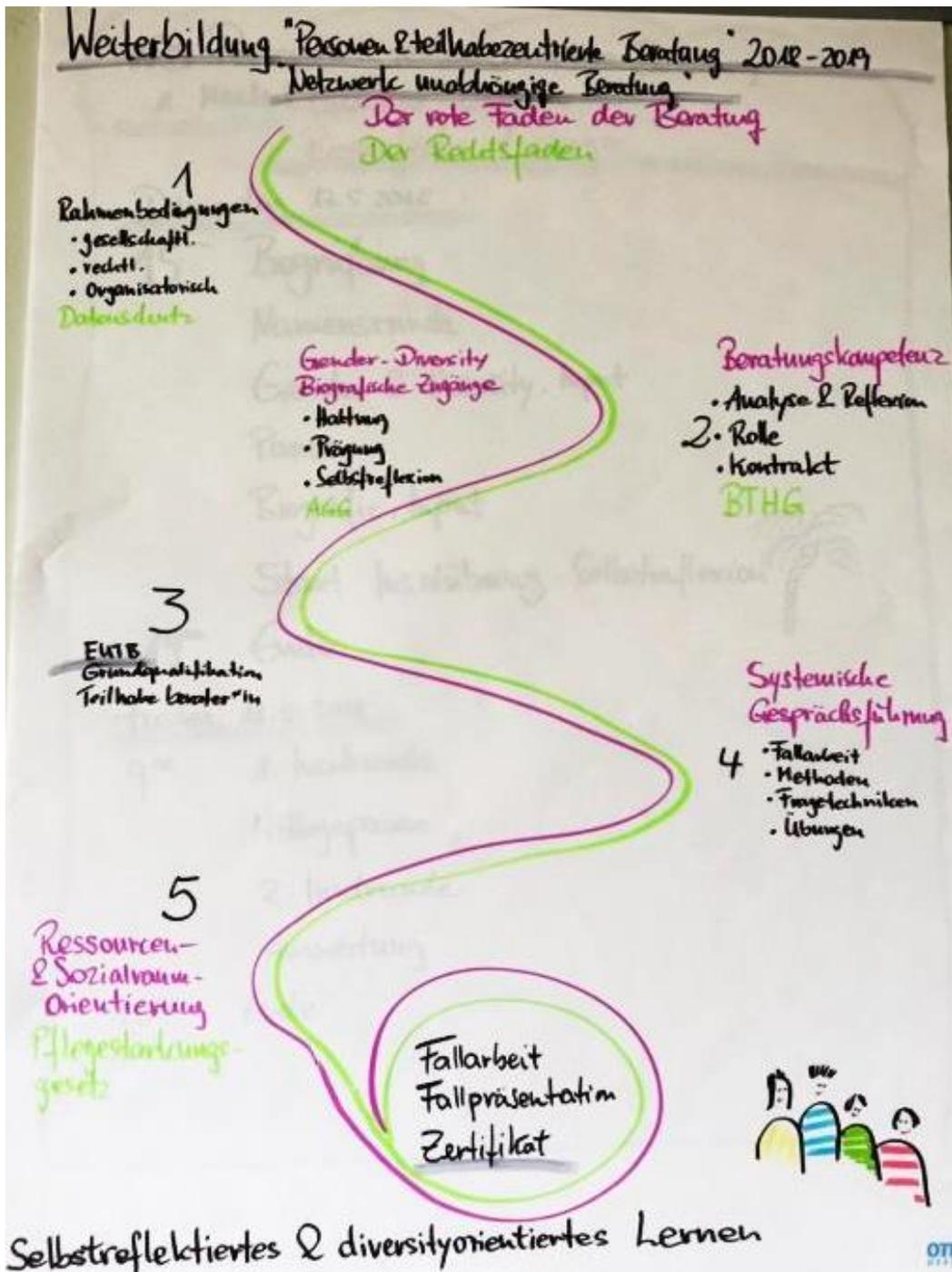
Nach der Evaluation der ersten Module wurde deutlich, dass die Vertiefungen in den juristischen Wissensbeständen von bisher ca. 3 Stunden pro Modul deutlich ausgebaut werden sollten.

Auch die Idee, die Module immer in Beratungsstellen im Bundesgebiet stattfinden zu lassen, um einen Einblick in die jeweilige Beratungspraxis zu erhalten, waren nur bedingt realisierbar.

Ferner waren die „soft skills“ in den Modulen in einer anderen Reihenfolge zu platzieren. Die Biografische Reflexion sollte stärker an den Beginn und mit einem geschlechtersensiblen Zugang zum Beratungskontext verknüpft werden.

Die Module sollten um das vom Bundesministerium entwickelte Modul: EUTB-Beratung und Peer-to-Peer-Beratung ergänzt werden, und die weiteren Module sollten entsprechend inhaltlich angepasst werden. Die bisher bestehenden Module werden auf 5 Module gekürzt, diese sind dann allerdings mit jeweils 2 kompletten Tagen ausgestattet, davon wird der jeweilige Rechtsteil auf 5 Stunden erweitert.

Das entsprechend überarbeitete Weiterbildungskonzept für den 2. Durchgang 2018-2019



**Veränderungen**

Die deutliche Verschränkung der juristischen Inhalte mit den Beratungshaltungen, dem Beratungs-know-how und den -techniken sind im Bild mit der grünen und pink-

farbenen Linie verdeutlicht. Die veränderten Inhalte sind in der neuen Modulübersicht wie folgt dargestellt.

<b>Modul</b>	<b>Titel</b>	<b>Inhalte</b>
1	<b>Rahmenbedingungen &amp; Biografische Zugänge, Geschlecht und Vielfalt</b>	<b>Schwerpunkt: Gesellschaftliche-, rechtliche und organisations-spezifische Rahmenbedingungen.</b> Juristische Inputs: Einführung in das Sozialrecht und in den Datenschutz, Gruppenarbeiten mit Präsentationen. Gender-Diversity-Biographische Zugänge, 2 Tage.
2	<b>Beratungskompetenz, Reflexions- und Analyseorientierung, Rolle und Kontrakt</b>	<b>Schwerpunkt: Reflexions- und Analyseorientierung</b> Juristische Inputs: Das BTHG und das Betreuungsrecht. Grundlagen der systemischen Reflexion, fachtheoretische Inputs, Rolle und Kontrakt , praktische Übungen, 2 Tage.
3	<b>EUTB-Grundqualifikation zum/zur Teilhabeberater*in durch die Fachstelle Teilhabeberatung</b>	„Auftrag und Rolle der Ergänzenden unabhängigen Beratung (EUTB) – Menschenrechtliches Verständnis von Behinderung – Geschichte und Konzept des Peer Counseling – Beratungskonzepte und Übungen zur Beratungspraxis – Qualitätsstandards in der Beratung – Vernetzung“, 5 Tage.
4	<b>Interdisziplinäre Beratung, Rolle und Haltung</b>	<b>Schwerpunkt: Ressourcenorientierung</b> Juristische Inputs: Betreuungsrecht. Systemische Gesprächsführung im heterogenen Kontext und Methoden der Gesprächsführung. Fallarbeit: Kombination Beratungskompetenz und juristischer Sachverhalt, 2 Tage.
5	<b>Das personen- und teilhabezentrierte Beratungsgespräch</b>	<b>Schwerpunkt: Partizipation und Teilhabe</b> Juristische Inputs: Einführung Pflegestärkungsgesetz mit Fallbearbeitung.

	<b>konkret</b>  <b>Abschluss</b>	Ressourcen- und Sozialraumorientierung Inklusionsorientierte Instrumente zur Planung und Lebensgestaltung von Menschen mit Behinderung. Das personen- und teilhabezentrierte Beratungsgespräch konkret. Abschluss: Fallarbeit und Fallpräsentation.
--	--	--

4 Module jeweils 2 Tage, 9-17 h, außer Modul 3, 5 Tage, gesamt: 13 Tage

## 7. Evaluation der Fort- und Weiterbildungsreihe

### 7.1. Ergebnisse der Evaluation: Allgemein

- Auf der Ebene der Organisationen und der Anbindung der jeweiligen Beratungsstellen besteht eine maximale Heterogenität an Erreichbarkeit und Ausstattung, personellen wie sachlichen Ressourcen. Die unterschiedlichen Strategien und Haltungen im Umgang mit dieser Diversität wurden als sehr gewinnbringend angesehen.
- Die Teilnehmenden verfügen über ein gutes professionelles Niveau und langjährige Berufserfahrung. Die Inhalte wurden als Vertiefungen und in der Multiperspektivität als große Bereicherung und Erweiterung des eigenen professionellen Verstehens und Handelns erlebt. Die Verknüpfung der juristischen mit den beraterischen Kompetenzen und der eigenen Praxis waren für den Lehr-Lerntransfer sehr hilfreich. Großer take-home-Effekt.
- Die Reflexion der Gestaltung von Lehr-Lern-Prozessen in Heterogenität: Es ist deutlich geworden, dass ein gelingender Theorie-Praxistransfer entsteht, wenn auf der inhaltlichen Ebene die unterschiedlichen Wissensbestände zueinander

in Beziehung gesetzt und mit den Praxiserfahrungen verknüpft werden. Auf der methodisch-didaktischen Ebene konnten unterschiedliche Lernzugänge und unterschiedliche Formen des Lernens (Inputs, Case studies, Präsentationen, Rollenspiele, simulativ, reflexiv, kreativ, interaktiv, kontemplativ, etc.) das sehr unterschiedliche Lernverhalten der Teilnehmenden gut unterstützen. Auf der organisatorischen Ebene konnte ein Weiterbildungsmodell entwickelt werden, das passgenau auf die Zielgruppe und deren heutige und zukünftige Anforderungen zugeschnitten ist. Mit den Modulen und der Verschränkung der juristischen und beratenden Weiterbildungsstränge ist ein hoher Mehrwert entstanden, und die Teilnehmenden konnten in ihrer Heterogenität sehr gut lernen.<sup>39</sup>

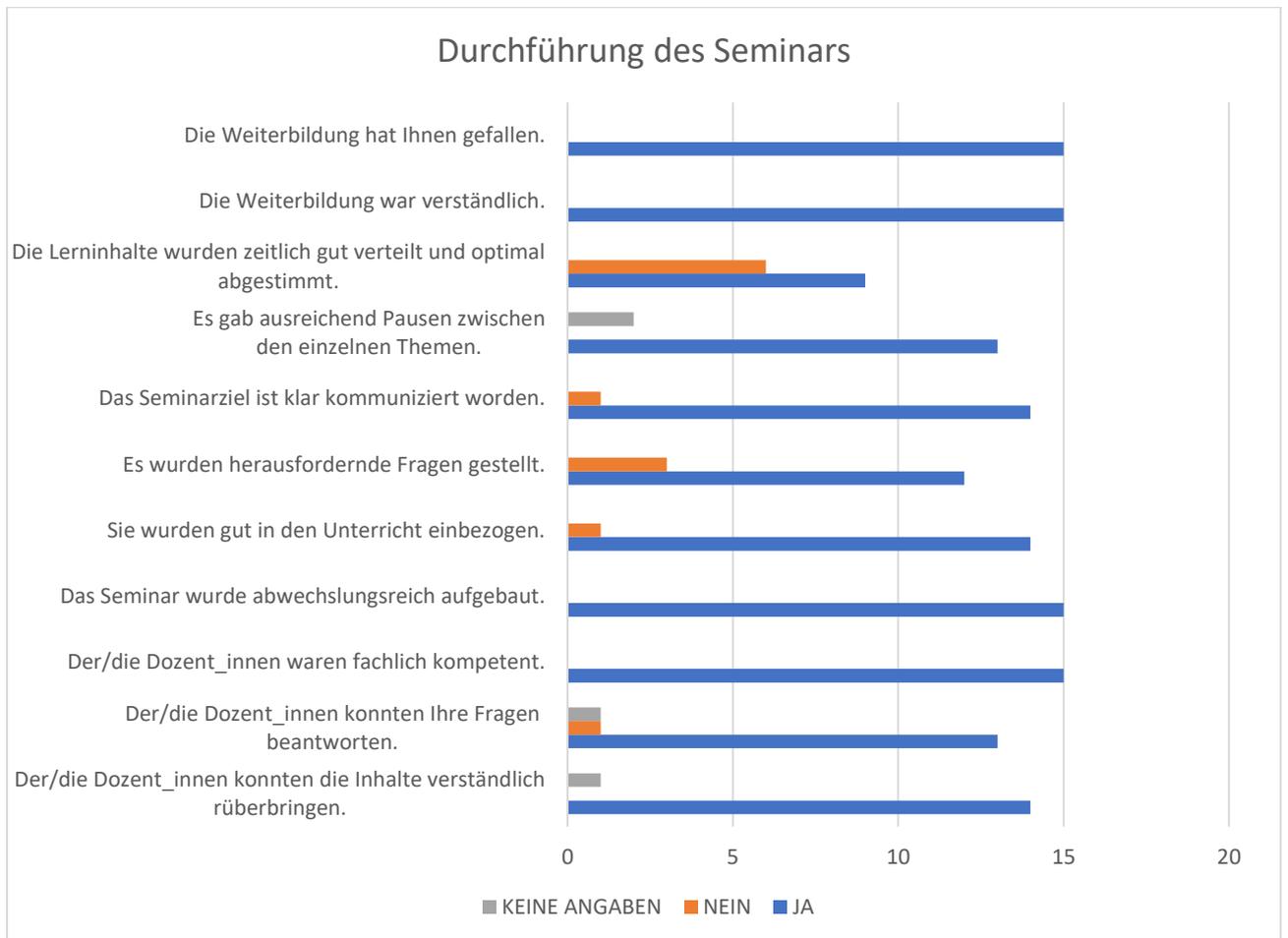
## **7.2. Ergebnisse der Evaluation: Evaluationsbögen der TeilnehmerInnen**

Am Ende der zweiten Weiterbildungsreihe wurde anhand standardisierter Fragebögen Seminarinhalte, Methoden, Qualität der Dozierenden, Lernmaterialien und Location abgefragt. Der standardisierte Fragebogen zur Evaluation der Weiterbildung „Personen- und teilhabezentrierte Beratung“ des „Netzwerks unabhängige Beratung“ befindet sich im Anhang. Die Teilnahme an der Rückmeldung erfolgte anonym. Im zweiten Durchgang der Weiterbildungsreihe gab es einige Personen, die auch an der EUTB-Grundqualifizierung der Fachstelle Teilhabeberatung teilgenommen hatten und somit die beiden Fortbildungen direkt miteinander vergleichen konnten. Bei den Evaluationsbögen bestand am Schluss die Möglichkeit in eigenen Worten Lob, Kritik oder Verbesserungsvorschläge schriftlich festzuhalten. Es gab insgesamt viel Lob. Insbesondere für die DozentInnen. Teilweise wurden die Inhalte als so spannend erachtet, dass eine weitere persönliche Fortbildung in diesem Bereich angedacht wurde. Verbesserungsvorschläge werden im Folgenden gebündelt wiedergegeben.

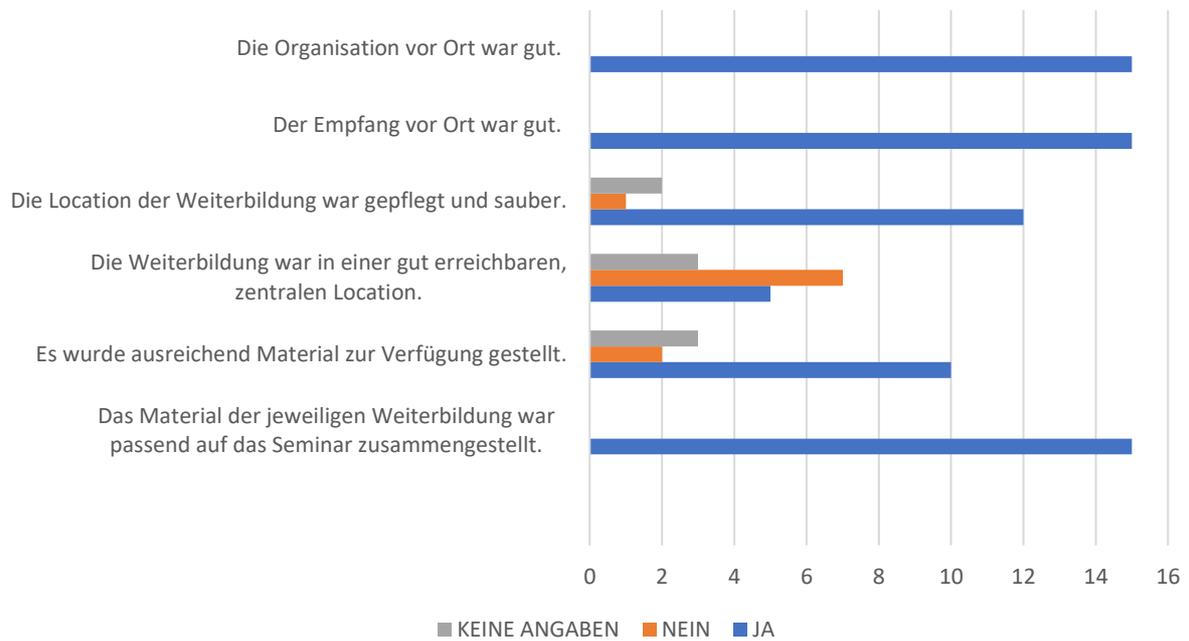
---

<sup>39</sup> vgl. Cendon/Pellert 2011.

*„Die Personen- und teilhabezentrierte Beratungsfortbildung hat mich während der ersten Zeit meiner Beratungstätigkeit begleitet und mir ein gutes „Rüstzeug“ mit auf den Weg gegeben.“*



## Lernmaterial, Lernlocation und Organisation



## Lerninhalte und Nutzen



### Lerninhalte

Die Lerninhalte hätten mehr variieren sollen. Eine klarere Trennung, welche Inhalte dem Ausbau des theoretischen Wissens und welche der Beratungskompetenz dienen sollen, sollte vorgenommen werden. Zusätzlich wurde um mehr beratungsrelevante Lerninhalte gebeten:

- generell beratungsnäher
- konkreter am Beispiel, insbesondere bei rechtlichen Themen
- persönliches Budget
- Pflege

Die Inhalte zur Beratungskompetenz seien nur begrenzt auf das EUTB-Arbeitsfeld anwendbar und mehr für die psychologische Beratung geeignet. Einzelne Themen konnten aufgrund von Zeitmangel nur angerissen werden.

### **Organisation**

Die Organisation rund um die Fortbildung wurde als „sehr gut“ bewertet.

### **DozentInnen**

Generell wurden die DozentInnen als fachlich und persönlich kompetent bewertet. Offen und sehr freundlich seien die ReferentInnen gewesen. Außerdem sei die Harmonie in der Gruppe durch die ReferentInnen gestärkt worden und habe damit den Netzwerkaufbau gestärkt. Nur zwei gegenteilige Stimmen bezüglich der DozentInnen wurden vermerkt, diese bezogen sich auf die erste Fortbildungsreihe.

### **Lernmaterial**

Damit eigene Mitschriebe nicht nötig gewesen wären, wären der Erhalt der Folien vorab wünschenswert gewesen. Das gesamte Lernmaterial wurde den Teilnehmenden nach den Veranstaltungen in PDF-Formaten zur Verfügung gestellt.

### **Werbung für die Beratungsstelle**

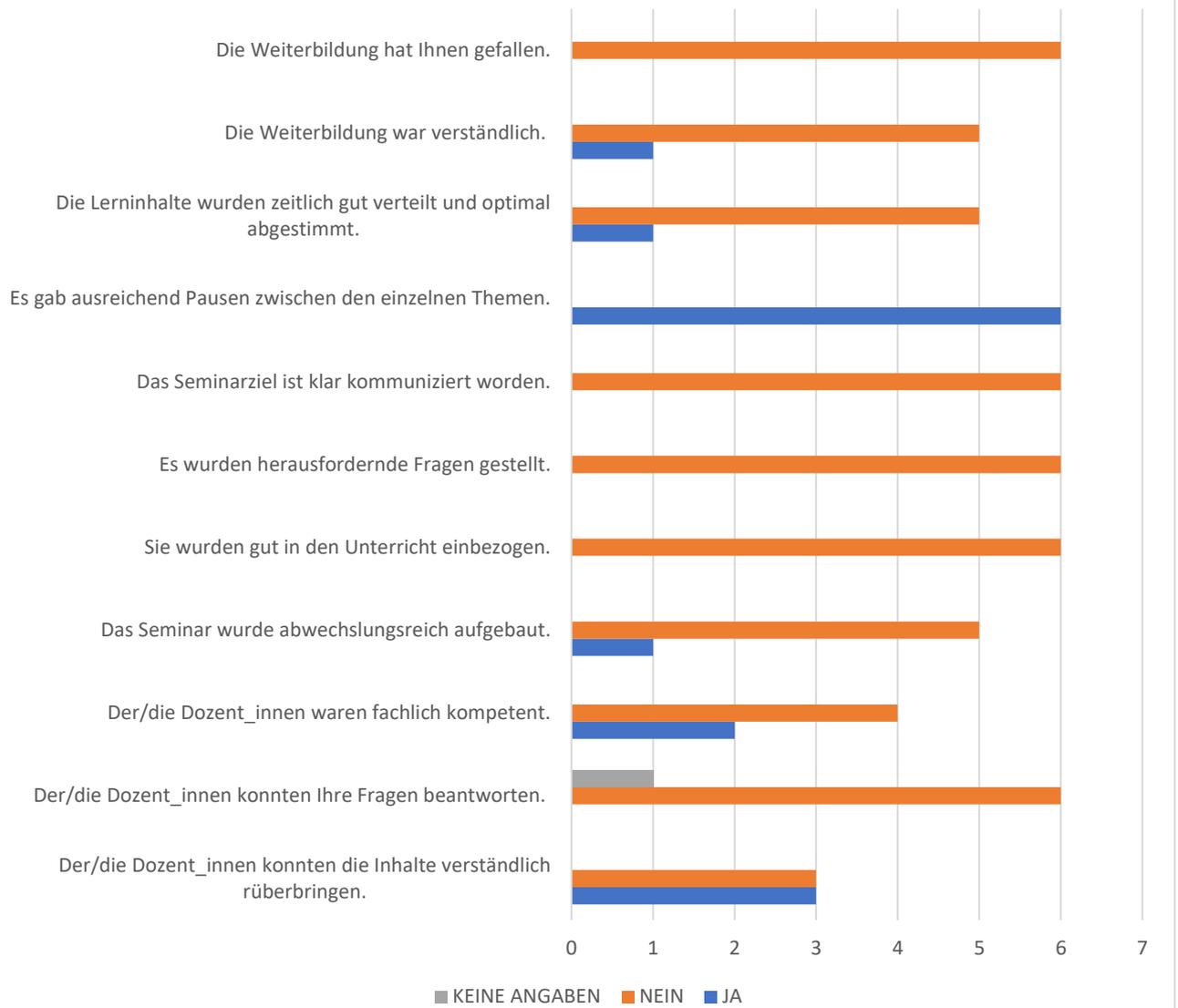
Bei der Fortbildungsreihe gab es keinen inhaltlichen Schwerpunkt, der auf Marketing, Netzwerk, Vernetzung, Bekanntmachung, Corporate Identity etc. eingegangen

wäre. Aber Gespräche mit TeilnehmerInnen und wie diese „netzwerken“ und werben waren für die TeilnehmerInnen inspirierend und bereichernd.

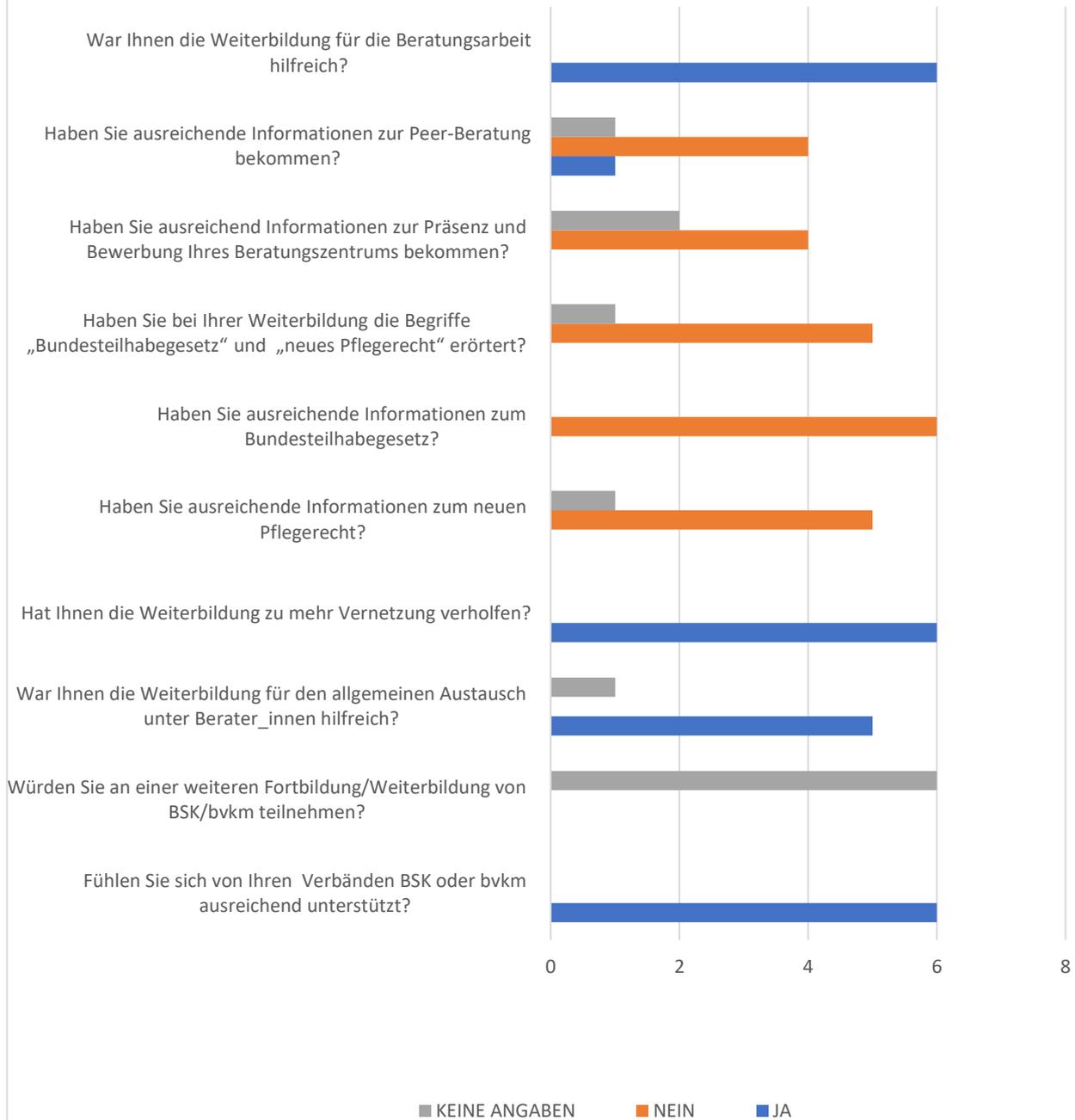
### **Bewertung des Fachstellen-Seminars**

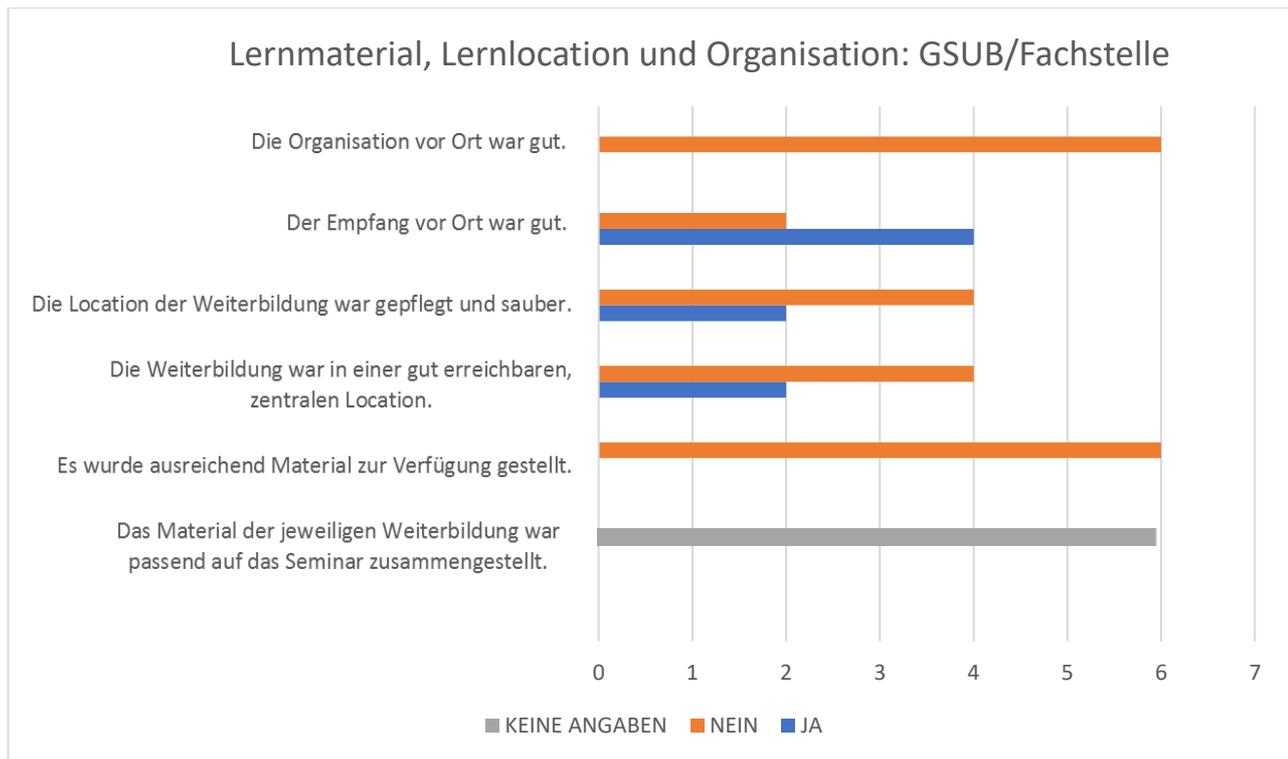
Derselbe Fragebogen wurde von einigen TeilnehmerInnen für die Weiterbildung der Fachstelle Teilhabeberatung ausgefüllt. Die TeilnehmerInnen, die den Fragebogen für die Fachstelle ausfüllten, schrieben auf das Anfangsblatt „für Fachstelle ausgefüllt“ oder strichen den Titel: „Personen- und teilhabezentrierte Beratung“ durch. Die Ergebnisse sollen hier tabellarisch festgehalten werden, wenn auch – aufgrund geringer Rücklaufzahlen – keine endgültigen Aussagen festgehalten werden können, so zeigen sie jedoch einige von den TeilnehmerInnen wahrgenommene Unterschiede.

## Durchführung des Seminars: GSUB/Fachstelle



## Lerninhalte und Nutzen: GSUB/Fachstelle





### **Aussagen der TeilnehmerInnen beim Vergleich der Weiterbildungen „Personen- und teilhabezentrierte Beratung“ (BSK/bvkm) und EUTB-Grundqualifizierung der Fachstelle Teilhabeberatung**

Alle TeilnehmerInnen der zweiten Fortbildungsreihe arbeiteten am Ende des Evaluationszeitraums in EUTB-Beratungsstellen, hatten somit *zusätzlich* die EUTB-Grundqualifizierung der Fachstelle Teilhabeberatung absolviert. Für diese BeraterInnen war mehrheitlich klar, dass die Fortbildungsreihe der „Personen- und teilhabezentrierten Beratung“ qualitativ hochwertiger und „profunder“ angelegt war. Das, was „*innerhalb von vier Tagen bei der Fachstelle Teilhabeberatung gemacht wird, ist zu wenig*“, so der O-Ton der befragten TeilnehmerInnen. Eine Aussage zur Grundqualifizierung machte es besonders deutlich: „*Also ich war am Anfang bei der ersten Grundqualifizierung der Fachstelle dabei, und ich muss sagen, das war alles Banane*“. Bei der Grundqualifizierung fehlten die Übersichtlichkeit der Inhalte und ihr Bezug zu Theorie oder Praxis. Es fehlten ebenfalls Themen zum persönlichen Budget, zu SGB IX und SGB XII. Der Peer-Aspekt führte in den Diskussionen der EUTB-Grundqualifikation der Fachstelle Teilhabeberatung zu überwiegend heftigen

emotionalen Diskussionen. Teilweise fühlten sich die BeraterInnen sogar diskriminiert, wenn sie keinen direkten Peer-Bezug aufweisen konnten. Hier sagten die BeraterInnen aus, dass ihnen der „erweiterte“ Peer-Begriff, wie er in der Fortbildungsreihe „Personen- und teilhabezentrierte Beratung“ mehrheitlich verwendet wird, besser geeignet erschien, da ein „Aufeinander-Rumhacken“ erspart blieb. Die Qualifikation und die Beratungsarbeit seien immer noch im Vordergrund gewesen und nicht *nur* der Peer-Aspekt. Bei der EUTB-Grundqualifizierung der Fachstelle Teilhabeberatung sei vieles vom Zufall abhängig, so die TeilnehmerInnen. Die ReferentInnen seien sehr unterschiedlich, es sei mit viel Glück verbunden die „guten“ zu bekommen. Fachliche Aspekte des Ehrenamts fehlten ebenfalls, so die TeilnehmerInnen in der Grundqualifizierung. Ein großes Problem stellten die vielen Feedbackbögen dar und der hohe Anteil an dokumentativer Arbeit. *„Für die Beratungsarbeit selbst, bleibt kaum Platz“*, so die TeilnehmerInnen. *„Jemandem, der sich gerade geöffnet hat, gleich einen Fragebogen unter die Nase zu legen, ist sehr unangenehm“*. Der Anteil der systemischen Beratung in der Fort- und Weiterbildungsreihe der „Personen- und teilhabezentrierten Beratung“ war „eine riesige Bereicherung“, so alle TeilnehmerInnen.

Abschließend muss festgehalten werden, dass die Motivation gesteigert wurde zu EUTB zu gehören, auch die persönliche Vernetzung konnte durch die Grundqualifikation der Fachstelle Teilhabeberatung erhöht werden. Zwar sind sich alle TeilnehmerInnen darin einig gewesen, dass die Grundqualifizierung inhaltlich und thematisch noch verbessert werden müsse, aber *„positiv sei das Ganze allemal“*. Beschrieben wurde aber auch ein zunehmender Konkurrenzdruck und Sorgen über eine – hoffentlich kommende – Entfristung der Arbeitsplätze in den Beratungsstellen.

### **7.3. Interviewaussagen zur Fort- und Weiterbildung**

Allgemein lässt sich festhalten, dass die Fort- und Weiterbildungsreihe von den BeraterInnen sehr positiv bewertet wurde. Dies gilt für den ersten als auch zweiten Durchgang der Weiterbildungsmaßnahme.

## Grundqualifikation

Die BeraterInnen des Kooperationsprojektes sollten eine Grundqualifikation mitbringen, so der O-Ton der BeraterInnen in den Interviews. Ob diese Grundqualifikation innerhalb eines pädagogischen Studiums erworben wurde oder durch jahrelange ehrenamtliche Arbeit in dem Bereich, blieb bei den Interviews offen.

*„...Das Wichtigste ist, dass man sozusagen eine Methode gelernt hat, wie man selbstständig Wissen beschafft.“ Ob im Studium der Sozialen Arbeit, Sozialpädagogik oder was auch immer, aber man sollte diesen Horizont haben“... „Ich würde schon sagen, dass ein Studium oder etwas Vergleichbares eine essentielle Voraussetzung ist.“ (I.1.S. 22ff. #01:03:37-8#)<sup>40</sup>*

*„Ich bin nicht der Meinung, dass es diese von ISL angebotene Peer Counseling-Ausbildung sein muss, im Gegenteil. Das ist ein Wochenende, das ist eine Vertiefung, nochmal Präzisierung des Studiums, das ist ganz nett, aber das jetzt als Voraussetzung für eine Peer-Beratung zu setzen, finde ich etwas absurd. Dann müsste man das schon in einer richtigen Beratungsausbildung machen.“ (I.1.S. 22ff. #01:03:37-8#)*

Natürlich gab es in den Interviewaussagen viele individuelle Präferenzen bezüglich der inhaltlichen Ausrichtung der Fort- und Weiterbildungsreihe. Durch die sehr heterogene Zusammensetzung der BeraterInnengruppe kann kein einheitlicher inhaltlicher „Wunsch“ zustande kommen. Manche Beratende haben einen betriebswirtschaftlichen oder kaufmännischen Hintergrund, andere Beratende kommen aus der Sozialen Arbeit. Verständlicherweise wünschen sich die einzelnen BeraterInnen, je nach persönlichem Nachholbedarf oder Interesse, unterschiedliche Schwerpunkte. Deshalb sollen hier nur die Aussagen aufgezeichnet werden, die thematisch mindestens von *zwei und mehr* InterviewpartnerInnen angesprochen wurden. Wünsche Einzelner werden hier nicht abgebildet.

Zusätzlich muss gesagt werden, dass die Interviewerhebung bei beinahe allen BeraterInnen während des *ersten* Fortbildungsdurchgangs erfolgte. In der zweiten Fortbildungsreihe wurden die Inhalte teils modifiziert.

*„Also ich finde es ganz toll, dass wir diese Weiterbildung, diese Seminarreihe machen dürfen (...) Wir kommen ja aus sehr unterschiedlichen Bereichen, und das ist sehr interessant, auch*

---

<sup>40</sup> Lesehinweis: Interview Nr.1, Seite 22 folgende, Zeitpunkt 01:30:37 bis 01:30:38.

*Erfahrungen auszutauschen und natürlich der Input, den wir bekommen, also sowohl die juristischen Fragen, die uns nahegebracht werden, als auch die ganzen Gesetztestexte, Informationen, die wir bekommen, die sind schon sehr gut. Das ist schon sehr gut. Was jetzt, wenn diese Seminarreihe zu Ende ist, so an Weiterbildung interessant wäre (...) Sachen zu erfahren, die mit Flüchtlingen zusammenhängen beispielsweise.“ (I.6.S.6#00:39:55-9#)*

*„Die Fortbildung ist durchaus noch ausbaufähig, was tatsächlich die sozialrechtlichen Inhalte betrifft. (...) Durch die Vielfalt der Anfragen und dadurch, dass die meisten Beratungsstellen kein großes Team vorhalten können, sondern eine Ein-Mann- oder Zwei-Mann-Show sind, [ist es] schon sehr wichtig, dass man ein sehr großes Sozialrechtswissen hat.“ (I.2. und 3. S.20. #00:27:26-6#)*

*„Für solche Stellen, die halt keinen übergeordneten Dienstleiter mit Dienstanweisung, Dienstvorschriften [haben, welche den Beratern sagen] so gehen wir in dem und dem Fall vor, ist es sehr schwer. Damit man halt selber seinen Weg findet. (I.2.S.20. #00:27:26-6#)*

*In der Weiterbildung fehlen „...auf jeden Fall Oberbegriffe wie: persönliches Budget (...), ja, Bundesteilhabegesetz (...) da wäre ein bisschen Fortbildung schon erleichternd.“ (I.7.S.7#00:29:37-7#)*

*„Was mir noch ein Stück weit fehlt, ist eben noch dieses nonverbale Kommunizieren. Es gibt so Lebensplanungssachen für Menschen mit kognitiven Schwierigkeiten, da ist so ein bisschen eine weiße Landkarte jetzt bei mir.“ (I.1.S.20. #00:56:49-1#)*

*„Aber mir fehlen manchmal die Themen der Behindertenpolitik. Und da brauche ich Vernetzungen. Und da möchte ich selber noch mehr Wissen bekommen. Diese, diese Weiterbildung in Ludwigsburg fand ich klasse. Die fand ich super. Mit ganz tollen Dozenten. Super. (...) aber die Balance hat mir nicht gestimmt zwischen den Themen, die wir hatten. Die sehr in die Beratungsarbeit gingen, aber die Behindertenthemen, die haben mir gefehlt.“ (I.4.S.7.#00:17:04-3#)*

*„Also was ich schwierig fand in dieser Ausbildung, dass die Rechtsbestandteile zu groß waren, wir sind keine Juristen. ... Im Alltag ist ja etwas anderes gefordert (..) als die Erörterung [von Gesetzen], sondern einem Menschen diese zu erläutern oder sich ein Bild zu machen über eine sich verändernde Rechtssache.“ (I.1.S. 21f. #00:58:28-4#)*

Zukünftig wäre es, so einige BeraterInnen, wünschenswert, rechtliche Aspekte anhand konkreter Fallbeispiele zu erörtern:

*„Also ich würde sowas immer an Fallbeispielen machen.“ (I. S.21. #01:00:31-5#)*

Auch eine konkrete Fokussierung auf finanzielle Inhalte – insbesondere im Zusammenhang mit dem Thema der Unabhängigkeit einer Beratungsstelle, wurde mehrfach angesprochen: *„Zu klären, wie diese unabhängige Beratung auf Dauer finanziert werden kann. Es ist ja klar, es gibt ja schon Beratungsstellen von verschiedenen Institutionen, aber wie kann so eine unabhängige Beratungsstelle sich selbst tragen, ohne dass andere Bereiche aus einem Betrieb diese mitfinanzieren müssen.“ (I.6.S.6. #00:40:43-0#)*

#### **7.4. Empfehlungen für die Weiterführung der Qualifikationsreihe aus Sicht ausgewählter ReferentInnen**

##### **Abschließendes Statement über unsere Mitarbeit an dem Projekt „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“ bzw. „Personen- und teilhabezentrierte Beratung“**

Michaela Judy und Walter Milowiz

##### **Erfahrungen:**

Wir waren sehr beeindruckt vom Interesse, dem Engagement und dem Pioniergeist bei den TeilnehmerInnen wie auch der Organisatorinnen.

Beim 2. Lehrgang konnten wir mit Freude feststellen, wie viele der geplanten Grundlagen des Vorhabens bereits erarbeitet und stabil installiert waren.

Sehr gut nutzbar für die TeilnehmerInnen war u. E. in beiden Gruppen, mit unserem systemischen Ansatz ein grundlegendes Modell von Kommunikation sowie einige ausgewählte Instrumente für die Beratung zu erhalten.

##### **Empfehlungen aus Sicht des Themas Beratung:**

Die BeraterInnen leisten in ihrer Arbeit eine anspruchsvolle Kombination von Sach- und psychosozialer Beratung. Die Klienten kommen als „Besucher“ im Sinne der Beziehungstypen von I.K. Berg, die scheinbar nur Information wollen, hinter denen

aber oft noch andere, weniger bewusste psychosoziale Anliegen liegen. In der Vermittlung von Beratungsfähigkeiten fallen aber aufgrund der Kürze (besonders durch die Kürzung von zwei Modulen auf einen im zweiten Durchlauf) solche komplexeren Situationen unter den Tisch.

Wir empfehlen einen 2-Stufen-Aufbau zu dem Thema mit Abstand zwischen den 2 Modulen:

- Grundlagen der Beratung
- Spezifische Beratungssituationen im Kontext von Teilhabeberatung

Für günstig würden wir auch eine durchgehende Prozessbegleitung ansehen, wo Themen – sowohl inhaltlich wie auch auf Gruppenebene – nachbearbeitet werden können, die sich im Laufe der Dynamik der Ausbildung herauskristallisieren. Dies ermöglicht sowohl einen schlüssigeren Ausbildungsprozess wie auch einen weit besseren Transfer in die eigene Praxis. Aus ähnlichen Gründen wäre zusätzlich eine begleitende Teamsupervision, v.a. in der Aufbauphase einer Beratungsstelle, sehr zu empfehlen.

## 8. Analyse des Beratungskonzepts – Leitfadengestützte Interviews mit BeraterInnen

Ein übergeordnetes Ziel der Evaluation war es, die Beratungsstruktur bzw. die Grundprämissen der Beratungsprozesse zu erfassen. Einer der Basisbausteine der Evaluationsarbeit sind daher die qualitativen Interviews mit den BeraterInnen und Peer-BeraterInnen der Beratungsstellen des „Netzwerks unabhängige Beratung“.

Durchgeführt wurden leitfadenstrukturierte Interviews im Sinne qualitativ-empirischer Sozialforschung, die methodisch kontrolliertes Fremdverstehen gewährleisten sollen. Die Stärken einer qualitativen Herangehensweise liegen mithin darin, „dass Prozesse beobachtet, Entwicklungen dokumentiert und im Detail rekonstruiert, subjektive Sichtweisen der Beteiligten sichtbar und Interessen somit transparenter und nachvollziehbarer gemacht werden; damit werden Erfolge und Misserfolge im Verlauf auf das Handeln und Erleben von Akteuren und auf spezifische Rahmenbedingungen spezifisch zurechenbar“.<sup>41</sup>

In Abgrenzungen zu anderen Formen des offenen Interviews sind bei ExpertInneninterviews „nicht die Gesamtperson der Gegenstand der Analyse“ (d.h. nicht die Person mit ihren Orientierungen und Einstellungen im Kontext des individuellen oder kollektiven Lebenszusammenhangs), sondern der Kontext um den es hier geht, ist ein organisatorischer oder institutioneller Zusammenhang, der mit dem Lebenszusammenhang der darin agierenden Personen gerade nicht identisch ist und in dem sie nur einen „Faktor“ darstellen“.<sup>42</sup> Die BeraterInnen werden im Zuge der Evaluation „nur“ als RepräsentantInnen einer Gruppe in die Untersuchung einbezogen;

---

<sup>41</sup> v. Kardorff, Ernst (2006): Zur gesellschaftlichen Bedeutung und Entwicklung (qualitativer) Evaluationsforschung, in: Flick, Uwe (Hg.): Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte, Methoden, Umsetzungen, Reinbek bei Hamburg, S. 63 – 91, hier S. 83.

<sup>42</sup> Meuser, Michael/Nagel, Ulrike (2005a): ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In: Bogner, Alexander/Littig, Beate/Menz, Wolfgang: Das Experteninterview. Theorie, Anwendungen, Methode. Wiesbaden, S. 72f.

dementsprechend sind die Personen „nur als FunktionsträgerInnen von Interesse [...], nicht aber als Privatpersonen“<sup>43</sup> zu verstehen.

Während das Betriebswissen die Handlungsweisen und institutionellen Rahmenbedingungen, in denen sich die BeraterInnen bewegen, umschreibt, geht es beim Kontextwissen um die Erlangung von kontextuellen Bedingungen, die auf ausgewählte Ratsuchende wirken.<sup>44</sup> Die von uns befragten „ExpertInnen“/BeraterInnen verfügen sowohl über Betriebswissen als auch über Kontextwissen. Die BeraterInnen geben im Rahmen der Evaluation spezifische (Hintergrund-)Informationen und praxisgesättigte Bewertungen, Einschätzungen und Prognosen über ihr Handlungsfeld weiter.<sup>45</sup> Sie verfügen „über technisches, Prozess- und Deutungswissen, das sich auf ein spezifisches professionelles oder berufliches Handlungswissen bezieht. Insofern besteht das Expertenwissen nicht allein aus systematisiertem, reflexiv zugänglichem Fach- oder Sonderwissen, sondern es weist zu großen Teilen den Charakter von Praxis- oder Handlungswissen auf, in das verschiedene und durchaus disparate Handlungsmaximen und individuelle Entscheidungsregeln, kollektive Orientierungen und soziale Deutungsmuster einfließen“.<sup>46</sup>

Die Interviews hatten eine Länge von 60 Minuten bis zu 220 Minuten. Der besseren Lesbarkeit wegen wurden auch die im Dialekt geführten Gespräche bei der Transkription einer gesprochenen Standardsprache angenähert. Das nonverbale Verhalten, wie Lachen oder Weinen, Räuspern, längere Pausen o.ä., das für die Interpretation durchaus von inhaltlicher Bedeutung sein kann, wurde bei der schriftlichen Wiedergabe durch kurze Bemerkungen in Klammern angegeben. Fokussiert wurde hier die inhaltsanalytische Auswertung dieser Interviews. Dabei wurden die für die Untersuchungsbereiche relevanten Sachverhalte aus dem Blickwinkel der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen betrachtet. Die einzelnen Themen und Kontexte werden mit ausgewählten Zitaten aus den Interviews belegt bzw. illustriert. Im Vorfeld der Interviews wurden die BeraterInnen und Peer-BeraterInnen über die Evalu-

---

<sup>43</sup>Meuser, Michael/Nagel, Ulrike (2005b): Vom Nutzen der Expertise. ExpertInneninterviews in der Sozialberichtserstattung. In: Ebd., S. 264.

<sup>44</sup> Vgl. Meuser/Nagel 2005a, S.75.

<sup>45</sup>Vgl. Meuser/Nagel 2005a, S. 75.

<sup>46</sup> Bogner/Menz 2002 zitiert nach Flick 2016, S. 215.

ation sowie die Durchführung und insbesondere die Vertraulichkeit der Interviews aufgeklärt. Der detaillierte Fragebogen befindet sich im Anhang.

Schwerpunkte der Interviewaussagen:

- Beratungssetting (Beratungsstelle, Barrierefreiheit, Material...)
- Qualitätsmaßstäbe der einzelnen BeraterInnen
- Peer- und erweiterter Peer-Begriff (gesondert im Kapitel 8 „Peer“ zu lesen)
- Welche Rahmenbedingungen, Maßnahmen und Ziele stehen beim jeweiligen Beratungsangebot im Vordergrund? (Wird das beraten, was den Ratsuchenden wichtig ist?)
- Erreichen die Beratungsangebote ihre Zielgruppe, treffen die Inhalte der Beratung die Bedarfe der KlientInnen?
- Wie kommunizieren die Organisationsmitglieder über diese Themen?

Alle BeraterInnen zeigten eine hohe Sensibilität und große Empathiebereitschaft für ihre Ratsuchenden. Im Mittelpunkt ihrer Arbeit steht die Beratung und die Unterstützungshilfe für Menschen mit Behinderung und ihren Angehörigen, Familien, Partner, Kinder.

### **8.1. Biographische Zugänge**

Oft sind die biographischen Zuhänge – insbesondere bei Peer-BeraterInnen – von einem eigenen „Leidensweg“ geprägt.

Der berufliche Weg führte die BeraterInnen manchmal über ein Studium der Sozialen Arbeit, oder ein Sozialpädagogisches Studium, der Arbeit mit Gruppen, SchülerInnen und StudentenInnen, manchmal über den Bereich der allgemeinen Krankenversicherungen, den Bereich der Rehabilitation und Wiedereingliederung und Umschulung. Es gab vorherige Ausbildungen in der Verwaltung und Bürokommunikation aber auch „gänzlich fachfremde“ Studien z.B. der Japanologie. In den seltensten Fällen war aber ein plötzlicher Quereinstieg zu vermerken, aber auch diese Situation kam vor. Oft waren es veränderte Lebensumstände und neue Inte-

ressen, die BeraterInnen dazu bewogen in die Beratung zu wechseln. Viele BeraterInnen erzählten, dass sie im Laufe ihres Lebens selbst lernen mussten, was wichtig im Leben ist und was nicht. Auseinandersetzung mit Inklusion und die Erkenntnis, dass viele Behinderungen nicht sichtbar sind und somit umso schwerer nach außen abzugrenzen sind, machen es besonders schwer eine allgemeine Akzeptanz zu fördern. Ein/e BeraterIn erzählte, dass auch der Lebenszeitpunkt, in welchem Behinderungen entstehen, bisher noch gar nicht ins Bewusstsein der Gesellschaft gedrungen sind. *„Es ist keinem Menschen bewusst, dass man [auch] mit Anfang 20 einen Herzinfarkt haben kann oder eine autoimmune Erkrankung...und dadurch 'behindert' wird“* (I.1.S.3. #00:06:06-0#)

## 8.2. Motivationen der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen

Für die meisten BeraterInnen ist die Motivation als BeraterIn zu arbeiten aus dem Kontext entstanden „gerne mit Menschen zu arbeiten“. Generell „zu helfen“ wurde genannt, Empathie empfinden zu dürfen und Freude an Kommunikation zu haben. Motivierend sei aber auch einfach „nur“ eine Übersicht zu geben in einem „Urwald an Angeboten“. Eine oft genannte Motivation als BeraterIn zu arbeiten bezog sich aber auch ganz konkret auf das Projekt „Netzwerk unabhängige Beratung“, mit Betonung auf die „Unabhängigkeit“ der Beratung selber. ‚Unabhängig‘ zu beraten, also im Sinne der ‚unabhängigen Beratung‘ den **Ratsuchenden** im Mittelpunkt zu haben für und mit diesem den richtigen Weg zu bestreiten, das sei eine Hauptmotivation, so das Gros der BeraterInnen.

*„Menschen sind generell nicht immer ganz gewillt Beratung in Anspruch zu nehmen (...) vor allem wenn sie kostet. Sondern es ist meist mehr ein Zwangskontext. Und die Leute, die hierherkommen, die möchten diese Beratung. Das ist einer der Hauptmotivationen, auch die Vielseitigkeit der Arbeitsbereiche. (I.9.S.2#00:03:50-7#)*

*„Dass ich unglaublich gerne mit Menschen zusammen arbeite und sie über ihre Möglichkeiten im Sozialleistungssystem berate.“ (I.2.S.2. #00:04:35-4#)*

*„Erfahrung, Kraft und Hoffnung weitergeben.“ (I.8.S.2.z.53)*

Sich als „Übersetzer“ oder Schnittstelle zu verstehen, sei auch sehr motivierend, so einige Interviewaussagen. „Übersetzer“ in dem Sinne, dass ein Sachverhalt vom Ratsuchenden oder seinen Angehörigen zwar die gleiche Sachlage beschreibt, aber die Formulierung nicht so gewählt ist, dass z.B. der Kostenträger damit arbeiten kann: *„Manchmal hilf es einfach, bei dem Kostenträger anzurufen und die Geschichte einfach nochmal darzustellen. Der Angehörige hat das nicht so gut rübergebracht und damit hat man oft schon weitergeholfen (...) einfach Schnittstellen zu finden, wo es Unterstützung gibt, das ist motivierend.“ (I.6.S.2#00:08:20-6#)*

Bei den Peer-BeraterInnen ist die Motivation in der Beratung für Menschen mit Behinderung zu arbeiten meist aus einem eigenen Lebenskontext entstanden. Oft ist es der Wunsch der Verbesserung. Zur besonderen Geltung kommt Peer-Wissen in Kombination mit Vorwissen und Kenntnissen zu strukturellen Veränderungsprozessen. So zum Beispiel die Mitarbeit bei Apps für Sehbehinderte, oder die Mitarbeit als Beratungsstelle mit Verkehrsverbänden gemeinsam etwas zu verändern. Durchaus motivierend ist auch die eigene schlechte Erfahrung mit dem Wunsch, es als BeraterIn besser zu machen, oder einfach die Motivation anderen Menschen mit Behinderung zu zeigen, dass es möglich ist, in dem Bereich der Beratung als Peer-Berater zu arbeiten:

*„...Man wird oft einfach nur weitergeleitet und hat unheimlich viele Reibungsverluste .... ich versuche das hier (weil es mir oft passiert ist) eben eleganter zu machen. [...] Dann sage ich immer, "Wenn Sie nicht weiterkommen, können Sie zu mir kommen", je nachdem wie fähig die Leute sind. Dass man eben dieses Allein-sein-in-der-Welt ein bisschen reduziert.“ (I.1.S.4.#00:10:43-1#)*

*„Menschen über ihre Möglichkeiten im Sozialleistungssystem zu beraten, ... das ist für den Arbeitgeber meist nicht so von vorrangigem Interesse. Und obwohl es ja die Pflicht zur Beratung gibt, wird man doch eher angehalten, das Ganze zeitlich zu begrenzen und die Leute vielleicht doch mit den Formularen nach Hause zu schicken. Anstatt das zusammen mit denen zu bearbeiten.“ (I.2.S.2ff. #00:04:35-4#)*

### 8.3. Leitbilder der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen

Die Mehrheit der BeraterInnen fühlen sich keinem *konkreten* Leitbild verpflichtet. Die meisten „Leitideen“ der BeraterInnen basieren auf einem humanistischen Verständnis. Empowerment und Selbstbestimmung wurden ebenfalls mehrmals genannt. Sonst setzten sich die Leitbilder aus den unterschiedlichen biographischen Aspekten der BeraterInnen zusammen. Letzten Endes aber basieren alle „Leitbilder“ auf einer Haltung: Alles möglich zu machen, was der ratsuchenden Person helfen kann ein eigenständiges Leben zu führen. Die Vielseitigkeit der „Leitbilder“ wird anhand der unterschiedlichen Aussagen deutlich:

Ein Leitbild ist: *„Parteilich für den Menschen [zu sein], der bei uns zur Beratung kommt und dass ich natürlich versuche diesem möglichst empathisch gegenüberzutreten. Also das sind vom Prinzip die beiden Grundsätze, die ich habe. Dass ich umfassend informiere und dem Ratsuchenden nicht meine Meinung aufdrücke. (I.2.S.3.#00:08:20-6#)*

*„...Neutral sein zu können. Und das habe ich auch in den ganzen letzten Jahren gut lernen können.“ (I.7.S.1#00:05:02-4#)*

*„Also ich persönlich, das hängt aber auch an meiner Biografie, und das sage ich nicht, weil Sie von der evangelischen Hochschule sind, [fühle mich] dem christlichen Menschenbild [verpflichtet].“ (I.5.S.2.#00:01:59-8#)*

*„Ich bezeichne mich eher ungern als Buddhist oder so, aber von der Einstellung her würde ich das als Leitbild nehmen.“ (I.8.S.3.z.96-97.)*

*„Also, ich sage mal so, mein Leitbild ist einfach zu sagen: Es gibt nicht den richtigen Weg, sondern es gibt immer zwei Lösungen. Und ich versuche in der Beratung dem Betroffenen zwei Lösungen zu präsentieren. Und im Endeffekt kann ich nicht entscheiden, welchen Weg dieser geht. Sondern er muss für sich entscheiden.“ (I.3.S.3f.#00:09:29-1#)*

## 8.4. Beratungssetting und äußere Struktur

*"Wir können nicht nur das Individuum beraten, sondern wir müssen auch die Struktur beraten, sonst macht das irgendwie keinen Sinn." (I.1.S.2. #00:05:07-8#)*

Diese Interviewaussage lässt sich auf alle Bereiche der Beratung übertragen, so auch auf die äußere Struktur, welche zuerst näher betrachtet werden soll. Im extremsten Bereich geht es um die Baustruktur, insbesondere um bautechnische Gegebenheiten, „triviale Sachen“, die öfters auch niedrigschwellig und bei Neubauten sogar kostengünstig zu lösen wären. Oft steht dahinter auch eine Haltung im Sinne vorhandener oder fehlender Sensibilität.

Bautechnisch „...könnte man schon viel verändern und sensibilisieren. Das macht einfach keinen Sinn, nur Individuen zu beraten und nur zu sagen, was [der/die RollstuhlfahrerIn] alles kriegen kann – und dann kommen die [anderen] nicht auf das Klo. Ein Rolli-Klo baut man mittlerweile heute schon, das haben sie auf dem Schirm, aber dann alles Mögliche, was man ebenso falsch machen kann. Auch für Sehbehinderte, dass man eben triviale Sachen, die ja auch kein Geld kosten [plant], z.B. kontrastreiche Farben. Bei Neubauten zum Beispiel, wenn ich einen Fußbodenbelag mit 4000 Quadratmetern kaufe, dann kriege ich von jeder Firma auch jede Farbe ohne Mehrpreis, weil das sowieso eine eigene Produktion [ist]. Man muss es halt nur sagen. Oder auch für Hörbehinderte mit den Induktionsanlagen oder Treisen. Mittlerweile merke ich, man kann in jedes neue Gebäude gehen und es sind überall dieselben Fehler drin. Das ist schon erschreckend.“ (I.1.S.2. #00:05:07-8#)

### 8.4.1 Zugänge und Barrierefreiheit

Die meisten Ratsuchenden wollen nicht, dass man zu ihnen nach Hause kommt, so die Mehrheit der BeraterInnen. Von daher ist es umso wichtiger, die Zugänge für alle Ratsuchenden so einfach wie möglich zu halten. „Barrierefreiheit ist erstmal das Wichtigste“ so alle BeraterInnen. Das bezieht sich nicht nur auf die Barrierefreiheit für Rollstuhlfahrer, sondern auch für Menschen mit geistigen Behinderungen, Sehbehinderungen oder Schwerhörigkeit. Hier sind die Beratungsstellen selten vorbereitet, so ein Großteil der BeraterInnen. Es wurde deutlich, dass für Menschen in Rollstühlen die Zugänge meist einfach sind, aber andere Behinderungen nicht be-

rücksichtigt werden. Die Mehrheit der Ratsuchenden sitzt aber nicht einfach im Rollstuhl, sie haben sehr unterschiedliche Behinderungen, so die InterviewpartnerInnen. Eine große Problematik sind die Gebäude an sich. Insbesondere gut erreichbare Beratungsräume, die zusätzlich auch barrierefrei sind, sind sehr schwer zu finden, so die Mehrheit der BeraterInnen.

*„Barrierefreie Gebäude, die man sich leisten kann, sind – wenn man das Budget, was Ärzte so investieren an Mietverträgen – schwierig. [...] Überhaupt etwas zu bekommen, was irgendwie auch nur umbaufähig ist.“ (I.1.S.8. #00:23:16-6#)*

Eine Problematik, die innerhalb dieser Frage wiederholt auftauchte, bezog sich auf die „utopischen Anforderungen“ der Verbände an die Beratungsstelle:

*„Ein Punkt, der wichtig ist zu erwähnen und natürlich schwierig ist im Hinblick auf die ergänzende unabhängige Teilhabeberatung: Dass zum einen gefordert wird, dass es für alle Menschen vom Prinzip barrierefrei ist. Aber dafür ja gar keine Geldmittel zur Verfügung gestellt werden. Sondern, das Ganze ist ja gedeckelt. Und dann ist es egal, ob die Finanzierung jetzt über Aktion Mensch läuft oder später über das Bundesministerium. Es gibt ja keinen Topf für bauliche Umbaumaßnahmen. (I.2.und 3. S 12.#00:05:23-5#)*

*„Die Beratungsstellen, die ja bei den Landesverbänden angesiedelt sind, die haben natürlich einfach den Vorteil, dass die dort die Räumlichkeiten mit nutzen können.“ (I.2.S.12. #00:06:23-6#)*

Zu den Zugangsmöglichkeiten gehört auch das leichte Auffinden der Beratungsstelle, das durch gute Beschilderung erfolgen kann. Allerdings war genau das ein weiteres, dominierendes Problem. Ohne ein vorangegangenes Telefonat, einen Termin und ein „persönliches Abholen“ am Eingang konnten nur die wenigsten Beratungsstellen selbständig gefunden werden. Durch die Räumlichkeiten, die zum Erhebungszeitpunkt teilweise noch außerhalb der Innenstadt lagen, machten einige BeraterInnen, wie sie sagten: „Aus der Not eine Tugend“, indem sie die Ratsuchenden z.B. gleich am Eingang abholten. Jedoch war auch den BeraterInnen klar, dass es

sich in solchen Fällen nur um eine Übergangslösung handelte und ortsfremde Ratsuchende, bzw. spontane Ratsuchende ausgeschlossen wurden:

*„Wir haben auch schon Ratsuchende gehabt, die wir irgendwo einsammeln mussten. Also die angerufen haben: ‘Wir finden es nicht. Wir stehen da und da.’ Und dann musste ich einmal um den Block laufen ... das kommt auch vor. Aber grundsätzlich sagen wir eigentlich immer: ‘Wir holen sie vom Eingangstor ab’. Weil dann ist es am einfachsten. (I.3.S.13.#00:09:44-6#)*

*I: „Haben Sie denn schon einmal Erfahrung gemacht, dass Menschen Sie suchen und nicht gefunden haben? Ihre Beratungsstelle nicht gefunden haben?“*

*B: Leider bis jetzt des Öfteren. Die Menschen haben dann zwar unsere Telefonnummer und rufen dann hier an (...) ich hole dann die Menschen ab. (I.5.S.9.#00:14:23-5#)*

Angesprochen auf die oft fehlende Beschilderung, verwiesen viele BeraterInnen auf den „gerade erst erfolgten Umzug“ oder auf die „sich erst im Aufbau“ befindenden Beratungsstelle.

Ein ebenfalls angesprochener Punkt von den BeraterInnen waren die VERBINDLICHKEIT und genaue Beschilderung. Die Öffnungszeiten müssen deutlich und klar am Eingang angegeben sein; *auch* die Telefonsprechzeiten, so die BeraterInnen. Das ist insbesondere für die Verbindlichkeit sehr wichtig. Ein Anrufbeantworter, auf dem man „zumindest eine Nachricht hinterlassen kann“, sei essenziell. Fragen auf dem Anrufbeantworter müssen allerdings zeitnah beantwortet werden. Der zeitnahe Rückruf wurde von allen BeraterInnen als sehr zentral gesehen.

#### *8.4.2 Lage und Ausstattung*

Die Beratungsstelle sollte idealerweise nah am Bahnhof liegen bzw. zentral im Innenstadtbereich; als ein wichtiges Kriterium wurde „Fußläufigkeit“ angegeben. Eine gute Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel und ausreichend Parkplätze, insbesondere Behindertenparkplätze sollten vorhanden sein. Ein barrierefreier Zugang wurde von ALLEN als selbstverständlich angesehen. *„Soweit es geht eben auch nicht*

*nur für den Rollstuhl, sondern eben auch für alle anderen Behinderungen.“ (I.8.S.11.z.497-499.)*

Der ideale Beratungsraum wurde mit großer Begeisterung beschrieben. Die meisten Beratungsbüros deckten einige der genannten Kriterien ab. Die Aussagen variieren hier jedoch von BeraterIn zu BeraterIn. Der/die eine wollte es so neutral wie möglich, der/die andere persönlich und gemütlich. Immerhin gab es Gemeinsamkeiten in der idealen Ausgestaltung der Beratungsräume: Die gewünschten Büroräume sollten Tageslicht haben, freundlich, hell, eine gute Akustik, schöne Farben und so weit möglich nicht an einer großen Straße liegen. Der Lautstärkepegel vorbeifahrender Autos wurde in der Beratungsarbeit als sehr störend empfunden. Ein weiterer angesprochener Punkt war die Raumbelüftung und das Raumklima. Teilweise wurde von den BeraterInnen sehr detailliert und lange über dreifachverglaste Fenster gesprochen, die im Sommer zu heiß seien, oder sich nicht öffnen ließen. Eventuell lässt sich das oft intensiver wahrgenommene Raumklima und die Wahrnehmung der Lautstärke auf eine Behinderung zurückführen weil andere Sinne (z.B. bei Blindheit) ausgeprägter sind. Akustik und Raumwahrnehmung sind oft intensiver, so die BeraterInnen. Wie aus den folgenden Aussagen hervorgeht, gibt es jedoch kein einheitliches Beratungskonzept:

*„Ich würde mir wünschen eine bessere Akustik, Licht, was mehr Flair macht als ein Büroraum, weiche Farben – idealerweise irgendetwas, was nicht so rechteckig langweilig ist oder auch mit Bildern, wo Leute sich auch beschäftigen können, wenn sie Stress haben.“ (I.1.S.16.#00:48:55-0#)*

*„Der ideale Beratungsraum für eine Beratungsstelle richtet sich hauptsächlich an Menschen mit Behinderung und kann meiner Erfahrung nach bei mehrfach beeinträchtigten Menschen eigentlich nicht reizfrei genug gestaltet sein. Vom Prinzip ist da Minimalismus gefragt.“*

*„Dass es auch von außen transparenter ist, wo man uns findet.“ (I.2.S.11.#00:02:26-6#)*

*„IDEAL würde ich es empfinden, wenn man komplett aus dem Bürobereich hinausgehen könnte, also, wenn man einen extra Raum dafür hätte, weil man selbst dann ein bisschen aus der Bürosituation rausgeht. Es kann kein Telefon klingeln, es ist ein bisschen neutraler.“ (I.6.S.4#00:22:17-5#)*

Ideal wäre es, wenn der Beratungsraum „...ein bisschen persönlich gestaltet ist, so ein bisschen was Schönes hat, dass die Leute sich erstmal wohl fühlen, weil die meisten Menschen gehen ungern zu einem Amt, das sollte nicht so sein. (...) Ich habe zum Beispiel hier sonst meinen Hund mit und der kennt das, der arbeitet schon ganz viele Jahre hier (lacht) und ist ein super **Brückenbauer**, also das nimmt ganz viel, wenn Menschen hier reinkommen. Der steht dann immer hier und die haben sofort die Hand auf dem Rücken vom Hund und kralen den, da hat man erstmal einen Anfang und das ist ganz toll. (I.7.S.4#00:17:05-4#)

„Ich finde, den idealen Beratungsraum gibt es nicht, weil der Beratungsraum ist immer abhängig von demjenigen, der hier berät. Der wird immer seine persönliche Note und sein Konzept mit reinbringen. Es wird immer Ratsuchende geben, die reinkommen und sich sofort wohl fühlen. Und es wird auch zu Beratende geben, wo die Chemie nicht stimmt und der Beratungsraum nicht stimmt.“ (I.4.S.8.#00:17:51-4#)

Die Beratungsstellen, die die eingangs erwähnten Kriterien nicht erfüllten, wussten das selbst sehr gut. Drei von fünf Beratungsstellen wünschten sich zum Erhebungszeitpunkt einen besseren Standort. Zwei von fünf untersuchten Standorten sagten über die Beratungsstelle: „So sollte keine Beratungsstelle aussehen.“

Der Beratungsraum sollte „...schon ein bisschen freundlicher sein. Ich finde ja auch, klare Formen sind gut. Das hier ist jetzt schon ein bisschen, naja. Ich meine, es geht, aber, wenn ich jetzt hierherkommen würde als Ratsuchender, da würde ich auch ein komisches Gefühl haben. Weil, es ist eben schon noch ein bisschen provisorisch hier.“ (I.8.S.10.z.476-480.)

„...Wenn meine Chefin da ist, dann nutzen wir das [den Besprechungsraum], aber der ist nicht gut. Also akustisch ist es so einigermaßen, aber es ist nicht gut. Also Leute fühlen sich hier nicht wohl drin.“ (I.1.S.16. #00:46:33-0#) Oft lag es daran, dass dem Verein bzw. dem Träger nur diese Räume zu Verfügung standen. „Die Räume hatte der Verein halt, deswegen sind wir hier. Wir stehen in Verhandlung mit Räumen, die näher sind.“ (I.1.S.16.#00:48:55-0#)

„...Ein Blinder hat also hier kein Problem [sehr dunkle Räumlichkeiten] sich durch die Dunkelheit hier vorzutasten ...“ (I.8.S.11.z.497-499.)

„Also eigentlich sind die Räume das, wie ich es mir nicht vorstelle.“ (I.1.S.16ff. #00:46:49-6#)  
„Mit Licht, mit Tageslicht, stelle ich mir den Beratungsraum vor. Es gibt Leute, die halten es in dem Raum nicht aus. Ohne Fenster, die fühlen sich wie in einem Gefängnis, das ist schwierig. Im Prinzip ist diese Raumgestaltung hier für eine Beratungsstelle schlecht.“ (I.1.S.16.#00:48:55-0#)

## 8.5. Die unabhängige Beratung

### *Was ist unabhängige Beratung?*

Unabhängige Beratung ist: „Beratung, irgendwie, die alles können muss, die Eigenmittel einwerben und gleichzeitig unabhängig sein muss.“ (I.1.S.9.#00:27:53-9#)

Für die BeraterInnen bedeutet unabhängige Beratung meist eine *Haltung*, die unabhängig von wirtschaftlichen Interessenslagen den Menschen mit Behinderung ganz individuell in den Mittelpunkt rückt und diesen bestmöglich berät. Unabhängige Beratung ist: „Vom Prinzip genau das, was man in keiner Behörde leisten kann. Tatsächlich über die ganzen Facetten der Möglichkeiten beraten zu können. Und dann letztendlich (nachdem man das alles durchgespielt hat) den Weg zu finden, den der Klient gerne beschreiten möchte. Ich denke mal, das ist das Schöne an diesem Projekt, das relativ einzigartig ist, komplett frei von irgendwelchen Diensten oder so beraten zu können. Das macht einfach die Faszination aus. Und es zeichnet sich auch ab, dass wirklich unser Beratungsangebot von allen Menschen mit Behinderung genutzt wird. Also, ich habe hier auch Leute in der Beratung, mit denen ich vorher nicht gerechnet hätte.“ (I.2.S.2. #00:06:04-2#)

„In erster Linie ist unabhängige Beratung von mir aus gesehen eine Beratung auf Augenhöhe.“ (I.5.s.3.#00:04:09-9#)

„Unabhängige Beratung, bedeutet für mich dem Klienten die Wege aufzuzeigen, die es für ihn gibt. Also die ganze Angebotspalette sozusagen.“ (I.9.S.2#00:05:04-0#)

„Unabhängige Beratung heißt für mich, dass ich letztendlich dem Ratsuchenden verpflichtet bin. Wir sind ja hier ein unabhängiger Träger. Und kein Kostenträger. Von daher ist es für mich jetzt ein Leichtes unabhängig zu sein.“ (I.4.S.3.#00:04:06-3#)

*„Für mich persönlich jetzt ist es allein das Wort 'unabhängig'. Ich bin niemandem, auch keinem Träger verpflichtet (...), sondern einzig und alleine dem Menschen, der mir gegenüber sitzt. (I.5.S.1.#00:01:36-4#)*

*„Man berät im Sinne des Betroffenen und nicht im Sinne der Stelle, die hinter einem steht, die ja nicht existiert. Aber wenn eine hinter einem stehen würde, dann wäre man ja gezwungen, quasi in dem Sinne zu beraten und dann wäre man nicht mehr unabhängig. (I.3.S.3ff. #00:07:26-1#)*

*„Also unabhängige Beratung bedeutet eigentlich, dass ich inhaltlich (wie ich Beratung gestalte) keinen Vorgesetzten habe. Also dass ich im Prinzip das, was Professoren und wissenschaftliche Mitarbeiter haben, im Sinne der Unabhängigkeit der Forschung und Lehre auch habe.“ (I.1.S.5.#00:16:39-1#)*

In den Interviews wurden auch Diskrepanzen und Sorgen bezüglich der Worte `unabhängig´ und `Beratung´ angesprochen. Auch `unabhängige Beratung´ kostet Geld, sowie jede andere Form von Beratung auch. Ab dem Moment jedoch, in dem „Geld fließt“, bleibt die Frage nach dem Topf, aus welchem das Geld hierfür kommt und damit einhergehend die Frage nach den Interessen, die dahinter stecken.

*„Unabhängigkeit wird schneller torpediert als man denkt, weil das doch immer wieder Interessen sind.“ (I.1.S.9.#00:27:53-9#)*

*„Beratung kostet Geld. Die beratende Person muss natürlich irgendwie finanziert werden und wenn sie bei einem Leistungsträger angestellt ist, dann muss ja irgendeiner die bezahlen. Und wenn man unabhängig von Ämtern ist – sein möchte – dann muss es irgendwen geben, der diese Beratung finanziert.“ (I.6.S.2ff.#00:11:19-6#)*

*„Das eine ist, dass man unabhängig von dem eigenen Arbeitgeber berät, dass man jetzt nicht nur die Angebote des eigenen Hauses offeriert, sondern tatsächlich eben die gesamte Bandbreite darstellt ... und das macht es natürlich ganz wichtig – und da bin ich bei dem zweiten Aspekt, dass es auch natürlich von irgendwem finanziert werden muss, dass man unabhängig beraten kann.“*

*„Diese Unabhängigkeit ist, denke ich, am besten durch eine eigene Vereinsstruktur mit mehreren Trägern zu realisieren und eben mit dem rechtlichen Kontext, denn wenn eine Lebenshilfe – also große Organisationen – eine Beratungsstelle gründen, ist [das] auf jeden Fall schwieriger. (I.1.S.9.#00:27:53-9#)*

*„Wir sind ja bei der XX angestellt und die XX bezahlt unsere Stellen und bekommt einen Teil über die Aktion Mensch refinanziert. Die Kosten, die entstehen (...der Raum kostet, die Arbeitsmittel kosten, die Wege, die wir teilweise zurücklegen, es ist ja nicht immer so, dass wir im Büro beraten können) beziehungsweise es entstehen natürlich noch andere Kosten. #00:13:23-9# Das reicht natürlich nicht aus. Das heißt, wir müssen uns quasi auch über andere Projekte noch mitfinanzieren. (I.6.S.2f.#00:12:31-7#)*

### *Was macht einen guten unabhängigen BeraterIn bzw. eine gute Beraterin aus?*

Die häufigsten verwendeten Begriffe, um einen guten unabhängigen Berater bzw. Beraterin zu beschreiben, waren 'Empathiefähigkeit' sich ein 'ganzheitliches Bild' machen zu können, 'Transparenz', 'Flexibilität' und 'Qualifikation'. 'Auf die Vielfältigkeit einzugehen' wurde genannt, welche insbesondere in diesem Kooperationsprojekt eine große Spannweite ausmacht.

So beschrieb eine Beraterin, dass sie ihr „...Beraterbild nochmal neu aufstellen musste; ich dachte, durch meine Verwaltungsausbildung bin ich der Stelle relativ gut gewachsen, aber durch diese Vielfältigkeit muss ich feststellen, dass sehr viel Detektivarbeit auf mich zukommt. Weil die Vielfältigkeit an Behinderung auch viele Spezialfragen mit sich bringt.“ (I.2.S.4. #00:11:54-2#)

*„Ich versuche immer transparent zu sein, was ich mache, wieso, weshalb, warum und ich kann sehr energisch sein und ich kann auch sehr einfühlsam sein.... Sie müssen also sehr flexibel sein auf ... die große Spannbreite [der Ratsuchenden].“ (I.1.S.10. #00:31:13-7#)*

*Ein guter Beratende muss sich fragen: „... kriegt er Informationen. Und entscheidet dann aber selber, was sein Weg ist, welchen Weg er gehen möchte. Im Prinzip bin ich ein intermediärer Brückenbauer. So sehe ich mich. (I.4.S.3.#00:04:06-3#)*

Eine große Flexibilität im Sprachgebrauch wurde ebenfalls angesprochen: „*Man muss sehr flexibel vom Sprachniveau sein und umschalten können. Wirklich von leichter Sprache bis hin zu sehr wissenschaftlichen fundierten Aussagen. (I.2.S.4.#00:11:52-9#)*

Ein guter unabhängiger Berater / eine gute unabhängige Beraterin muss aber auch sensibel genug sein zu merken, wenn sich die Beratungsarbeit in „Biographiearbeit“ wandelt. Viele BeraterInnen bemerkten, dass sich die Beratungsarbeit verändert – dahingehend, dass es von einer reinen Informationsbeschaffung und -weiterleitung zu mehr „Biographiearbeit“ tendiert.

„... Jetzt fängt es an, dass ich persönliche Beratungsgespräche habe, die in eine ganz andere Richtung tendieren. Nämlich eher in Biographiearbeit und eigentlich eher in therapeutische Arbeit. Ja, wo zwar ein Thema der Behindertenpolitik impliziert ist, also im Sinne von Eingliederungshilfe, persönliches Budget oder wie auch immer. Aber es gar nicht primär darum geht. Sondern primär darum, dass die Menschen Gehör finden. Dass es Zeit gibt, wo sie einfach mal erzählen dürfen ohne Zeitdruck. Und dadurch dann wiederum quasi ihre Ressourcen geweckt werden und wir wirklich einen guten Weg dann gemeinsam finden, wo geht es lang. Und das stelle ich so jetzt fest, dass der Weg ein anderer ist.“ (I.4.S.4.#00:06:12-9#)

## **8.6. Beratungsinhalte und Beratungserfolge**

Bei den Beratungsinhalten muss von einer großen Bandbreite gesprochen werden. Die Ratsuchenden kommen mit sehr vielen unterschiedlichen Fragestellungen. Hier ist es nicht möglich eine klare Tendenz aufzuzeigen, da es auch von Beratungsstelle zu Beratungsstelle große Unterschiede gab. Zum einen lag das an der Ausrichtung der Träger (z.B. eine Beratungsstelle, welche auf Kinder spezialisiert war und somit tendenziell eher Themen von ratsuchenden Eltern bekam und weniger von blinden Wohnungssuchenden), zum anderen lag das aber auch an der persönlichen Ausrichtung der Beratenden. So konnten hier Unterschiede festgehalten werden, wenn z.B. der Beratende selbst als Peer-BeraterIn im Rollstuhl saß, so konnten mehr Inhalte abgerufen werden, die mit Barrierefreiheit zu tun hatten. Eine einfache Kategorisierung ist aber nicht möglich und sollte vermieden werden. Die BeraterInnen verstanden sich ALLE als „umfassende BeraterInnen“, die unabhängig von individuellen

Schwerpunktsetzungen alle Ratsuchende zu jedem Thema beraten. Es lässt sich aber aus der Häufigkeit der verwendeten Fragen in den Beratungsstellen eine Reihenfolge aufzeigen.

#### *Beratungsinhalte:*

- finanzielle Mittel, das persönliche Budget
- Pflege, Pflegestufen, Pflegegrade
- Krankenversicherungen, Ablehnungsbescheide, Hilfsmittel
- Wohnen, Eingliederungshilfen, Partner- und Familienauszüge
- Schulbegleitungen
- Fahrschulen für Körperbehinderte
- Beantragung von Schwerbehindertenausweisen
- Fragen zu Arbeitsvermittlung, Eingliederungshilfen

*„... Die meisten Menschen, die hierherkommen, das kann man mal so sagen, haben alle finanzielle Probleme. Und ich glaube, die meisten würden nicht kommen, wenn sie es bezahlen müssten. (I.7.S.2#00:09:02-0#)*

Gemeinsamkeiten, die jedoch von den meisten BeraterInnen genannt wurden, sind der Leidensdruck, der oft hinter der Frage steht, das Bedürfnis, einfach mal gehört zu werden und einen Raum zu bekommen, ernst genommen zu werden:

*„... Dass viele auch eine Anlaufstelle suchen, wo sie eher ihr Herz ausschütten können. Also wo ihr Leid Platz findet (...). (I.7.S.3#00:12:42-2#)*

*„Also häufig ist es so, dass Ratsuchende kommen, wenn sie schon einen gewissen Druck haben. Es ist eher so, dass man im Bekanntenkreis oder im Kollegenkreis oder so Dinge mal bespricht, die jetzt da sind, aber noch keinen Druck erzeugen. Und die Ratsuchenden kommen eher, wenn der Druck schon so groß ist, dass sie Existenzängste haben. Der Druck, etwas verändern zu wollen, beispielsweise aus einer Wohnung ausziehen, weil diese Wohnung nicht mehr tragbar ist, der muss schon sehr groß sein. Ansonsten sagt man sich: Wenn ich jetzt diesen Aufwand betreiben muss, dann bleibe ich doch lieber hier. Es sei denn, der Druck ist groß genug. Also das ist schon häufig so, bevor man einen Veränderungsprozess dann in die Wege leitet.“ (I.6.S.6#00:35:20-0#)*

*„Im Grunde genommen frage ich mich auch teilweise bei einigen Sachen, die kann man wirklich bei Google und im Internet mit einem Stichwort eingeben, und da bekommt man dann eine ganze Liste (...) aber so selber zu gucken, das würde ich als erstes, machen aber das passiert irgendwie nicht. Und ich denke, das hat auch etwas mit der Einstellung der Leute zu tun.“ (I.8.S.12.z.563f.)*

### *Beratungserfolge*

Beratungserfolge sind dann zu vermerken, so alle BeraterInnen, wenn die ratsuchende Person aus der Beratung geht und *nicht* das Gefühl hat „das war alles nichts“. Es sollten Ratschläge und Vernetzungsvorschläge mitgegeben werden, damit der weitere Weg des Ratsuchenden sich entwickeln kann.

*„Sie (die Beratung) soll auf jeden Fall den Ratsuchenden das Gefühl geben, dass sie hier auch wirklich ernst genommen werden, dass sie eine Anlaufstelle haben, wo sie auch etwas mit anfangen können. Dass sie nicht wieder nach Hause gehen und es ist überhaupt nichts dabei rausgekommen. Also zumindest so, dass man was vereinbart, dass man da auch was bewegen kann. Man muss, finde ich, nicht alles abdecken können, das geht irgendwie nicht. Dafür ist das zu vielschichtig, aber man kann zumindest herausfinden, was vielleicht die nächste Stelle wäre und Kontakt herstellen, aber es sollte keiner gehen und das Gefühl haben: ‚Das hätte ich mir jetzt auch sparen können!‘. (I.7.S.3#00:11:59-5#)*

Damit ein Veränderungsprozess (Beratungserfolg) auch stattfinden kann, sind mehrere Dinge nötig. Denn öfters, so sagten BeraterInnen, sei eine Haltung der eigenen Hilflosigkeit zu spüren. *„Ich habe das Gefühl, dass da manche Leute so über die eigenen Ansprüche stolpern. So "ja, aber ich bin doch behindert und ich brauche das jetzt"... Und dass die dann das Nächstliegende einfach nicht sehen.“ (I.8.S.12.z.580-582.)*

Manchmal braucht es für erfolgreiche Veränderungsprozesse (Beratungserfolg) auch ein Ultimatum, eine genaue Zielvorgabe. *„Und das ist, denke ich auch, da auch viele Ältere hierherkommen, dass die dann kommen und sagen: "So jetzt bin ich schon hier, und jetzt berätst du mich gefälligst". Oder: "Wie, ich soll das schreiben? Nein, das machst du!". So diese Hilfsbedürftigkeit, dieser fürsorgliche Gedanke, der ja jetzt abgelöst werden*

*soll durch Eigeninitiative. Das ist noch was. Ich sage mal, da steht sich die Inklusion sozusagen selbst im Wege.“ (I.8.S.12.z.552ff.)*

Oft geht es aber um Verknüpfungen und problematische Verflechtungen hinter dem ersten offensichtlichen Problem, das von der ratsuchenden Person angesprochen wurde. Also um Systeme hinter den Systemen. In einem Punkt waren sich alle BeraterInnen einig, dass das Zuhören eines der wichtigsten Komponenten im Beratungsetting ist. Vor allem die Peer-BeraterInnen sagten diesbezüglich alle das gleiche. Das Zuhören und Ernstnehmen stehe oft „an erster Stelle“ der Beratungsinhalte. Die konkrete Fragestellung muss natürlich abgearbeitet werden, aber das Zuhören ist erst einmal „das wichtigste“.

*„Häufig sind es Menschen, die jemanden gebraucht haben, der ihnen einfach nur zuhört. Und genau das mache ich. (I.5.S.2.#00:03:04-1#)*

### *Dauer und Häufigkeit der Beratung*

Die Dauer und die Häufigkeit der Beratung hängen stark vom individuellen Fall ab. Beratung am Telefon oder einfache Weitervermittlung kann sehr schnell gehen. Hierfür ist es selten nötig, dass ein Ratsuchender zur Beratungsstelle kommt. Zum Erhebungszeitpunkt der Interviews gab es viele Telefonberatungen. Wenn jedoch ein Beratungstermin vor Ort ausgemacht wurde, kann dieser teilweise zwei bis drei Stunden dauern. Oft sind es auch Haustermine, da viele Ratsuchende aufgrund der Behinderung gar nicht die Möglichkeit haben die Beratungsstelle aufzusuchen. Nicht jede evaluierte Beratungsstelle hatte dazu die Möglichkeit, aber alle BeraterInnen sagten, wenn ein Hausbesuch nötig sei, so seien sie dazu bereit. Folgetermine werden dann ausgemacht, wenn absehbar ist, dass keine schnellen Lösungen realisiert werden können, oder wenn erstmal recherchiert werden muss, wie es fachlich weitergehen kann. Hier mündet dann die Beratung oft in eine „Betreuung“, was den Zuständigkeitsbereich des Beratenden eigentlich übersteigt. Eine Erstberatung kann, wie die folgende Aussage zeigt, mehrere Stunden in Anspruch nehmen.

*„Ein ausführliches Beratungsgespräch, wo man merkt, es sind mehrere Baustellen abzuarbeiten... versuche ich erst mal anhand des Anamnesebogens mir einen Überblick über die*

*Art der Behinderung, über die bisherige Versorgung, Pflegestufe, und, und, und zu machen. Und auf dessen Grundlage dann tatsächlich den Fall zu bearbeiten. Konkret heißt das, dass der Ratsuchende zwei bis drei Stunden hier sitzt. Aber auch aus eigener Entscheidung sitzt. Die gucken da nicht auf die Uhr oder finden das Verhältnis unangemessen. ... Also der reguläre Beratungsfall, für den muss ich tatsächlich zwei bis drei Stunden hier im Kontext einrechnen. (I.2.S.6ff.#00:18:47-0#)*

Spontane Ratsuchende sind, so alle BeraterInnen, eher selten. Das liegt hauptsächlich an der ratsuchenden Gruppe. Aufgrund von Behinderung ist es für viele Ratsuchenden sehr viel mühevoller „auf gut Glück“ loszugehen und die Beratungsstelle aufzusuchen. Daher erfolgt vorher meist ein Telefonat, in welchem ein Termin abgesprochen wird. Ein zufälliges „Vorbeischlendern“ und „Reinschauen“ ist selten.

*„Die meisten machen einen Termin am Telefon oder gleich einen Telefontermin, dass spontan jemand vorbeikommt, ist echt eher selten.... Also das passiert eigentlich gar nicht. (I.7.S.10#00:42:11-3#)*

*„Bei mir waren das genau 138 Klienten in einem Jahr (2017) .... Also ich finde, das ist ausbaufähig.“ (I.9.S.3#00:05:25-3#)*

### **8.7. Beratungssetting innere Struktur**

Die „innere Struktur“ in einer Beratungsstelle setzt sich aus verschiedenen Faktoren zusammen. Teamarbeit, kollegialer Austausch, Supervision, aber auch Methoden der Beratung und Dokumentation sind Teile davon. Zum Anfang lässt sich sagen, dass umso mehr innere Strukturen vorgegeben, bzw. schon vorhanden waren, die BeraterInnen sich wohler bzw. sicherer fühlten. Damit sind vor allen Dingen strukturierte Arbeitszeiten, Mittagessen und Pausen, geplante Austauschzeiten und Besprechungen gemeint. Die BeraterInnen, bei denen diese Strukturen schon etabliert waren, sprachen von einem „guten Arbeitsklima“. In Beratungsstellen, die aus einer/m BeraterIn bestanden, war dies nicht der Fall. Diese wünschten sich oftmals eine/n KollegIn oder mehr strukturelle Vorgaben von Seitens des Trägers.

### *Kollegialer Austausch, Teamarbeit, Supervision*

Hier fielen die Antworten der BeraterInnen sehr unterschiedlich aus. Bei Trägern und Beratungsstellen, die schon länger etabliert waren, war Supervision und kollegialer Austausch fest integriert. Die meisten BeraterInnen wünschten sich aber mehr Supervision oder planten das sowieso, in ihren Beratungsalltag einfließen zu lassen.

Insbesondere der kollegiale Austausch könnte als „Supervisionsersatz“ aufgefasst werden. Dadurch, dass die Beratungsstellen zum Zeitpunkt der Datenerhebung im Anfangsstadium waren, meinte ein Großteil der BeraterInnen, dass eine Supervision dann sinnvoll sei, wenn das Team sich vergrößere.

*„Ich denke mal, eine Supervision wäre dann sinnvoll, wenn sich unser Team erweitern würde und wir noch mehr Felder erarbeiten würden.“ (I.3.S.23.#00:39:47-7#)*

*„Ja, also Supervision ist vorgesehen, und in diesem Netzwerk tauschen wir uns auch aus. Das könnte vielleicht auch ein bisschen mehr sein, aber gut. So mit einzelnen Kollegen oder Kolleginnen, mit denen man dann auch mal telefoniert.“ (I.8.S.9.z.424f.)*

*„Dass ich eben auch manchmal merke, dadurch, dass man so alleinig ist, dass das schon etwas mit einem macht. Einfach nicht zu wissen, man hat da noch ein Team oder eine Organisation im Rücken, die vielleicht etwas Größeres ist (...) das wäre gut.“ (I.9.S.9#00:21:23-4#)*

*„Dadurch, dass ich den Vorteil habe tatsächlich einen (Peer) Kollegen zu haben, der auch häufig bei Gesprächen dabei ist, tauschen wir uns immer nochmal kollegial aus. Ob man vielleicht einen anderen Ansatz wählen könnte oder wie das Gespräch verlaufen ist. Und das genieße ich tatsächlich, diesen Luxus zu haben.“ (I.2.S.4ff.#00:11:52-9#)*

*„Nein, eine regelmäßige Supervision, das haben wir noch nicht. Fände ich schön, wenn es das geben würde. Und ist sicherlich auch mal was, was man andenken kann. (I.4.S.7.#00:15:20-8#)*

*Supervision wäre sehr wünschenswert, jetzt ist es nicht so, wie ich es eigentlich bräuchte (...), wenn ich hier einen Kollegen vor Ort hätte, wäre einfach schon viel schneller einiges zu lösen...“ (I.9.S.8#00:20:17-0#)*

Bei allein arbeitenden BeraterInnen war tendenziell ein Mangel an kollegialem Austausch zu bemerken und damit einhergehend auch ein deutlicherer Wunsch nach Supervision:

*„Ich versuche es manchmal mit meiner Chefin [...], regelmäßige Supervision haben wir nicht, also wir haben mit Supervision angefangen, aber eher im Sinne von zwei, drei Mal im Jahr.(I.1.S.5 #00:42:44-5#)*

### *Methoden der Beratung*

Zu den verwendeten Methoden gefragt, sagten die BeraterInnen, dass nie nur *eine* Methode im Einsatz sei. Genannt wurden personenzentrierte Ansätze, systemische und humanistische Ansätze, aber auch psychoanalytische und pädagogische Zugänge wurden angeführt. Wichtig sei es, so der O-Ton der BeraterInnen, die Beratung nicht als psychologische Beratung zu verstehen, sondern Informationen anzubieten. Kontakte zu vermitteln, herausfinden was die Ratsuchenden wirklich brauchen.

*„Wenn man nach der Methodik der Beratung fragt, muss man sagen, dass ich aus allen bekannten Beratungsstilen ein Potpourri zusammenstelle. Dass man individuell auf die Person zuschneiden kann. Häufig ist es zum Beispiel allein mit dem personenzentrierten Ansatz nicht getan. Dann müssten die Leute ja selber eine Vorstellung vom Lösungsansatz haben. Und systemisch zu arbeiten ist auch manchmal schwierig, weil wir in der Beratungssituation ja gar nicht das ganze System, das derjenige hat, beleuchten können. Also wir schnappen uns aus allen gängigen Beratungsstilen das, was im Individualfall am besten passt. (I.2.und 3. S.5ff. #00:13:51-6#)*

Als eine „Methode“ wurde immer wieder die „Selbstevaluation“ genannt. Viele BeraterInnen beschrieben das als ein sehr wichtiges Element im Beratungssetting:

*„Also, ich bin immer dabei mich selber quasi zu evaluieren.“ (I.2.S.4.#00:11:52-9#)*

### *Nähe und Distanz – Selbstsorge*

Das Nähe- und Distanzverhältnis sei ein sehr wichtiger und bewusst zu gestaltender Faktor in der Beratungsarbeit, so alle BeraterInnen. Viele Aussagen zeigen die Wich-

tigkeit der Selbstsorge auf – insbesondere bei Beratungsgesprächen, die einen sehr berühren.

*„...Ein angemessenes Nähe- und Distanzverhältnis ist mir sehr wichtig, dass ich auch mit Leuten, die wir längere Zeit begleiten...Abstand behalten, allein schon durch die Anrede. Also ich habe kein Problem, wenn man mich duzt. Ich korrigiere das auch nicht. Aber ich bleibe kontinuierlich beim Sie. [...] damit das ganz klar ist, es ist eine Beratungssituation, und ich habe eine Funktion. (I.2.und 3. S.5ff. #00:15:00-4#)*

*„Man darf den Abstand aber auch nicht zu groß halten. Ich finde, man darf als Berater oder Beraterin auch durchaus das eigene Mitgefühl mit der Situation des Menschen fühlen und auch mit darstellen, ohne dass man zu sehr in die eigene Persönlichkeit geht.“ (I.6.S.3#00:15:56-2#)*

Manche Aussage zeigte aber auch einfach nur, welche pragmatischen Faktoren manchmal eine Beratung begleiten: *„Ja, also ich merke, dass ich an einem Punkt nicht für mich selbst gesorgt habe, wenn ich über eine Grenze drüber bin, und dann fahre ich auch zurück.“ (I.8.S.9.z.417-418.)*

**Psychohygiene** wurde als ein sehr wichtiger Punkt von allen BeraterInnen angegeben. Die BeraterInnen hatten verschiedene, individuelle Methoden, um ergreifende Lebensgeschichten und damit verbundene Probleme zu reflektieren. Die meisten BeraterInnen hatten jedoch „das Glück“, nicht alleine in der Beratungsstelle zu arbeiten und somit eine/n KollegIn, mit dem/der ein reflektierter Austausch stattfinden kann. Reflexion mit dem Team und KollegInnen wurde bei allen BeraterInnen, die im Team arbeiten, als Nähe-/ Distanzausgleich angegeben.

*„Ich habe relativ gute Psychohygienestandards für mich entwickelt. Einfach was ich auch als persönlichen Ausgleich mache und was die Beratungstätigkeit hier angeht – wir fahren halt das Modell der **kollegialen Fallberatung**. Einfach, dass wir darüber sprechen, was uns tatsächlich bewegt hat oder wo man einfach nochmal reflektiert, wie man das empfindet, wie man das erlebt.“*

*„Und das würde ich sehr schwierig finden, wenn die unabhängige Beratung nur an Einzelpersonen verhaftet wäre. Weil dann dieser Austausch nicht möglich ist. Das ist etwas, das*

*man nicht über die Ferne abdecken kann. Nicht über ein Telefonkontakt, nicht via Email-Kontakt. Weil das einfach das zeitnahe persönliche Gespräch nicht ersetzen kann.“ (I.2.S.22-23. #00:38:01-3#)*

Für die BeraterInnen, die allein arbeiteten, fiel dieser Austausch weg.

*„Aber mir fehlt so im Prinzip für die Psychohygiene, dass man sich manchmal so reflektiert austauscht, eigentlich eine Kollegin.“ (I.1.S.13.#00:41:57-9#)*

*Psychohygiene: „Ich gehe zu Fuß ein, zwei Kilometer nach Hause, trinke dann Tee, ich schaue manchmal hier zwischen Sachen YouTube-Filme oder so, wenn man mal nichts zu tun hat, (vor allem) um runterzukommen. Die meisten Sachen kann ich ganz gut verarbeiten, aber es gibt immer wieder Sachen, wo man denkt: ‚Das kann es nicht sein.‘ Hier wäre eine Kollegin gut.“ (I.1.S.14ff.#00:42:44-5#)*

## **8.8. Kooperation – Vernetzung – Networking**

Die meisten BeraterInnen sprachen viel von Vernetzung und Networking und wie relevant dieser Punkt sei, um Aufmerksamkeit zu bekommen und bekannt zu werden. Die Wichtigkeit dieses Punktes war allen InterviewpartnerInnen bewusst, jedoch wurden für die Vernetzungsarbeit sehr unterschiedliche Anstrengungen unternommen. Teilweise wusste die BeraterInnen nicht, wie sich ein Netzwerk aufbauen lässt, teilweise gab es schon ein etabliertes Netzwerk, wieder andere BeraterInnen brachten fachliche Expertise in diesem Bereich aus früheren Berufen mit, andere sagten, sie hätten hier dringend nötigen Nachholbedarf oder hätten eine weitere Arbeitskraft gebraucht, um diesen Teil der Etablierungsarbeit abzudecken: *Also ich hätte eigentlich jemanden gebraucht, (...) der eben die Öffentlichkeitsarbeit noch ein Stück weit mitmacht. Jetzt nicht eine Vollzeitkraft, aber jemand, der sich damit auskennt.“ (I.9.S.5f#00:10:03-7#)*

Die wichtigste Vernetzung, so eine Beraterin, sei die zwischen bvkm und dem BSK. Fachliche Expertise sei hier immer zu holen, je nach Sachlage könne man sich an einen der Verbände wenden. Insbesondere bei juristischen Fragen sei der bvkm

„gar nicht mehr wegzudenken“. Die Kooperation mit den beiden Verbänden sei ein „Gewinn“ gewesen, so die Mehrheit der BeraterInnen. Es wurde wiederholt betont, wie wichtig die Vernetzung für die BeraterInnen untereinander waren. Sowohl über die Weiterbildungsreihe, als auch die Vernetzung in den Regionen zu anderen BeraterInnen. Probleme konnten oft schon durch ein Telefonat mit dem/der KollegIn aus XY geklärt werden. Das „selbstlernende System“ hat in diesem Bereich Früchte getragen.

Die Vernetzung nach außen, in die eigene Stadt und Region, das „Werben“ und „Bekanntmachen der Beratungsstelle“ – vor allem in Verbindung mit dem Namen des Kooperationsprojektes – hat eher Defizite aufgezeigt. Natürlich gab es die eine oder andere Beratungsstelle, für die diese Aussage nicht zutrifft, da es die Beratungsstelle z.B. schon vorher gab, oder die Träger lang etabliert waren, oder die BeraterIn über Networking- Ressourcen verfügte, doch für die Mehrheit der Beratungsstellen muss gesagt werden, dass diese zum Erhebungszeitpunkt nicht bekannt waren. Zumindest nicht unter dem Namen des Kooperationsprojektes „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“ bzw. „Netzwerk unabhängige Beratung“. Das kam insbesondere bei der Sozialraumanalyse zum Vorschein. Dass eine seit 40 Jahren bestehende Beratungsstelle wie die wiki in Wilhelmshaven schon ein ausgebautes Netzwerk hatte, ist selbstverständlich (siehe Kapitel Sozialraumanalysen). Einige BeraterInnen fügten bei diesem Punkt die mangelnde Zeit an:

*I: Es müsste also noch bekannter werden? Meinen Sie, das ist ein Zeitfaktor...?*

*B: Ja, sicher auch ein Zeitfaktor. (I.7.S.10#00:41:20-2#)*

Die meisten Beratungsstellen waren zum Erhebungszeitpunkt noch nicht etabliert. Oft fehlte es an Personal und Zeit. Eindeutige Aussagen lassen sich anhand der Interviews nicht machen, aufgezeigt werden kann aber die Bandbreite der Herangehensweisen und Problemstellen.

*„Wir haben Flyer, Visitenkarten, es gibt Werbung dafür. Wir stehen in der Zeitung beispielsweise und sind immer wieder mal unterwegs, um Ärzte, Physiotherapeuten, andere Institutionen auf uns aufmerksam zu machen und Flyer dort auszulegen. Es gibt auch Informationsveranstaltungen, die auf uns aufmerksam machen sollen. Es sind jetzt noch nicht so viele*

*gelaufen, aber die soll es auch weiterhin geben, auch im Rahmen des Modellprojekts.“  
(I.6.S.6#00:49:08-0#)*

*„Wir wollten eigentlich irgendwann mal einen Flyer machen, der Entwurf liegt aber immer noch da. Jetzt mit der EUTB gibt es vorformulierte Geschichten, die übernehmen wir bzw. ändern die ab und machen da dann eben was draus.“ (I.8.S.13.z.621-623)*

Vernetzung und Kooperation: *„Ja, also die Frage könnte ich so noch gar nicht beantworten. Dazu sind wir noch zu kurz im Geschäft, um das stellen zu können. (I.6.S.6.#00:33:00-1#)*

*„Eine derartig große Werbekampagne konnten wir ja [in der kurzen Zeit] noch gar nicht starten.“ (I.4 und 5.#00:12:34-9#)*

*„Ja, hier durch diesen Aufbau, durch das Bekanntwerden, das ist schwerer, als wir gedacht haben. (I.7.S.2#00:06:50-5#)*

*„[Das Netzwerk] das ist aber gerade im Moment wirklich noch im Aufbau.  
(I.4.S.11#00:28:59-9#)*

*„...Dann hatten wir aber auch Lehrlaufzeiten, wo wir ganz viel auch rumgefahren sind, um uns bekannt zu machen. Also das ist wirklich noch so ein bisschen im Anlauf etwas zäh.  
(I.7.S.2#00:06:25-2#)*

*„Das ist halt auch einfach unser Problem, dass quasi der Trägerverein zwar sehr aktiv und rege ist. Aber dass der in den letzten Jahren, sage ich mal, auch in Vergessenheit geraten ist. Das heißt, wir müssen als Beratungsstelle, alle Kontakte überhaupt neu aufbauen. Da sind wir dabei. Aber das zieht halt natürlich. Wünschenswerter wäre es natürlich, wenn es etwas reibungsloser laufen würde. (I.3.S. 18ff.#00:22:15-8#)*

Andere Aussagen zeigen, dass es „Auftaktveranstaltungen“ und Vernetzungsversuche gegeben hat, und wieder andere Statements ergaben, dass es für Beratungsstellen, die einen starken Träger als Unterstützung hatten und auf schon bestehende Strukturen zurückgreifen konnten, sehr viel einfacher war.

*„Ja, ich kann auf ein großes Netzwerk zurückgreifen. Kann aber dadurch trotzdem unabhängig sein. Habe einen unabhängigen, großen Träger im Rücken. (I.4.S.5.#00:09:14-3#)*

*„Und es ist einfach so, dass wir natürlich über den Landesverband, der bekannt ist, die Beratungsstelle bekannt machen. Da denke ich, habe ich einen enormen Vorteil. Dass wir eben schon einen Bekanntheitsgrad haben. Und jetzt mit der unabhängigen Beratungsstelle, sage ich mal, das dazu benutzen können, um die einfach auch ganz anders bekannt zu machen. Als wenn ich jetzt hier von ganz neu anfangen müsste. Wäre das sicher viel, viel schwieriger. (I.4.S.13#00:35:08-2#)*

*„Ich habe mich tatsächlich in allen gängigen Institutionen der Behindertenhilfe und auch der Leistungserbringer, persönlich vorgestellt. Teilweise auch Inputreferate gehalten. Das nimmt jetzt langsam zu... und fängt an Blüten zu tragen“.*

*„Also wir haben auf der einen Seite Kontakt gehabt, zu allen möglichen pädagogischen Institutionen, die es hier gibt. Wir waren bei der Stadt, wir waren beim Kreis, wir hatten die Bürgermeisterin hier, wir hatten ein paar Zeitungsartikel, wir haben eine Website, so einigermaßen barrierefrei. Es ist mittlerweile so – wir haben Flyer, die haben wir nicht so richtig verteilt, aber... die Leute finden uns. (I.1. S.18ff. #00:53:23-7#)*

*„Ich finde, man ist immer diesbezüglich am Arbeiten. Das hört nie auf, finde ich. Ich habe natürlich den Vorteil, dass ich auf Kooperationen zurückgreifen kann, die schon seit 25 Jahren bestehen. Über den Verband. (I.4.S.11#00:27:58-3#)*

In einigen Beratungsstellen wurde die „Werbetrommel“ gerührt, was sich auch bei der Institutionenbefragung bemerkbar machte (siehe Hannover). Oft war der Bekanntheitsgrad aber auf die einzelnen Beratenden zurückzuführen. So war das „Networking“ bei einer Beraterin mit Vorkenntnissen (da sie früher bei einer Onlineredaktion arbeitete) anders als bei BeraterInnen ohne Vorkenntnisse.

In der Gesamtheit betrachtet, wurde das „Networking“ sehr unterschiedlich thematisiert. Dies zeigt, dass es in diesem Punkt keinen eindeutigen Konsens gab, keine vorgegebene Struktur, die Orientierung hätte liefern können. Teilweise sprachen die BeraterInnen davon „allein gelassen worden zu sein“.

Allerdings muss anhand der Ergebnisse der Sozialraumanalyse und der Institutionsbefragung gesagt werden, dass die Vernetzung der meisten Beratungsstellen zum Erhebungszeitpunkt mangelhaft war und bei fast allen Beratungsstellen als 'ausbaufähig' beschrieben wurde.

I: „Wenn ich jetzt bei Google eingebe, "Name der Stadt" und "Beratung", lande ich dann bei Ihnen?“ (I.1.S.19. #00:54:44-2#) B: „Das weiß ich nicht. Also ich weiß, dass wenn sie "Behindertenberatung" eingeben, also Sie finden uns über Google. Aber können wir mal machen.“ (I.1.S. 19. #00:54:56-7#)

„Wenn ich jetzt 'google' Landesverband, also Körperbehinderte, würde ich es finden. Muss ich aber schon explizit suchen. (I.5.S.7.#00:12:07-6#)

Aussagen dieser Art zeigen ein Defizit in der Außenwahrnehmung, insbesondere in der Internetpräsenz, auf. Heutzutage sind die Homepage und das Finden der Beratungsstelle in sozialen Netzwerken sehr wichtig. Die Fokussierung auf die Anwesenheit der Beratungsstelle im Internet fiel bei vielen Beratungsstellen innerhalb des Kooperationsprojektes „hinten runter“.

Zur Frage: „Über welche Kontakte und Netzwerke die Beratungsstelle verfügen SOLLTE?“, kamen so gut wie alle BeraterInnen zu einem einheitlichen Konsens: „So viel wie möglich“ (I.7.2.5.8.1.hier S.13#00:51:39-3#)

### *Communote*

Unter dem Stichpunkt Vernetzung und Networking muss an dieser Stelle die Internetplattform Communote aufgegriffen werden. Die Plattform wurde innerhalb des Kooperationsprojektes gut und gerne genutzt. Teilweise gab es fachlichen Austausch, teilweise direkten und persönlichen. Manche BeraterInnen stellten Infomaterial zu Verfügung oder Vernetzungsmöglichkeiten und Kooperationsempfehlungen. Auch wurden einzelne Fälle bzw. Problemlagen erörtert – jedoch eben nur soweit es die Anonymität und Datenschutz zuließ: „Also in der Communote, werden Hilfsangebote, also Fragen und Angebote ausgetauscht (...) Es geht jetzt weniger umso kollegiale Beratung. Ist ja auch schwierig (...), denn dann bleibt es halt immer sehr an der Oberfläche. I: Warum? Ist das nicht anonym?“

*B: Ja, es ist nicht anonym, deshalb ist dieser Austausch halt schwierig. (I.9.S.15ff#00:38:04-4#)*

Zur Plattform Communote muss noch ergänzend gesagt werden, dass für Peer-BeraterInnen mit Sehbehinderung keine Partizipationsmöglichkeit bestand. Für eine Plattform, die auch von Peer-BeraterInnen genutzt wird, könnte dies eine anzustrebende Weiterentwicklung sein.

Die Aussagen zu Communote stammten aus dem Erhebungszeitraum im Jahr 2017. Bei einer Gruppendiskussion Ende 2018, als alle Beratungsstellen zu EUTB gehörten, kam die Frage auf, ob „Das Forum“ (eine interne Plattform der Fachstelle Teilhabeberatung für die EUTB-Stellen) nicht Communote abgelöst habe. Hier waren die Aussagen eher so zu interpretieren, dass der eigentliche Austausch jetzt mehr in dem „Forum“ stattfindet und nicht mehr auf Communote.

### **8.9. Dokumentation und Verwaltungsaufwand im Kooperationsprojekt**

Die Beratungsgespräche werden in allen Beratungsstellen dokumentiert. Aber jede Beratungsstelle verwendete unterschiedlich aufgebaute Anamnesebögen. Wie genau und detailliert dieser ausgefüllt wurde, war von Beratungsstelle zu Beratungsstelle verschieden. Es gab eine zu führende anonymisierte Statistik und einen von jeder Beratungsstelle selbst erstellten Anamnesebogen. Das hätte zur allgemeinen Erleichterung auch von den Vereinen oder in den Netzwerken vorgegeben werden können, so einige der BeraterInnen im Interview.

*„Ich habe aber zu jedem Klienten ebenso ein Beratungsprotokoll angefertigt. Ich habe so einen Aufnahmebogen, wo halt eben die ganzen Kontaktdaten und eben, dass wenn nur mal jemand anruft, ich mir das durchlesen kann und dann weiß...(#00:06:20-5#)*

*I: Haben Sie den selber entwickelt? #01:01:46-4#*

*B: Ja, den habe ich selber entwickelt (...) Also das hätte man im Netzwerk auch anders regeln können. (I.9.S.24, 3#01:01:54-8#)*

Auch hier war zu vermerken, dass die Beratungsstellen noch in der Aufbauphase waren. Einige Beratungsstellen konnten einen solchen Bogen vorlegen, andere waren noch damit beschäftigt, diesen sinnvoll zu formulieren. Festhalten lässt sich, dass es allen wichtig war, den Bogen „in leichter Sprache“ und so einfach wie möglich zu gestalten. Des Öfteren erledigten sich aber Fragen am Telefon, weshalb eine ausführliche Dokumentation nicht nötig erschien.

*„Also wir haben noch keinen Gesprächsleitfaden entwickelt, aber wir haben uns schon ein Formular für ein Erstgespräch überlegt, was wir alles so wissen müssen von demjenigen (...), es ist in leichter Sprache zu formulieren und wir haben schon überlegt, wie man da vorgehen kann, was aber manchmal gar nicht notwendig ist, weil es eben einfach nur ein Telefonat ist, von dem ausgehend man dann eben weiter vorangeht.“ (I.6.S.9#00:51:46-7#)*

*„Wir führen ja so eine eigene kleine Statistikliste, die wir ohne Namen führen (aber wissen wer das war)... Wir kürzen das immer ab, also, dass wir da auch nochmal zurückgreifen können, beziehungsweise nachtragen können, wenn nochmal was kommt ....(I.7.S.11#00:45:38-2#)*

Über den Verwaltungsaufwand innerhalb des Kooperationsprojektes kamen unterschiedliche Aussagen zustande: So gab es einige Beratungsstellen, die den Verwaltungsaufwand (Vorbereitung, Nachbereitung, Recherchen, Dokumentation) zur Beratungszeit in ein 50-zu-50-Verhältnis setzten.

*B: „Ja, das ist schon ein relativ großer Zeitaufwand. Ich sage mal, der ist schon fast genauso groß wie der Aufwand der Beratung selbst.*

*I: Also fast die Hälfte?*

*B: Ja, würde ich sagen. Also für eine Stunde Beratungsgespräch kommt auch nochmal eine Stunde "wir sprechen uns ab, wir sprechen über den Fall, wir überlegen nochmal", man telefoniert, es wird natürlich auch teilweise dokumentiert. Also ich würde es so einschätzen, dass wir eine Stunde, wo jemand hier ist, ich noch mindestens eine Stunde brauche, um das zu bearbeiten.“ (I.6.S.9#00:53:34-8#)*

Das ist von Fall zu Fall sehr unterschiedlich: *„Nur das Beratungsgespräch, also das ist dann so ein kleiner Verwaltungsaufwand. Wenn allerdings jemand mit einer vielschichtigen Prob-*

*lematik ankommt, die dann auch geklärt werden muss, das zieht sich wirklich hin. Also da habe ich jetzt zum Beispiel so einen Fall, da muss ich unheimlich viel telefonieren, weil das mehrere Sparten sind, wo man ganz viele Ämter anrufen muss und nochmal zurückrufen und die Person nochmal fragen ... also das nimmt schon viel Zeit in Anspruch.“(I.7.S.12#00:47:34-0#)*

Die Mehrheit der BeraterInnen sagte aber aus, dass sich der Verwaltungsaufwand bei diesem Kooperationsprojekt in Grenzen halte. Teilweise lag das am Tandem-Modell, das in einigen Beratungsstellen geführt wurde, so dass einer der beiden BeraterInnen die nötige Dokumentation übernahm, während der/die andere sich auf die Beratungsarbeit fokussieren konnte. Bei allein arbeitenden BeraterInnen war dies nicht so. Jedoch sagten auch diese aus, dass im Vergleich zu anderen Projekten der Verwaltungsaufwand gering sei. Teilweise lag es aber auch daran, dass der Rechercheanteil größer war als der Dokumentationsanteil.

*„Ich würde es schon als störend empfinden, wenn ich jetzt eine Stunde beraten würde und ich dann eine Stunde das Ganze aufschreiben müsste, dokumentieren müsste bis ins Kleinste ...“ „So viel Dokumentation fällt bei uns noch nicht an. Ich hoffe nicht, dass es irgendwann so sein wird, aber so viel ist das jetzt nicht. Also was ich mir während der Beratung mitnotiere, das ist schon fast das, was an Dokumentation anfällt, mehr ist das eigentlich nicht. Die Statistikliste noch zu führen und vielleicht für uns intern ein bisschen zu notieren, damit wir uns auch vertreten können, aber das hält sich in Grenzen. Also das ist nicht der Hauptteil, sondern es ist schon viel Recherchieren, Nachschauen, darüber Sprechen, bis man demjenigen dann auch beim nächsten Beratungsgespräch hoffentlich weiterhelfen kann.“ (I.6.und 7. S.10#00:54:53-3#)*

*„Ja, [Dokumentation] aber das ist ganz grob ... eine grobe Klassifizierung der Behinderung, ob es ein Rentner ist, wie sie uns gefunden haben, wo das Beratungsgespräch stattgefunden hat und manchmal dann noch unten ein Kommentar.“ (I.1.S. 20f. #00:56:12-9#)*

Der Fokus des Kooperationsprojekts lag auf der Beratung selbst und nicht auf „akribischen, pingeligen Dokumentationen“; dies wurde als sehr positiv wahrgenommen. Die eigentliche Arbeit eines/r Beratenden ist die Beratung, so der O-Ton; allzu oft passiere es in unserer „dokumentationslastigen“ Gesellschaft, dass Verwal-

tungsaufgaben überhandnehmen und die eigentliche Beratungsarbeit dafür „hinten runterfällt“. Das wurde bei diesem Kooperationsprojekt nicht so wahrgenommen. Diesen Aussagen zuzufügen ist jedoch die Tatsache, dass den BeraterInnen bewusst war, dass die Dokumentationstätigkeit mit steigender Bekanntheit (und damit auch mehr Terminen) zunehmen wird:

*„Wie gesagt, ich denke mir, also natürlich mit steigender Bekanntheit wird das natürlich dann auch schwieriger sein. (I.2.S.25.#00:02:24-2#)*

Unterschieden wurde auch zwischen „einfachen“ Beratungsfunktionen und Informationsweiterleitung und langen, tiefgehenden Beratungsgesprächen. Die Beratung kann teilweise schon am Telefon erfolgen und ist sehr schnell erledigt, erfordert also keine lange Anamnese und Dokumentation. (Hier kam es nur zur Dokumentation von Häufigkeiten und für Statistiken.)

*„Bei Beratungsterminen ist es tatsächlich so, dass das die Leute meistens von sich aus fordern, nicht am Telefon die ersten Daten fließen zu lassen. [Wenn der Ratsuchende da ist] ... entscheide ich, ob ich eine komplette Sozialanamnese mache. Ich habe mir dazu auch einen Fragebogen erarbeitet. Und besonders im Bereich Datenschutz entscheiden wir dann schon sehr bewusst, macht es Sinn überhaupt Daten aufzunehmen oder ist es tatsächlich eine Beratungssituation, wo wahrscheinlich keine weiteren Kontakte entstehen werden. Und danach wägen wir ab, was wir dokumentieren, welche Dokumente wir einfordern. (I.2.S.6.#00:18:47-0#)*

Nach dem Einstieg zu EUTB sei das nun anders. Bei informellen Gesprächen im Januar 2019 sagten die BeraterInnen aus, sie müssten jetzt „weit mehr“ dokumentieren als vorher. Teilweise wurde darauf sehr vehement reagiert. Die eigentliche Beratungsarbeit bleibe durch die ganzen formalen Arbeiten „auf der Strecke“. *„Wir hatten es vorher [vor EUTB] so gehabt über Notes, eine Vorlage, die hat sich aber, glaube ich, jeder in dem Netzwerk selber zurechtgebastelt, und die habe ich jetzt im Grunde genommen auch für EUTB übernommen. Obwohl ich da jetzt zu meinem Schrecken feststellen musste, dass wir da **jetzt pro Beratungsgespräch sieben Seiten** schreiben sollen. Das mache ich nicht, solange die es nicht anmahnen, da kriegen die weiterhin Excel.“ (I.8.S.16.7-760-765.)*

Manche/r BeraterIn wollte sich mit der Bitte um „dokumentative Entschlackung“ auch direkt ans EUTB wenden. Dieser Punkt wird nochmal im Kapitel „VOR/NACH EUTB“ angesprochen.

## **8.10. Ratsuchende**

### *Typische Ratsuchende*

Typische Ratsuchende gibt es in diesem Sinne nicht, so der O-Ton der BeraterInnen. Die Vielfalt der Ratsuchenden wird insbesondere im Hinblick auf das Kooperationsprojekt betont. Dadurch, dass die Beratung sich an alle Menschen mit Behinderung – und ihre Angehörigen – richtet, gab es keine Spezialisierung auf nur eine Ratsuchendengruppe.

*„Von der Rentnerin, der es einfach darum geht, ob sie eventuell noch eine Grundsicherung bekommt, bis zu Akademikern, die nebenbei noch den Behindertenstatus haben und sich dann nochmal informieren lassen wollen.“ (I.3. S.2. #00:06:48-7#)* ist bei den Ratsuchenden alles dabei.

*„Der typische Ratsuchende sitzt nicht im Rollstuhl, ist nicht blind und ist nicht taub. Sondern es ist irgendetwas von dem Ganzen, was man definitiv nicht im Fokus hat.“ (I.1.S.6.#00:17:06-1#)*

Die Bandbreite ist demnach besonders groß und die damit einhergehende Herausforderung, für jeden Ratsuchenden die passende Beratung anzubieten, erheblich. So sprachen manche Beratende von „regelrechter Detektivarbeit“, die teilweise auf sie zukämen, wenn schwere, komplizierte Sachlagen erörtert wurden, die es in dieser Konstellation bislang noch nicht gab. Hier lässt sich gerade zu Anfang des Kooperationsprojekts von „Pionierarbeit“ sprechen.

### *Anzahl der Ratsuchenden:*

Je nach Beratungsstelle sind unterschiedlich viele Ratsuchende in die Beratung involviert gewesen. Zum Zeitpunkt der Datenerhebung (zum Anfang des Kooperationsprojektes) waren noch nicht so viele wie zum Ende der Projektlaufzeit und bei der Übernahme der Beratungsstellen zu EUTB. So lässt sich an dieser Stelle keine

eindeutige Aussage treffen. Tendenzen können aber aufgezeigt werden. Fünf von sechs Beratungsstellen (noch mit dem Interview aus Karlsruhe) sprachen davon, dass der eigentliche `feste Wert´ die `Abweichung´ sei; und es immer mehr um die Komplexität der Fragen und Beratungen gehe, als um die Quantität der Ratsuchenden:

*Die Anzahl der Beratungen: „Das ist schwierig zu sagen (...) mal mehr mal weniger. (...) Ich glaube, bei solchen Berufen – schafft man da nicht so ein bestimmtes Kontingent ab.“ (I.7.S.2#00:06:43-1#)*

*„Manchmal sind es fünf, sechs Ratsuchende in einer Woche, manchmal ist es nur einer, aber wenn jemand in die Beratung kommt, sind es häufig sehr komplexe Fragen. Das heißt, man kann dann nicht sagen: So, der kommt jetzt und ich kann dem sofort eine Antwort geben, sondern es ist in der Regel so, dass derjenige wiederkommt oder auch noch ein drittes Mal wiederkommen muss.“ (I.6.S.2#00:10:02-3#)*

*Beratungsgespräche: “Kommt darauf an. Aber so drei bis vier in der Woche.*

*I: Und Hausbesuche machen Sie auch?*

*B: Hausbesuche mache ich auch (...), wenn die Leute alt sind, immobil (...) Also ich biete von mir aus keinen Hausbesuch an... ich unterscheide aber dann schon noch einmal zwischen Bequemlichkeit und Notwendigkeit, weil erstens sind es halt auch Kosten und es ist viel Zeit.“ (I.9.S.18#00:46:50-8#)*

Andere Aussagen waren zum Erhebungszeitpunkt: „ca. zwei neue pro Woche“ zusätzlich zu den Regelbetreuten und fast täglichen, häufigen Kontakten mit den „Problemfällen.“ Unterschieden werden muss auch bezüglich der Art der Beratung. Einiges kann am Telefon geklärt werden, manches braucht „immens viel Detektivarbeit“ oder auch lange Beratungssitzungen die eher „Biographiearbeit“ gleichen, als einem Beratungssetting.

Bis auf eine Beratungsstelle wurden alle Interviews VOR dem Einstieg zu EUTB geführt. Es gibt also nur eine Aussage, die den Wechsel und damit den Anstieg der Beratungszahlen erfassen konnte. Diese Person sagte aus, dass ab diesem Zeitpunkt (ca. März 2018) die Beratungszahlen zugenommen hätten. Diese Aussage wurde in der Gruppendiskussion Netzwerktreffen Ende 2018 und bei einem informellen

Abendessen der letzten Fortbildungsreihe Mitte Januar 2019 von der Mehrheit der BeraterInnen bestätigt.

*„Von März 2017 bis Dezember 2017 waren es um die 60 Ratsuchenden. Und jetzt [seit EUTB] hatte ich im März 16 [Ratsuchende] oder so, in diesem **einen** Monat.“*

*(I.8.S.15.z.680ff.)*

*I: Also es sind mehr geworden?*

*B: Ja, klar. Aber das sind eben Leute, die irgendwo anders nichts gefunden haben oder von denen an mich verwiesen wurden. Die gab es früher ja gar nicht, die sind ja erst aufgetaucht. [seit EUTB] (...) das, was ich daran mag, dass Google jetzt unter „unabhängige Beratung“ oder sowas, dass die uns jetzt auch eher darüber finden, weil, das ist jetzt durch die Medien gegangen.(I.8.S.15.z.704-710.)*

### *Beratung oder Begleitung?*

Für die Evaluation von Interesse ist weiterhin die *Unterscheidung zwischen Beratung und/oder Begleitung*. Oft wird durch die Erstberatung bei Ratsuchenden ein eigener Lernprozess initiiert:

*Oft wird „ein Prozess durch das Beratungsgespräch in Gang gesetzt, bei dem die Menschen tatsächlich erst einmal anfangen sich zu fragen: Was will ich eigentlich überhaupt. Sie sind vielleicht mit einer klaren Fragestellung hierhergekommen, mussten feststellen, dass das vielleicht rechtlich derzeit noch nicht möglich ist. Wir haben aber Alternativen besprochen und dann geht einfach viel in den Menschen los. Da möchten wir sie natürlich dann auch nicht alleine lassen, sofern wir das zeitlich noch leisten, diesen Prozess auch ausführlich begleiten. (I.3.S.7ff. #00:21:17-5#)*

*„Die Frage ist, schaffen sie das alleine? (...) Es braucht eine Begleitung, denn oft reicht die Beratung nicht aus. Viele Menschen haben schon das Bedürfnis, dass man sie weiter begleitet. Das ist auch ein großes Thema. (#00:27:21-7#)*

*Was natürlich unglaublich viel Wert ist, sind dann weiterhin Menschen, die ehrenamtlich solche Menschen begleiten oder man hat wirklich eine gute (...) Vernetzung oder eine gute nächste Anlaufstelle, wo man weiß, okay, da ist konkret jemand, der die Leute an die Hand nimmt. (I.7.S.7#00:26:56-4#)*

*„...Was ist denn, wenn wir mal nicht mehr da sind? Und wie weit wie weit gehe ich als Beratungsstelle. Also wo ist die Abgrenzung? Also suche ich jetzt gemeinsam für den Ratsuchenden schon einen Platz? Rufe ich bei Einrichtungen an? Oder tue ich es nicht? Oder ich weiß, da wird jetzt noch ein Wohnheim gebaut in ein paar Jahren. Wenn man sich jetzt da schon mal meldet, hat man gute Chancen, dass man reinkommt. (...) es ist eine Frage im Einzelfall, wo ich entscheiden muss, wie weit gehe ich und eben was gebe ich sonst an Kooperationspartnern (...) ich soll ja eigentlich ein Wegweiser sein und ergänzend. Und nicht anderen praktisch dann die Arbeit abnehmen...wo hört das auf, wo fängt das an?“  
(I.9.S.11f#00:29:01-0#*

Hier wären konkretere Absprachen zwischen den BeraterInnen vorteilhaft, eine klare Klärung von Zuständigkeiten z.B. bei individuellen Problemlagen. Konkrete Rahmenbedingungen und Qualitätsstandards könnten hier für die BeraterInnen entlastend sein.

Eine Schwierigkeit besteht darin, dass strukturelle Problemlagen, die innerhalb einer Beratungssituation entstehen und hinter dem Anfangsproblem stehen, innerhalb der Beratung nicht immer aufgedeckt werden können. *„Wir gucken natürlich danach, wie langfristig das Bedürfnis abgedeckt werden kann, das eigentlich dahintersteckt.“* (I.2.S. 8.#00:26:23-1#) Aber das geht meistens über die reine Beratungsfunktion hinaus. Hier bewegen sich die BeraterInnen in einem neuen Bereich: Der psychologischen Begleitung von Menschen mit Behinderungen und ihren Angehörigen. Wie und wo eine genaue Grenzziehung in diesem Bereich verläuft, konnten die BeraterInnen nicht beantworten. Eine fachliche Auseinandersetzung mit der Thematik der Abgrenzung zwischen Beratung und Begleitung wird im Rahmen der Etablierung der Beratungsstelle erfolgen.

### **8.11. Wünsche der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen**

Wünsche sind etwas Utopisches und doch zeigen sie ein konkretes Gefühl, einen konkreten – wenn auch nicht immer zu realisierenden – Bedarf an. Die Wünsche der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen, welche hier abgebildet werden, können als Möglichkeiten für Verbesserungsvorschläge betrachtet werden. Die Bandbreite der

Wünsche variierte stark zwischen politischen und gesellschaftlichen Veränderungswünschen, aber auch zwischen kleinen, einfach zu realisierenden Wünschen bzw. Anregungen, welche sich von Vereinsseite leicht umsetzen ließen.

*„Was ich mir wünschen würde, wäre eine Kollegin mit Gebärdensprache ... Und dass man sich mehr austauscht. Dass man diese Netzwerktreffen mehr verstetigt...“ (I.1.S.24f. #01:09:37-0#)*

*„Ehrlich gesagt, fällt mir jetzt spontan kein Wunsch ein. Also doch: Dass viele Menschen, die uns **finden** (lacht) und zu uns kommen und sich beraten lassen.“ (I.5.S.11.#00:18:28-9#)*

*„Ich würde mir tatsächlich wünschen (...), unabhängig von den Kenntnissen der aktuellen Situation wie ich sie habe – dass das Bundesministerium mal Geld in die Hand nimmt und bestehende oder neue Projekte wirklich so fördert, dass eine unabhängige Beratung eine unabhängige Beratung sein kann. Ich finde es unlogisch, dass eine Restfinanzierung immer beim Träger verbleibt. Denn dadurch muss ja immer eine Refinanzierung gegeben sein. Und ich finde, immer wenn Fremdmittel eingesetzt werden, ist es für mich nicht mehr unabhängig.“ (I.2.S.27.#00:09:32-4#)*

*„Es wäre ja zum Beispiel auch eine ganz große Entlastung für viele Beratungsstellen, wenn man quasi in öffentlichen Gebäuden, die schon alle Voraussetzungen erfüllen, weil sie nach den neusten Standards gebaut worden sind, die Beratung durchführen könnte. Das wäre tatsächlich mal mein Wunsch.“ (I.2.S.27.#00:09:32-4#)*

*„Meine ganzen Behinderungen und so, die habe ich ja schon eine ganze Weile, und die trage ich ja mit mir rum, aber es wäre schön gewesen, wenn es so etwas schon früher gegeben hätte. Das hätte vielen Leuten vielleicht viel Frust erspart.“ (I.8.S.16.z.780-782.)*

*„Ich habe einen Wunsch, dass das weitergeht. Dass das, was wir hier erarbeiten, auch im Großen, BSK, bvkm, meine ganzen Kollegen landesweit jetzt hier, dass das nicht stirbt. Und zwar stirbt, weil es keine finanziellen Mittel gibt. Das wäre mein Wunsch. Weil wir unser Bestes geben für den Ratsuchenden.“ (I.4.S.15#00:40:30-0#)*

## 8.12. Fazit

Die Ergebnisse der Interviews mit den BeraterInnen und Peer-BeraterInnen weisen eine enorme Bandbreite an Herangehensweisen innerhalb der 'Unabhängigen Beratung' nach. Trotz der teilweise sehr unterschiedlichen Lebensläufe, Motivationen und Ansätze innerhalb der Beratungsarbeit kann gesagt werden, dass die Thematik der Unabhängigkeit *die* zentrale Rolle einnimmt. Die grundsätzlich optimistische Herangehensweise der BeraterInnen muss hier Erwähnung finden. Trotz der Schwierigkeiten 'der ersten Stunde' z.B. bei der Etablierung und Bekanntmachung der Beratungsstelle, konnte eine allgemeine Begeisterung in den Interviews bemerkt werden, die sich positiv auf die Ratsuchendengruppe überträgt, auf die Peer-Arbeit und die Beratungsinhalte. Die Empathie und Achtung, das Verständnis und der Respekt für die Ratsuchendengruppe waren bei jedem Berater/jeder Beraterin zu bemerken. Die Qualitätsmaßstäbe der einzelnen BeraterInnen waren vergleichsweise anspruchsvoll. Die BeraterInnen arbeiteten zwar mit unterschiedlichen Methoden, doch war bei allen eine hohe Professionalität nachzuweisen. Die Leitbilder der BeraterInnen ließen sich nicht auf ein einheitliches Konzept zusammenfassen, aber die Haltung hinter den Leitbildern war immer die gleiche. Allen BeraterInnen war es von großer Bedeutung, die Ratsuchenden in den Mittelpunkt der Beratungsarbeit zu rücken und diese selbstbestimmt agieren zu lassen. Evident wurde auch, dass das Angebot der Beratung sich nach den Fragen und Wünschen der Ratsuchenden richtet und nicht umgekehrt. Kam es vor (was durch die Vielfältigkeit der Behinderungen und Probleme durchaus passieren konnte), dass ein/e BeraterIn zum Anfang eines Beratungsgesprächs nicht wusste, wohin in diesem konkreten Fall zu verweisen war oder welche Wege weiter beschritten werden müssen, so erfolgte eine selbstständige, tiefgehende Recherche, um das nötige Wissen einzuholen. Diese Recherche- und Vernetzungsarbeit war bei allen BeraterInnen vorzufinden und muss als Evaluationsergebnis hervorgehoben werden. Die Beratungsangebote erreichten die Zielgruppe der Ratsuchenden, die Inhalte trafen die Bedarfe der KlientInnen. Hilfreich waren dafür die vielfältigen Vernetzungen auf BeraterInnenebene, die einen guten Austausch, ein stetiges Dazulernen und ein Anhäufen von Wissen gewährleisteten.

Im Folgenden werden einzelne Aspekte der Erhebung beleuchtet, die im Sinne einer lernenden Organisation eines „dazulernenden Systems“ zukünftige Herausforderungen und Handlungsbedarfe darstellen.

#### *Lage*

Drei von fünf Beratungsstellen sind während der Evaluationszeit umgezogen. Die Problematik der geographischen Lage dieser Beratungsstellen wurde also während der Projektlaufzeit festgestellt und verändert. Schwierig bleibt, dass durch erhöhte Mietpreise Gebäude mit Barrierefreiheit und den anderen genannten Kriterien (freundlich, hell, geräuscharm etc.) nicht einfach zu finden sind und substantielle Veränderungen nur schwer zu erreichen sind.

#### *Ausstattung*

Durch die Interviewaussagen kann des Weiteren festgehalten werden, dass es in einigen der Beratungsstellen an Ausstattung und Ressourcen mangelte. Informationsmaterial in einfacher Sprache kann hier genannt werden oder auch mehrsprachige Flyer. Die Möglichkeit auf GebärdendolmetscherInnen oder kultureller MittlerInnen zurückzugreifen, sowie auf einen möglichst umfangreichen Pool an Peer-BeraterInnen wurden von BeraterInnen ergänzend angemahnt.

#### *Gruppe der Ratsuchenden*

Bei diesem Punkt lässt sich kein direkter Handlungsbedarf ableiten, da dieser sehr heterogen ist und bleiben soll. Es kann nur eine weitere Sensibilisierung für die Vielfalt von Lebenslagen der BeraterInnen unterstützt werden und ihre gute Vorbereitung und Aufklärung darüber. Die Bandbreite und große Unterschiedlichkeit in den Behinderungsarten und die damit einhergehende Vielfalt an Fragenstellungen und Ratschlägen, sind oft „schwer für *alle* zu beantworten“. Viel „Detektivarbeit“ (Researcharbeit und Vernetzungsarbeit) ist nötig, um ausreichend beraten zu können. Diese wurde in den Interviews aber als „Herausforderung“ betrachtet und weitaus

„lieber gemacht“ „als die viele Dokumentationsarbeit, die jetzt mit EUTB“ ansteht. Manchmal ist es, so die BeraterInnen, schwierig den Ratsuchenden klar zu machen, dass es sich bei der Beratungsstelle weder um eine Jobvermittlung noch Wohnungsvermittlung handelt. Teilweise sind es aber auch die „Grenzen in den Köpfen“ der Ratsuchenden, die eine Beratung schwer machen: *„Also da ist so diese Idee vom selbstbestimmten Leben, seine Dinge zu machen – wobei viele Leute sehr konservative Bilder im Kopf haben. (I.1.S.9.#00:25:32-2#) Oder es wurde von „unbefriedigender Beratung“ im Sinne von reiner Aufklärungsarbeit gesprochen: „Vom Prinzip sind die unbefriedigenden Beratungen immer die, wo wir nur sagen können, was Beratungsarbeit eigentlich ist. Das sind für mich die unbefriedigenderen Beratungssituationen, wo man nicht näher ins Gespräch kommt, sondern wo es vom Prinzip um Aufklärungsarbeit geht.“ (I.3.S.9.#00:28:19-9#)*

#### *„Alles“ wissen vs. „profundes“ Wissen*

Als weitere Herausforderung wurde von InterviewpartnerInnen die Anforderung angesprochen *„alles beraten können“* aber gleichzeitig *„tiefgehende Beratung“* anzubieten. Eine Beratung, die alles umfasst und zu allen Themen einen Rat geben kann, ist „von Natur aus“ nicht so tiefgehend wie eine spezialisierte Beratung. *„Umso spezialisierter es ist, umso besser kann man beraten und Hilfestellung geben. Und wenn man jetzt sagt, gut, man ist nur dieser Wegweiser – dann bleibt es auch stark an Oberflächen-Sachen hängen.“ (#00:40:17-2#)* Hier gilt es, das Verständnis der Beratenden zu stärken, die eigenen Grenzen aufzuzeigen, aber auch die vielfältigen Eigenschaften und Wissensstände mehr in den Fokus zu rücken. Im Sinne einer eigenen Ressourcenorientierung.

#### *Rolle*

Daran schließt sich wiederum die Frage der eigenen Verortung und der eigenen Rolle: *„Es kommt halt darauf an, was will man mit den unabhängigen Beratungsstellen. Und das war für mich die ganze Zeit noch ein Findungsprozess. Also eben, wo grenze ich mich dann ab? Wo vermittele ich an andere Sachen? Was mache ich selber? Wo begleite ich selber?“ (I.9.S.15ff#00:40:17-2#)* Die Frage der Rollenklärung wird und soll weiterhin

als Prozess begriffen werden. Es gehört zur Selbstfindung der Beratenden darüber nachzudenken. Ein Reflektieren der eigenen Rolle ist nicht nur „normal“, sondern laut BeraterInnen auch ein Merkmal einer „guten unabhängigen Beratung“. In diesem Sinne kann hier nur die eigene Auseinandersetzung weiterhin unterstützt werden.

#### *Beraten vs. Begleiten*

Auch auf das Rollenverständnis der/des „unabhängigen BeraterIn“ soll verwiesen werden – insbesondere im Verständnis, bzw. der Abgrenzung zwischen Beraten und Begleiten. Insbesondere *diese* Ratsuchendengruppe muss – möchte man eine gute Beratung laut Interviewaussagen gewährleisten – auch begleitet werden. Auch wenn für den/die eine/n oder andere/n erfahrene/n BeraterIn die Abgrenzung deutlich war, so sollte dieser Unterschied doch für alle BeraterInnen klar formuliert werden. Die Schwierigkeit, die innerhalb einer Beratungssituation entstehen kann, nämlich, dass es oft verdeckte Strukturen gibt, die hinter dem Anfangsproblem stehen, können innerhalb der Beratung nicht immer behandelt werden. Wenn, dann geht das meistens über die reine Beratungsfunktion hinaus. Somit kann festgehalten werden, dass die Beratungsarbeit innerhalb des Kooperationsprojekts oft über die *reine Beratung* hinausging. Wie und wo eine genaue Grenzziehung in diesem Bereich verläuft, muss zukünftig klar formuliert und schriftlich festgehalten werden.

#### *Psychohygiene*

Psychohygiene und das Nähe- und Distanzverhältnis wurde oft in den Interviews aufgegriffen. Die meisten BeraterInnen hatten sehr gute Selbsthilfe-Methoden, aber die „beste Methode“ sei doch der „reflektierte kollegiale Austausch“ mit einem/einer KollegIn. „... *Mir fehlt so im Prinzip für die Psychohygiene, dass man sich manchmal so reflektiert austauscht, also eigentlich eine Kollegin.*“ (I.1.S.13.#00:41:57-9#) Da es sich hier um eine notwendige Stellenaufstockung handelt, kann dies nicht überall umgesetzt werden.

### *Menschen vs. Zahlen*

Eine Diskrepanz, die zwar nicht in allen Interviews angesprochen wurde, aber doch in einigen, ist das Verhältnis „Menschen vs. Zahlen“. Oft sind die Wissensbestände von Trägerebene der Leitung und die BeraterInnenebene unterschiedlich. Viele Leitungspositionen werden mit BewerberInnen mit wirtschaftlichem Vorwissen besetzt. Diese haben, so Interviewaussagen, häufig VWL oder BWL bestenfalls in Verbindung mit Pflegewissenschaften oder Unternehmensberatung studiert. Die BeraterInnen kommen größtenteils aus dem sozialen Bereich: Aus den Studiengängen der Sozialen Arbeit, Pädagogik, Pflege oder über einen zweiten Bildungsweg. So kann es vorkommen, dass die Leitung den/die BeraterIn bittet, die Beratungen nicht zu lange zu machen. Für den/die BeraterIn stellt das ein Problem dar. Zum einen will er/sie ihrem/r direkten Vorgesetzten nicht widersprechen, zum anderen bedarf es aber oft mehr Zeit in der Beratungssituation. Von Träger- und Leitungsebene wird Wirtschaftlichkeit verlangt, aber primär fühlen sich die Beratenden den Ratsuchenden verpflichtet. Wie lange darf ein Beratungsgespräch dauern, um erfolgreich zu sein? So lange Gelder dafür da sind oder so lange die einzelne Person braucht, um sich gut beraten zu fühlen?

### *‘Unabhängige Beratung’*

Die Problematik der Unabhängigkeit in der Beratung betonten viele BeraterInnen in den Interviews. Beratungsarbeit kostet Geld und muss bezahlt werden. Sobald es jedoch einen gibt der zahlt, sei dies selten losgelöst von eigenen Interessen. Dadurch werde wiederum die Unabhängigkeit gefährdet. Da diese Aussage von vielen BeraterInnen angesprochen wurde, soll sie an dieser Stelle weitergegeben werden. Es wäre gewiss ratsam für die beiden Verbände BSK und bvkm diese Bedenken ernst zu nehmen und eine Klärung der Thematik anzustreben.

*„...Sinnig ist es, wenn man mehrere Interessen in einem Verein hat, die sich gegenseitig kontrollieren, denn das sind ja sehr wichtige Voraussetzungen, die man braucht um unabhängig zu sein (...) Unabhängigkeit wird schneller torpediert als man denkt, weil das doch immer wieder Interessen sind.“ (I.1.S.9.#00:27:53-9#).*

### *Gesellschaftliche und politische Probleme*

Gesellschaftliche und politische Missstände z.B. Engpässe im Gesundheitssystem wurden in den Interviews ebenfalls angesprochen; diese sollen hier aber nur am Rande erwähnt werden, da diese innerhalb der Beratungsarbeit nicht gelöst werden können:

Die „Rente als rehabilitative Sackgasse“ erleben manche BeraterInnen als problematisch. Rehaleistungen werden nicht mehr gewährt, da der Patient „zu krank“ ist, stattdessen wird eine frühzeitige Verrentung empfohlen, teilweise mit 20-25 Jahren. *„Da gibt es keinen Grund für. Vorteile haben die auch nicht. Ob die nun 410 Euro ALGI oder Grundsicherung kriegen. Also für den Betroffenen ist das völlig egal. Für den Betroffenen ist es nur schlecht, dass ihm danach sämtliche, also ganz viele Rehabilitationsleistungen verwehrt werden und für die Bürokratie ist es halt weniger Arbeit. Aber eigentlich ist es extrem teuer für die Gesellschaft, und das ist sehr ärgerlich für die Biographie und für die Beratung.“ (I.1. S.12ff.#00:36:50-9#)*

Eine weitere „Baustelle“ wurde bezüglich der Größe der Beratungsstellen thematisiert:

*„Wir haben Auflagen, die im Prinzip kleine Vereine oder sowas schwierig erfüllen können. (I.1.S.9.#00:27:53-9#)*

Die Angst, dass kleine Vereine in einem Wettkampf um die nötigen Zuschüsse am Ende als Verlierer dastehen, kann an dieser Stelle nur kurz erwähnt werden. Inwiefern die Vereine und Träger darauf eingehen und eventuell vorbeugende Maßnahmen ergreifen, bleibt hier offen.

### *Vernetzung und Kooperation*

Als wichtige KooperationspartnerInnen wurden in den Interviews „so viele wie möglich“ oder sogar „alle“ genannt. Diese Aussagen zeigen, dass den BeraterInnen klar war, dass Zusammenarbeit innerhalb des Kooperationsprojektes sehr wichtig ist. Betont wurden vermehrte Kooperationen mit anderen Trägern (Beratungsstellen mit z.B. anders gelagerten Behinderungsschwerpunkten), Kooperationen mit Selbsthilfegruppen jeder Art, anderen Verbänden, mit Rehabilitationsträgern, Kran-

kenhäusern, Ämtern und Agenturen. Wichtig, so der O-Ton der BeraterInnen, sei es Zusammenarbeit auf *allen* Ebenen anzustreben. Bei diesem Kooperationsprojekt sei die Vernetzung unterschiedlich gut gelaufen. Als gelungen galt insbesondere die Vernetzung auf der individuellen BeraterInnenebene:

- Auf der individuellen BeraterInnenebene, lief die Kooperation und Vernetzung gut, so die BeraterInnen. Anhand der Weiterbildung und Netzwerktreffen, der Plattform Communote und zum Ende des Kooperationsprojektes auch durch die EUTB konnten gute und vielseitige Kontakte geknüpft werden.
- Auf regionaler Ebene und auf Trägerebene fehlte es den BeraterInnen an Verknüpfungen. Bzw. mussten diese von den BeraterInnen oft selbst initiiert werden. Zum Erhebungszeitpunkt mangelte es insbesondere an Vernetzung zu anderen Trägern, Ämtern und größeren Institutionen.
- Auf der Ebene der Vereine BSK und bvkm war die Kooperation und Vernetzung zumindest für die BeraterInnen ein „großer Zugewinn“, da die beiden Vereine doch unterschiedliche Schwerpunkte mitbringen und die Kooperation von „Tiefe und Fachwissen“ (bvkm) mit „großem Netzwerk und allgemeiner Präsenz“ (BSK) eine gelungene Mischung war.

Auf regionaler Ebene und Trägerebene hätte die Mehrheit der BeraterInnen gerne mehr Unterstützung bekommen. Eine mangelnde Einbeziehung der Träger wurde genannt, welche wiederum „ihren“ BeraterInnen kein „Erfolgsrezept“ oder eine To-Do-Liste an die Hand gaben. Die BeraterInnen fühlten sich in diesem Punkt teilweise „alleine gelassen“ und wussten nicht, welche Wege beschritten werden mussten. Diese Aussage gilt nicht für lange etablierte Beratungsstellen. BeraterInnen mit ausreichend Vorwissen auf diesem Gebiet konnten aufgrund guter Netzwerkarbeit die Beratungsstelle erfolgreich etablieren.

### **8.13. Exkurs: Unterschiede der Beratungsarbeit VOR und NACH Einstieg EUTB: Ergebnisse einer Gruppendiskussion**

In diesem Kapitel werden Differenzen aufgezeigt, die vor bzw. nach dem Einstieg der Beratungsstellen zu EUTB erhoben werden konnten. Zu Beginn der Evaluation war dieser Baustein nicht geplant, da eine Übernahme zur EUTB-Beratungsstelle nicht im Raum stand und eine *andere* Grundqualifizierung der BeraterInnen nicht vorgesehen war. Ähnlich wie das Kapitel „Reflexion zur Zusammenarbeit“ wurde diese Thematik im Sinne der Prozessevaluation ergänzt. Die Aussagen beruhen auf einem Vernetzungstreffen von BeraterInnen und Peer-BeraterInnen Ende 2018 und enthalten folgende Bausteine:

#### **A) Fragen zur Evaluation der Weiterbildung:**

- Hat Ihnen die Weiterbildung gefallen? Wenn ja, inwiefern?
- Welche Themenbereiche sind Ihnen besonders wichtig?
- Welche Themen haben Ihnen gefehlt?
- Welche Themen wurden Ihrer Meinung nach zu sehr fokussiert?
- Haben Sie in der Weiterbildung die Begriffe „Bundesteilhabegesetz“ und „neues Pflegerecht“ erörtert?
- Haben Sie ausreichend Informationen zum Bundesteilhabegesetz?
- Haben Sie ausreichend Informationen zum neuen Pflegerecht?
- Gab es auf Klientenseite Verwirrungen, seitdem sich der Titel von: „der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“ zum Titel: „Netzwerk unabhängige Beratung“ geändert hat? Wenn ja, welche Komplikationen sind aufgetreten?
- Gibt es jetzt Verwirrungen auf Klientenseite, seitdem Ihre Beratungsstelle zu EUTB gehört?
- Wie war die Kooperation mit Ihren Trägern (BSK/bvkm)?
- Fühlen Sie sich von Ihren Verbänden BSK oder bvkm bei diesem Projekt ausreichend unterstützt? Wenn nein, wo bräuchten Sie (bei welchen Themen) mehr Unterstützung?
- Was sind Ihre Erfolgskriterien einer guten Beratung?

## B) Fragen nach EUTB-Einstieg

Seit Anfang/Mitte des Jahres gehört Ihre Beratungsstelle zur Fachstelle EUTB, ergänzende, unabhängige Teilhabeberatung:

- Ist die Anzahl der Beratung seit Ihrem Beitritt zu EUTB gestiegen? Wenn ja, warum?
- Haben Sie andere Unterschiede wahrgenommen, als Ihre Beratungsstelle *noch nicht* zu EUTB gehörte und seitdem Sie zu EUTB gehören? Wenn ja, beschreiben Sie die Unterschiede.
- Sind in Ihrer Stadt die anderen Beratungsstellen der EUTB bekannter als Ihre? Wenn ja, woran könnte das liegen?
- Gibt es Unterschiede zwischen Ihnen und Ihren EUTB-Kollegen? Wenn ja, welche? (positive/negative)
- Wie viele Beratungsstellen gehören in Ihrer Stadt zu EUTB?
- Haben Sie das Gefühl nach der Weiterbildung mehr/oder weniger gut vorbereitet zu sein als Ihre EUTB-Kollegen?
- Würde Ihrer Meinung nach die Grundqualifizierung, wie die Fachstelle Teilhabeberatung sie fordert, ausreichen? Wenn nein, was bräuchten Sie zusätzlich?
- Wie gut lässt sich die Peer-Beratung in die UETB-Beratung integrieren?
- Wie hoch ist der bürokratische Aufwand in % (Dokumentationsteil) der Beratungszeit bei EUTB? (*ca. Angaben genügen*).
- Wie hoch war der bürokratische Aufwand in % (Dokumentationsteil) vor EUTB bei einer Beratung? (*ca. Angaben genügen*).
- Was gefällt Ihnen bei/mit EUTB besonders gut? Was gefällt Ihnen bei/mit EUTB gar nicht?
- Ist Ihrer Meinung nach die Qualität der Beratung seit dem Einstieg Ihrer Beratungsstelle zu EUTB besser geworden?

## C) Fragen zu Communote:

- Benutzen Sie die digitale Plattform Communote?
- Wie nützlich ist die digitale Plattform Communote für Sie?

- Wann nutzen Sie die Plattform Communate? (Netzwerk, konkrete Frage, Probleme, Austausch...?)
- Wie oft benutzen Sie Communate? (*ca. Angaben genügen.*)

In die Gruppendiskussion wurden 15 Personen einbezogen, für ein besseres Verständnis wird der folgende Teil möglichst chronologisch und im Fließtext geschrieben, zentrale Aussagen werden kursiv im Zitat wiedergegeben. Die Gruppendiskussion dauerte ca. 60 Minuten, eine Transkription erfolgte und wurde inhaltsanalytisch ausgewertet. Zur besseren Orientierung werden positiv gewertete Veränderungen unter EUTB mit dem  Symbol versehen, negative Veränderungen mit dem  Symbol.

Zu Beginn kann gesagt werden, dass der Einstieg der einzelnen Beratungsstellen zu EUTB von allen Betroffenen generell als großer Erfolg gesehen wurde. Inhalte, Standards und Vorgehensweisen, die das vorliegende Projekt durch Förderung durch die Aktion Mensch seit drei Jahren zu etablieren versucht, erlebten durch EUTB einen kräftigen Aufschwung. Beratungsstellen, die sich vorher um steigende Beratungszahlen und eine erfolgreiche Etablierung bemühten, kein Corporate Identity und Wiedererkennungswert besaßen, bekamen mit der Übernahme zu EUTB Unterstützung von außen und konnten sich zumindest teilweise besser etablieren. Keine der Beratungsstellen fing bei null an, das gesammelte Wissen und der Erfahrungsschatz der vorhergegangenen Jahre wurden gewinnbringend in die „neuen“ Beratungsstellen eingebracht. Auch wenn sich der *Beratungsinhalt* im Vergleich zu vorher kaum verändert hat, kann doch gesagt werden, dass tendenziell mehr Ratsuchende zur Beratung kommen und insbesondere der Bekanntheitsgrad zugenommen hat. Gleichzeitig ist aber auch mit dem Wechsel zu EUTB der, als negativ empfundene, Konkurrenzdruck gestiegen.

 Eine der signifikantesten Unterschiede für die BeraterInnen und Peer-BeraterInnen vor und nach EUTB war die Verbesserung der Personalstruktur. Gab es vor der EUTB mit Hilfe der Förderung durch Aktion Mensch eine 1,5-Stelle, so sind

es jetzt zwei Vollzeitstellen. Positiv wirkte sich die Aufstockung insbesondere bei der Vertretung im Krankheitsfall oder bei der Möglichkeit zur kollegialen Supervision und dem gemeinsamen Austausch aus.

🔍 Negativ war, dass mittlerweile die meisten Ratsuchenden über die Kontaktdaten der Fachstelle für Teilhabeberatung (EUTB) in die Beratungsstellen kommen und nicht mehr über die eigene Homepage. Das Kooperationsprojekt „Netzwerk unabhängige Begleitung“ wird somit namentlich weniger relevant werden.

### **Administrativer Teil, Verwaltungsaufwand unter EUTB**

🔍 Die strikten EUTB-Vorgaben für die Öffentlichkeitsarbeit (Schilder anbringen, genaue Platzierung im Schaufenster, Visitenkarten etc.) *„Geben zwar wenig Spielraum für eigene Kreativität“*, wurden aber allgemein gerne angenommen, da sie den Wiedererkennungswert erhöht haben. Insbesondere, da es vorher keine eindeutige Corporate Identity (CI) gab, bzw. es diesbezüglich keine klaren Vorgaben seitens Träger und Verein gab. Die hier erreichte CI, der Wiedererkennungswert, wurde allgemein als sehr positiv wahrgenommen, und das Fehlen einer solchen wurde unter dem „Netzwerk unabhängige Beratung“ verdeutlicht.

🔍 Der administrative Teil der Beratungsarbeit hat unter der EUTB stark zugenommen, so alle Interviewten. *„...der administrative Teil ist seit der EUTB ENORM gestiegen, womit ich mich bei Aktion Mensch überhaupt nicht auseinandersetzen musste, und jetzt mit Mittelabforderung tatsächlich gucken, wie setzt man die Kosten an welchen Positionen ein. Alle sechs Wochen ist das quasi wieder Thema, ein neuer Gewinnabruf. Das finde ich schade, dass es so eine komplizierte Projektförderung ist. Meines Empfindens nach bin ich Beraterin und Sozialpädagogin und nicht eine Verwaltungsangestellte.“* (S.2-3ff.)

🔍 Der Verwaltungsaufwand ist auch aus Sicht des Bundesverbandes deutlich gestiegen *„...es zeigt vor ALLEM, was eigentlich der Anspruch der EUTBs war, dass es möglichst kleine und mittelgroße Vereine, Organisationen sein sollen, die das machen. Wir haben Vereine, die hatten vorher überhaupt keine Verwaltungsinfrastruktur, die haben das komplett ehrenamtlich gemacht, und die sind komplett überfordert. Und wir,*

*als Bundesverband, machen das pro Bono erstmal, es kostet uns mittlerweile im Monat sehr, sehr viel Zeit, diese bürokratischen Dinge zu machen, und wir sind in großer Sorge, dass die kleinen Verbände das nicht übernehmen können...“ #00:15:46-6#*

Die bürokratische Zusatzarbeit wurde aber nicht von allen Betroffenen als unüberwindbar dargestellt, jedoch von allen als deutlicher Mehraufwand bezeichnet und der damit einhergehende Zeitabzug bei der eigentlichen Beratungsarbeit bemängelt.

- 🔍 Die Feedbackbögen, die es für den EUTB-Fördergeber auszufüllen gilt, wurden weitestgehend als „zu viel“ eingestuft.

### **Vernetzung und Kooperation vor EUTB und gegenwärtig – Konkurrenzsituation –**

- 🔍 Die konstante Vernetzung, die vorher unter Förderung durch die Aktion Mensch als sehr gelungen und erfolgreich gesehen wurde, ist seit EUTB schwieriger geworden, weil der Konkurrenzgedanke stetig steigt. *„Also wir haben gute Netzwerkpartner, die uns wirklich ständig empfehlen, aber (...) bei uns sind sieben unterschiedliche Anbieter in einer Region, und das ist schon relativ viel. Es ist schwieriger geworden zu netzwerken, weil der Konkurrenzgedanke steigt, weil ja alle über den Förderzeitraum hinaus gerne weiter gefördert werden möchten (...) es ist immer ein Abtasten, was macht der Andere, um wettbewerbsfähig zu bleiben.“ #00:04:41-0#*
- 🔍 Die vielen entstandenen EUTB-Stellen wurden angesprochen, das konstante Anwachsen der EUTB-Beratungsstellen wurde als kritisch eingestuft.
- 🔍 Zum Konkurrenzdruck wurden noch einige Aussagen angeführt. Als besonders störend wurde genannt, dass auch große Organisationen wie die AWO eine EUTB-Beratungsstelle eröffnet haben. Hier kam es auch zu konkreten Befürchtungen: „Meine Befürchtung ist, wenn es in drei Jahren womöglich darum geht, Gelder einzusparen, dann gäbe es hier vielleicht gewisse Leute, die ihre Kanäle nach Berlin lotsen, um sich durchzusetzen. Es muss aber weiterhin von der Basis kommen, es muss von den Betroffenen kommen und die Leistungsanbieter sind da im weitesten Sinne raus. Die Befürchtung ist halt, dass in drei Jahren geschaut wird (entweder nach Vitamin B, oder nach stumpfen Gesichtspunkten wie "Zahl der Beratungen") und kleine Vereine und Verbände wieder rausgedrängt werden...“ #01:03:15-2#

Die Idee der Spezialisierung einer jeden Beratungsstelle kam auf, welche wiederum das Konkurrenzdenken durch unterschiedliche Schwerpunktverlagerungen der Beratungsstellen geringer halten könnte. Das widerspreche zwar dem „umfassenden“ Beratungsgedanken, wurde aber als „Lösung“ diskutiert. *„...vielleicht ist die Lösung, doch eine Schwerpunktbildung zu machen... im Moment habe ich den Eindruck, die Verantwortlichen bei uns, also sowohl meine Chefs als auch meine Koordinatoren in der Beratungsstelle selber, wagen das nicht so wirklich, Bereiche auch abzugeben, eben weil sie womöglich Nachteile befürchten.“ #00:11:01-2#*

### **Peer-Beratung in der EUTB-Beratung**

Dass der Peer-Beratung innerhalb des Kooperationsprojektes unter der Schirmherrschaft der Aktion Mensch eine zentrale Rolle zufällt, konnte bisher deutlich gemacht werden. Bei den Beratungsstellen der EUTB ist auch die Peer-Beratung ein zentrales Ziel. In der Theorie sieht es aber doch anders aus, so BeraterInnen:

🔍 *„Also ich selber bin Peer-Beraterin, und wir haben eine bestimmte Peer-Gruppe, die ich jetzt auch schon seit knapp einem Jahr leite (...) aller Anfang ist schwer, wir sind dabei, und ich möchte das natürlich auch ganz weit vorantreiben, bis jetzt kam der Einsatz binnen der EUTB aber relativ wenig zum Tragen, also zumindest vor Ort.“ „...wir sind auf Vereinsseite mit unserer Peer-Gruppe da schon weiter oder mehr unterwegs als mit EUTB“ #00:20:26-0#*

Zwischen ehrenamtlichen und hauptamtlichen Peer-BeraterInnen müsse unterschieden werden, so der Fortlauf der Diskussion. Unter EUTB wird der ehrenamtliche Bereich noch weiter ausgebaut; weiterhin wurde eine bundesübergreifende, hauptamtliche Peer-Qualifikation gewünscht. Ein zusätzliches Datenschutzproblem zeichnet sich bei ehrenamtlichen Peer-BeraterInnen ab: *„Peer-Berater, die von außen kommen, gerne, aber wie machen wir denn das mit dem Datenschutz? Wir machen zum Beispiel auch eine interne Dokumentation (...) wir können natürlich nicht die komplette Beratertabelle, in der alle Daten sind, freigeben, sodass jeder Peer-Berater, der auf ehrenamtlicher Basis mitmacht (und vielleicht zwei, drei Beratungen im Monat hat) sämtliche Datensätze einsehen kann. Da wird auch IT-mäßig einfach*

*nochmal eine gewisse Überarbeitung stattfinden müssen, um das zu realisieren (...) und das ist wiederum mit Kosten und Aufwand verbunden“. #00:23:46-0#*

Eine weitreichende Diskussion erfolgte zum Begriffspaar **Peer** und **erweiterter Peer**. Ähnlich wie in den Interviews mit den BeraterInnen, konnte auch hier kein allgemein gültiger Konsens erzielt werden. An diese Begrifflichkeit sind viele Emotionen und Haltungen festzumachen. Die meisten BeraterInnen fühlen sich als Peer-BeraterInnen (unter Anwendung des erweiterten Peer-Begriffs, der auch betroffene Angehörige miteinschließt.) *„...was wir in unseren Weiterbildungen bemerkten, dass ungefähr zwei Drittel(!) einen erweiterten Peer-Bezug hatte“. #00:24:26-5#*

### **Vergleich der Fort- und Weiterbildung der**

#### **A) „Personen und teilhabezentrierten Beratung“ (BSK, bvkm) vs.**

#### **B) Grundqualifizierung EUTB (Geso)**

Ein deutlicher Unterschied war bei der Bewertung der Qualität der beiden Fortbildungen festzustellen. Diejenigen BeraterInnen, die beide Fortbildung besuchten, stellten alle fest, dass die Fortbildungsreihe der „Personen- und teilhabezentrierten Beratung“ der beiden Verbände BSK und bvkm deutlich umfassender und qualitativ hochwertiger war als die offizielle obligatorische Grundqualifizierung der Fachstelle Teilhabeberatung. Innerhalb der ersten Fortbildungsreihe von BSK und bvkm wurde zusätzlicher juristischer Input gefordert. Im zweiten Durchgang ging es zusätzlich um diese Themen und den Bereich des Datenschutzes, sowie um die Vertiefung der Themen. Eine Vertiefung der Bereiche konnte in der Grundqualifizierung (EUTB) nicht erfolgen. Der O-Ton der BeraterInnen war, dass die Grundqualifizierung der Fachstelle Teilhabeberatung:

- 🔍 *„...teilweise sogar am Grundlagenseminar vorbeigegangen ist. Ansonsten war definitiv die Grundlagenqualifikation wirklich nur eine Grundlagenqualifikation.“ #00:47:34-1#*
- 🔍 *„Bei der Fachstellen-Grundqualifizierung waren wir die Versuchskaninchen, die Teilnehmer der ersten Stunde, und das ging total in die Hose. Also wir haben, da kann ich für die Teilnehmer, die auch noch da waren, sprechen, etwas ganz Anderes erwartet. Das Ziel der Gruppenqualifikation war, jeden ungefähr auf ein Level zu bringen.“ #00:30:54-3#*

Die daraus resultierenden Probleme sind klar, TeilnehmerInnen kommen aus unterschiedlichen Bereichen, mit unterschiedlichem Vorwissen. So gab es BeraterInnen, die seit mehr als zwanzig Jahren in der Beratung tätig waren, aber auch andere, die noch nie eine Beratung durchgeführt hatten. In Sinne einer Orientierung, da waren sich die TeilnehmerInnen der Grundqualifizierung einig, war die Fortbildung gut. Zumindest kamen die „Basics“ der Beratung zur Anwendung.

🔍 *„... und das war erstes Semester Grundschule Sozialpädagogik, mit Schulz von Thun etc., wäre diese Veranstaltung nicht wirklich VERPFLICHTEND gewesen, glaube ich wären viele Teilnehmer abgereist.“*

Mitgebrachte Themengebiete, Interessenlagen, aktuelle Diskussionen,

🔍 *„alles was uns interessieren könnte, wo wir noch Input gebraucht hätten, das wurde alles ignoriert...“ #00:37:50-1#*

Thematisch gefehlt haben die rechtlichen Rahmenbedingungen und wichtige Neuerungen im Bundesteilhabegesetz,

🔍 *„... alle brandaktuellen Themen sind überhaupt nicht aufgezoogen worden sind. Eventuell könnte man sagen, für Kollegen, die nicht aus der Beratung kommen, aufschlussreich ... aber auch, das war nichts“ #00:38:41-7#*

Auch die Methodik empfanden die meisten TeilnehmerInnen nicht der Zielgruppe angemessen:

🔍 *„... teilweise kam man sich vor wie auf einer jugendtherapeutischen Behandlung, ja, wirklich, Gefühlsbilder, die abgefragt worden sind wie: "Bauch, wie fühle ich mich?" #00:38:41-7# Viele Aussagen gingen in folgende Richtung: „...also, letztendlich bei dem GESO-Gedöns, war das Beste eigentlich, dass das Hotel eine Sauna hatte – ansonsten wirklich etwas dazugelernt habe ich persönlich nicht, ein Großteil der Mitteilnehmer kam eben auch schon aus dem Beratungskontext“. #00:40:28-2#*

Für Personen, die vorher noch kein Beratungs- und Erfahrungswissen hatten, wurden in der Grundqualifizierung Grundlagen gelegt, so die BeraterInnen. Das sei als positiv zu werten. Bei heterogenen Gruppenzusammensetzungen müsse man sich eben am „schwächsten Glied“ orientieren, deshalb habe die Grundqualifizierung auch ihre Berechtigung.

- 🔍 *„Und letztendlich, wenn man eine gemischte Gruppe hat, muss man sich meiner Meinung nach IMMER nach dem schwächsten Glied richten, sonst nimmst du den ja nicht mit. Das ist wie in einer inklusiven Schule, wenn du dich da nur an den Starken orientierst, bleibt der Mensch mit Beeinträchtigung IMMER der Mensch mit Beeinträchtigung.“ #00:44:20-5#*
- 🔍 Auch die meisten DozentInnen der Grundqualifikation wurden positiv bewertet und als sympathisch erachtet.

Besonders herausgehoben wurden die informellen Gespräche, welche die Grundqualifizierung begleiteten. Hier gab es regen Austausch, Wissenswertes und Lehrreiches außerhalb der Qualifizierung. Auch hier ließ sich das Phänomen des „Vernetzens“ beobachten, das sich zu einem wichtigen ‚Zugehörigkeitsgefühl‘ steigern ließ.

- 🔍 *„Für mich persönlich habe ich auch nicht wirklich viel neues Wissen mitnehmen können, WEISS aber, dass viele sehr wohl viel Wissen mitnehmen konnten, weil sie das eben zum ersten oder vielleicht erst zum zweiten Mal gehört haben. Was mich dann immer positiv trägt, wenn die Moderatorinnen eine Menge Menschlichkeit und eine Menge Input mitbringen und die informellen Gespräche, die man dann mit jemandem führt, der vielleicht gerade erst eingestiegen ist und der glücklich darüber ist einen kollegialen Rat zu bekommen.“ #00:44:20-5#*

Ein weiterer angesprochener Punkt war der sehr komprimierte **Zeitrahmen** der Grundqualifizierung und der **fehlende Inklusionsgedanke**. Fünf Tage Vollzeitschulung sei schon für „gesunde“ TeilnehmerInnen ein schwieriges Unterfangen. Für Menschen mit Konzentrationsproblemen, kognitiven Schwierigkeiten oder körperlichen Beeinträchtigungen kaum realisierbar:

- 🔍 *„...da waren zum Beispiel ganz viele Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen, die nicht in der Lage waren, den ganzen Tag im Schulungsraum zu sitzen. Die haben dann Elemente von der Grundqualifikation verpasst, weil sie sich ins Hotelzimmer legen mussten – da muss ich dann auch sagen, das ist nicht mitgedacht, das ist für mich kein inklusiver Ansatz. Wenn ich gemischte Gruppen zusammensetze, die SO auseinander gehen, muss ich darauf achten, was die Bedürfnisse der Menschen sind, auf die man eigentlich Rücksicht nehmen möchte.“ #00:47:34-1#*

Zur TeilnehmerInnen-Orientierung gehört auch darauf zu schauen, wie viele Pausen nötig sind und wie viel Input angemessen ist.

Deutlich wurde im Vergleich zur vom Institut für Antidiskriminierungs- und Diversitätsfragen (IAD) entwickelten Qualifikationsreihe des BSK und bvkm, dass die Grundqualifikation der Fachstelle Teilhabeberatung dringend ausgeweitet und nachgebessert werden muss. Ein Vergleich sei hier aber kaum möglich, da es sich bei der Fortbildung der "Personen- und teilhabzentrierten Beratung" um eine wirkliche **BeraterInnenschulung** handelte, bei der anderen um eine **Grundqualifikation**: „...beide Ausbildungen kann man überhaupt nicht miteinander vergleichen, das eine war eine Grundqualifikation, das andere war wirklich eine Beraterschulung...“ „wenn es tatsächlich ein Konstrukt gibt, was auch über drei oder fünf Jahre hinausgehen soll, sollte nochmal nachgebessert werden.“ #00:47:34-1#

### **EUTB und das Thema der Rechtsberatung**

Der Wandel, den das Kooperationsprojekt durchlief, lässt sich durch den Namenswandel des Projektes erkennen. Der Titel: „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“ zeigt eindeutig, dass hier *ein* Schwerpunkt der Beratung auf der Rechtsberatung lag. Beim ersten Durchgang der Weiterbildungsreihe wurde auch viel juristischer Input eingebaut. Schon beim zweiten Durchgang der Fortbildungsreihe veränderte sich der Schwerpunkt. Über das „Fehlen“ juristischer Inhalte und das Thema der „nicht angedachten“ Rechtsberatung unter EUTB wurde viel diskutiert. Ein eindeutiger Konsens kann an dieser Stelle nicht wiedergegeben werden, da zu viele unterschiedliche Meinungen und Betrachtungsweisen der TeilnehmerInnen vorhanden waren. Im Folgenden werden Aussagen aufgeführt, die Tendenzen und Befürchtungen der BeraterInnen aufzeigen.

🔍 „Das Kernproblem wird an dieser Stelle deutlich, weil schon der gesetzliche Auftrag der EUTBs ganz klar sagt: ‚Macht auf keinen Fall Rechtsberatung‘, und unser Projekt ursprünglich "Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen" hieß, GENAU dazu angetreten ist, um diese Schnittstelle zu klären, um zu sagen: "Wir begleiten bis zum Widerspruchsverfahren", damit war zu mindestens KLAR: "Wir begleiten Euch bis zum Widerspruchsverfahren".

- 🔍 Jetzt ist immer die Frage: „Geht das vielleicht schon in die Richtung von Rechtsberatung, muss man vielleicht woandershin vermitteln? Und das finde ich immer schwierig, wenn Leute dann zur EUTB geschickt werden, von Personen, die wissen müssten, welche Funktion hat EUTB. Z.B. Landesbehindertenbeauftragte, die schicken dann Menschen, die eigentlich bei einem Sozialrechtler gut aufgehoben wären, zu EUTB, die keine Rechtsberatung leisten darf .....“ #00:27:30-0#
- 🔍 „Aber hier an diesem Punkt müssen wir wirklich gucken, dass die Ratsuchenden noch eine andere Beratung genießen, das finde ich einfach schwierig, weil das hat nichts mit Empowerment zu tun, Leute von einem Beratungsangebot zum anderen zu verweisen.“
- 🔍 „...ich glaube, DAS ist halt so, man muss sich als Berater neu erfinden und abgrenzen, weil es oben drüber KEINE Rechtsberatung, Lotsenfunktion mehr hat. Jetzt müssen wir an andere Beratungen weitervermitteln.“ #00:28:36-0#

Innerhalb der Debatten der TeilnehmerInnen zum Thema Rechtsberatung wurde schnell klar, dass es dringend nötig ist diese eindeutig zu definieren. Denn auch die EUTB bietet Rechtsberatung im weitesten Sinne an, so einige TeilnehmerInnen. Unterschieden werden müsse zwischen **Rechtsberatung** und **Rechtsauskunft**. Die Auslegung sei unter den EUTBs nicht so klar wie beim Kooperationsprojekt. Hier wären weiterführende Auseinandersetzungen und Begriffsschärfungen mit Trägern, Vereinen und BeraterInnen notwendig.

- 🔍 „Also, ich sage jetzt mal, für mich hat die EUTB-Beratung immer eine rechtliche Komponente mit dabei, und hat (und das wäre für mich auch in gewissem Rahmen eine RECHTSberatung). Anders kann ich keine gute EUTB-Beratung machen, das ist MEIN Verständnis davon, deswegen wäre es mir ganz wichtig zu klären: Was ist für Euch Rechtsberatung? #00:29:41-6#
- 🔍 Im konkreten Fall sei das so: "Wir gucken das gerne im Gesetz an, da steht das und das, wie ist das bei Ihnen", das sind so diese Einzelfallfakten und dann kann man sagen: "Also, so wie das aussieht, müsste das eigentlich funktionieren, stellen Sie bitte da und da den Antrag, und ich unterstütze Sie dabei, beim zuständigen Leistungsträger den Antrag zu stellen". Das ist alles **nicht Rechtsberatung**, sondern das ist eine **Rechtsauskunft**, ich gebe eine Orientierungshilfe.“ #00:30:45-0#
- 🔍 „Wir hatten als bvkm auch beim Bundessozialministerium angefragt und gesagt, wir würden die Leute ja auf halber Strecke stecken, stehen lassen, wenn man ihnen nicht diese rechtliche Komponente mitgibt, und wir haben die Antwort bekommen,

*das sei nicht so eng zu verstehen, bis zum Fristablauf eines Widerspruchs, bis zu diesem Zeitpunkt quasi darf diese rechtliche Komponente auch mitgegeben werden. (...) Ab dem Zeitpunkt sollte man dann sagen: "Jetzt begleitet Sie ein Volljurist".*  
#00:32:36-3#

- ④ *„...dass man das nicht selber schreiben darf als EUTB-Stelle, weiß ich, aber ich habe NIRGENDWO gelesen, dass man nicht ZUMINDESTENS rechtliches Rüstzeug an die Hand geben darf, damit derjenige selber diesen Widerspruch schreiben kann.“*  
#00:34:34-5#

## **Weiterbildung und andere soziale Netzwerke**

Auch innerhalb des Netzwerktreffens und der Gruppendiskussion wurde klar, dass eine Fortbildung zum Thema **„Träger und Vermarktung der Beratungsstelle“** ein gutes weiterführendes Angebot wäre:

- ④ *„Eine gute Idee wäre tatsächlich jemand einzuladen, der sagt, meine Beratungsstelle ist sehr gut angelaufen. Dass man so jemanden einlädt und berichten lässt: Wie baue ich ein Netzwerk auf?“* #00:54:16-1#
- ④ Eine hauptamtliche Qualifizierungsreihe für Peers sei ebenfalls anstrebenswert.

Die digitale interne Austauschplattform des Kooperationsprojektes `Communote´ wurde zum Anfang des Projektes vielfach genutzt. Mittlerweile ist sie von der Internetplattform (EUTB) `Das Forum´ abgelöst worden. Die abschließende Frage des Netzwerktreffens war, ob Communote parallel weitergeführt werden soll oder einzustellen sei. Eindeutig geklärt werden konnte diese Frage nicht:

- ④ *„...ich glaube, das (nicht mehr Benutzen der Internetplattform) liegt einfach daran, dass wir fast alle WhatsApp haben.“* #01:09:41-7#

Die zukünftige Herausforderung wird es für dieses Projekt wie auch für die EUTBs bleiben, einfache unkomplizierte Kommunikationswege zu entwickeln, die für weitreichende Vernetzungen offen sind.

## 9. Peer-Beratung und Peer-Begriff

„Damit die notwendigen Veränderungen die Interessen und Bedürfnisse beeinträchtiger Menschen von vornherein berücksichtigen, ist deren aktive Mitwirkung (Partizipation) an der Umgestaltung [...] unverzichtbar. Ohne diese Voraussetzungen verkommt das Prinzip der Inklusion zu einer Strategie der Anpassung behinderter Menschen an vorhandene Bedingungen“<sup>47</sup>

Peer-Beratung, (englisch Peer Counseling) bedeutet im Endeffekt, dass Menschen mit denselben Merkmalen, Eigenschaften, Schwierigkeiten oder eben Behinderungen sich in einer ähnlichen (nicht gleichen) Lebenssituation befinden, wie die Personengruppe, die sie beraten.

Im Wörterbuch der Teilhabeberatung<sup>48</sup> wird der Begriff „Peer Counseling“ mit „Beratung von Betroffenen für Betroffene“ übersetzt. *„Jemand ist ein 'Peer' für jemand anderen, wenn er/sie eine bestimmte soziale oder kulturelle Gemeinsamkeit mit ihm/ihr aufweist. Das kann das Geschlecht, eine gleiche Altersgruppe, Berufsgruppe oder auch die sexuelle Orientierung sein. Auch Behinderung, Psychiatrieerfahrung, Migrationserfahrung oder Zugehörigkeit zu einer (Rand-) Gruppe von Menschen mit ausgrenzenden Lebenserfahrungen können Merkmale für eine 'Peer-Gruppe' sein“*.<sup>49</sup>

Die Ratsuchenden und die beratende Person sollten also mindestens *eine* Gemeinsamkeit haben, die auch Gegenstand der Beratung ist, um den Begriff Peer und Peer Counseling verwenden zu können. In den 1960er Jahren wurde diese Beratungsmethode an Hochschulen von amerikanischen Studierenden mit Behinderungen und ProfessorInnen<sup>50</sup> entwickelt. Die Arbeit der Peer Counselor orientiert sich an der

---

<sup>47</sup> Wansing, Gudrun (2015): Was bedeutet Inklusion? Annäherung an einen vielschichtigen Begriff. In: Degner, Theresia/Diehl, Elke (Hrsg.): Handbuch Behindertenrechtskonvention. Teilhabe als Menschenrecht – Inklusion als gesellschaftliche Aufgabe. Bonn (Bundeszentrale für politische Bildung), S. 43-54. Hier: S.52.

<sup>48</sup> <https://www.teilhabeberatung.de/woerterbuch/peer-counseling> Stand: 19.03.2019.

<sup>49</sup> Ebd.

<sup>50</sup> Ein wesentlicher Ideengeber war der amerikanische Psychologe Carl R. Rogers (1902-1987), auf dessen Methode der "klientenzentrierten Gesprächsführung" aufgebaut wurde. <http://www.peer-counseling.org/> Stand:20.03.2019.

UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderung, insbesondere am Ziel der UN-Behindertenrechtskonvention: „*Durch Peer Support Menschen mit Behinderungen in die Lage zu versetzen, ein Höchstmaß an Selbstbestimmung, umfassende körperliche, geistige, soziale und berufliche Fähigkeiten sowie die volle Einbeziehung in alle Aspekte des Lebens und die volle Teilhabe an allen Aspekten des Lebens zu erreichen und zu bewahren.*“ (Artikel 26 BRK – Habilitation und Rehabilitation).<sup>51</sup>

Leider ist das Leben vieler Menschen mit Behinderung auch heute noch von Fremdbestimmungen und Entscheidungen geprägt, die letztendlich andere Menschen für den Betroffenen fällen. Das ist nicht nur im Sinne einer zu vermeidenden Unmündigkeit zu begreifen, sondern entspricht auch nicht dem verfolgten Ansatz des Empowerments. Dieser geht von Maßnahmen und Möglichkeiten aus, den Grad der Autonomie der Selbständigkeit und Selbstbestimmung im Leben eines Menschen zu erhöhen. Das wird u.a. mit der unabhängigen Teilhabeberatung angestrebt. Nicht dem Ratsuchenden *einen* vorgefertigten Weg aufzuzeigen, sondern *viele* Wege und Möglichkeiten und die Entscheidung letztendlich dem Ratsuchenden selbst in die Hand zu geben.

Grundbaustein für Leitlinien innerhalb der Peer-Beratung richten sich nach den Grundsätzen der Selbstbestimmt-Leben-Bewegung,<sup>52</sup> die langfristige, gesellschaftliche und politische Ziele verfolgt:

- die Abkehr von der Sichtweise, Behinderung als medizinisches Problem zu definieren (Entmedizinisierung)
- Anti-Diskriminierung und Gleichstellung behinderter Menschen
- Inklusion in das Leben der Gesellschaft (Nicht-Aussonderung)
- größtmögliche Kontrolle über die eigenen Organisationen
- größtmögliche Kontrolle über die Dienstleistungen für Behinderte durch Behinderte.

---

<sup>51</sup> <http://www.peer-counseling.org/> Stand:20.03.2019.

<sup>52</sup> Ebd. Stand:20.03.2019.

### 9.1. Grundsätze der Peer-Beratung

Ausgehend von diesen gesellschaftlichen und politischen Zielsetzungen wurden von Menschen mit Behinderung für die Peer-Beratungsmethode folgende sechs Grundsätze entwickelt:<sup>53</sup>

1. Ganzheitlichkeit (dies bedeutet, dass alle persönlichen Themen Platz haben müssen)
2. die Ratsuchenden sind ExpertInnen in eigener Sache (jede/r weiß am besten was gut für sie/ihn ist)
3. Empowerment (Ermächtigung und Befähigung zum eigenen Handeln)
4. Parteilichkeit (die BeraterInnen stehen auf der Seite der Ratsuchenden)
5. Unabhängigkeit (von Interessenlagen)
6. Ressourcenorientierung (die BeraterInnen suchen nach Fähigkeiten der Ratsuchenden, die ausgeweitet werden können und orientieren sich nicht an Defiziten).

Insbesondere Punkt 5 „Unabhängigkeit“ ist innerhalb des Kooperationsprojektes von besonderer Bedeutung. Dieser Punkt wurde von den BeraterInnen und Peer-BeraterInnen selbst als „oberste Maxime“ innerhalb der „unabhängigen Beratungsarbeit“ genannt. Nur unter Beachtung dieses Punktes darf sich eine Beratung „unabhängige Beratung“ nennen. Die anderen Punkte wurden als Methoden und/oder Leitlinien in fast allen Interviews angegeben.

Innerhalb der gesamten Evaluationszeit, bei den Gruppendiskussionen, Steuerungstreffen, Vernetzungstreffen, informellen Treffen und Abendessen der TeilnehmerInnen in der Fort- und Qualifizierungsreihe, der Interviews mit BeraterInnen und Peer-BeraterInnen – und nicht zuletzt bei den beiden Verbänden selbst – wurde das Thema Peer fokussiert, diskutiert und weiterentwickelt. Die zentrale Rolle, die dem Peer-Begriff innerhalb des Kooperationsprojektes zugesprochen wurde, wurde schnell deutlich. Das Verhältnis von Menschen mit und ohne Behinderung innerhalb

---

<sup>53</sup> Alle Informationen aus: [www.peer-counseling.org](http://www.peer-counseling.org) Stand: 23.3.2019.

des Beratungssettings bekam eine zentrale Rolle. Die gesamte Evaluationszeit begleiteten Peer-Fragen, die wissenschaftliche Arbeit und nicht zuletzt die BeraterInnen und Peer-BeraterInnen selbst. Was bedeutet es für einen Menschen mit Behinderung von einem Menschen ohne oder mit Behinderung beraten zu werden? Gibt es Unterschiede? Aus welchen Gründen möchte ein Peer beraten? Wird die Beratung dadurch besser? Kann der Beratende sich deshalb mehr/besser in eine Problematik eindenken? Zu welchen Machtfragen kommt es innerhalb einer Beratung? Auftragsklärung? Rollenklärung? Mit welcher Willkommenskultur arbeiten die Beratungsstellen innerhalb der Peer-Beratung? Können alle Beratungsstellen eine solche anbieten? Wo liegen die Grenzen der Peer-Beratung? Wie begrenzen sich die BeraterInnen durch ihre Behinderung womöglich selbst und was bedeutet dies wiederum für „Nicht-Peer“-BeraterInnen?

Deutlich wurde, dass dieser Begriff und die vielfältigen damit verbundenen Fragen, Antworten und Auslegungen in einem umfassenden Verständnis hier *nicht* analysiert werden kann. So sollen an dieser Stelle ausschließlich die Gesichtspunkte der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen aufgegriffen werden. Gesichtspunkte der Rat-suchendengruppe sowie die theoretische Diskussion des Begriffes werden hier nicht weiter erörtert. Der Aspekt der Selbsterfahrung/Selbstreflexion bekommt in diesem Zusammenhang eine wertvolle Bedeutung.

## **9.2. Interviewaussagen der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen**

Das Augenmerk dieser Evaluation richtet sich auf die Aussagen aus der direkten Praxis und den Erfahrungen der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen. Insgesamt sind in der Evaluation 9 BeraterInnen und Peer-BeraterInnen befragt worden. Es sind sehr ausführliche qualitative Interviews mit einer Dauer von 160-220 Minuten entstanden. Die Aussagen, welche sich direkt um den Peer-Begriff einordnen ließen, sind in diesem Kapitel zusammengefasst. Die Aussagen stellen direkte Zitate aus den Interviews dar. Wenn nötig, wurden sie sprachlich geglättet, d.h. Einschübe wie „ähms“ und Wiederholungen entfernt sowie sprachliche Fehler oder Aussagen „im Dialekt“ zur besseren Lesbarkeit überarbeitet.

In den Interviews der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen, wie auch in den Gruppendiskussionen, wurde der Begriff und die damit zusammenhängenden Definitionen, Erwartungen und Funktionen teilweise sehr kontrovers diskutiert. Eine Einigkeit bestand darin, dass alle BeraterInnen meinten, Peer-Beratung sei in diesem Kooperationsprojekt anstrebenswert und ausbaufähig. In welchem Rahmen, mit welchen Begründungen und welche Sorgen/Bedenken die einzelnen BeraterInnen zu diesem Thema mitbrachten, kann hier nicht ausgeführt werden. Es werden aber Meinungen und Aussagen aufgeführt, die zeigen, wie vielschichtig die Diskussion um den Peer-Begriff geführt wurde.

Als eine häufig verwendete „Definition“ (Verständnis) des Peer-Begriffes, nannten die BeraterInnen:

- ✓ ***Peer = sei eine „Beratung auf Augenhöhe“ oder***
- ✓ ***„Betroffene beraten Betroffene“***

Trotz der kontroversen Gesichtspunkte und Einstellungen zur Peer-Beratung konnte eine Tendenz erfasst werden: Das es sehr wohl Ratsuchende gibt, die sich schneller bei einem Peer-Beratenden „öffnen“ als bei einer Person, welche die Alltagsproblematiken nicht kennt. Das soll nicht heißen, so wurde in den Interviews betont, dass ein Mensch, der nie dieses Problem hatte, kein guter Beratende sei; aber es wurde doch die Erfahrung gemacht, dass Menschen sich schneller „persönlich öffnen“ und gewisse Dinge erzählen, die sie dem „Nicht-Peer“ Beratenden nicht erzählen würden. Es wurden wenige, trotzdem aber gegenteilige Meinungen genannt. So sprachen sich einige Beratende für Peer-Beratung aus, andere Beratende sahen die Peer-Beratung wiederum kritisch, da ein persönliches Kennen der Behinderung, die Beratung per se nicht besser macht (insbesondere wenn die Behinderungsart eine andere ist als die des Ratsuchenden). Evident wurde, dass es *keine* klassische Kategorisierung gab, also die Peer-Beratende sich definitiv *für* Peer-Beratung aussprachen und die Nicht-Peer-Beratende für Nicht-Peer-Beratende. Beides war möglich und kam in den Interviews vor. So gab es Peer-Beratende, die die Peer-Beratung kritisch sahen und Nicht-Peer-Beratende, die unbedingt Peer-Beratung wünschten.

Eine Einheitlichkeit konnte nicht herausgelesen werden. Im Folgenden werden *alle* Aussagen zur Peer-Beratung aufgezeigt, nicht nur die positiven, da nur die gesamte Bandbreite und die damit verbundenen Fragen *jede/s BeraterIn und jede/s Peer-BeraterIn* die Vielschichtigkeit dieser Thematik widerspiegelt.

*„Ich finde Peer-Beratung ganz wichtig in unserem Bereich hier. Und das wird für uns auch wirklich einen ganz großen Raum einnehmen. Wo wir auch schon überlegen, wie können wir unsere Peer-Berater mit einbeziehen. Denn das läuft ja seit 25 Jahren schon so, dass Peers – Peers beraten. Ja. Also der Betroffene die Betroffenen berät. Von daher ist das für uns nichts Neues (...) Wir überlegen nur, wie können wir unsere Peer-Berater besser ausbilden. Denen auch Handwerkszeug an die Hand geben. Dass es nicht nur ein `Gespräch` ist zwischen Peers.“ (I.4.S.10.#00:24:40-4#)*

*„Peer-Beratung habe ich auch erst jetzt in diesem Zusammenhang mit der Beratungsstelle das erste Mal gehört und habe mich gefragt, was verstehe ich denn darunter? Ich selbst bin zum Beispiel auch schwerbehindert, man sieht es nicht, also es bleibt die Frage – Ich sage es jetzt mal ganz böse: wie behindert [sichtbar behindert] muss man denn sein, um Peer-Beratung zu machen? Also es geht ja darum (...) als Berater dann das Verständnis zu haben, was es heißt, behindert zu sein und sich dadurch der Ratsuchende wiederum verstanden fühlt. Dazu muss ich sagen, dass meine Erfahrung eine ganz andere ist. Ich habe ja ganz lange mit Rehabilitanden und behinderten Menschen zu tun gehabt und meine Erfahrung ist, 95 % möchten davon nichts wissen, sondern die sind sich selbst genug und die sind einfach in dem Moment so voll, das [die Beratung] ist dann einfach vorrangig...“ (I.7.S.8#00:34:02-8#)*

*„Ich kenne beiden Seiten. Ich hatte einen Verkehrsunfall (...) neun Monate im Krankenhaus und Reha. Und dann ist mir aufgefallen, dass zum Beispiel viele, die in der Reha waren – und mir ging es dann auch selbst so – Rat eher angenommen haben von Menschen, die dasselbe Problem wenigstens schon kennen. Denn auch wenn der Krankengymnast zum Beispiel irgendetwas erzählt hat, steht er dann **auf** und **geht**. [Wenn man] jemandem zuhört, der sagt: `Du musst schon mit dem Rollstuhl besser umgehen können` und der saß vielleicht selbst erst drei Mal drin (...) solche Sachen, das ist auch etwas, was auf Augenhöhe geschieht (...) also ich kann da mitreden.“ (I.5.S.3.#00:06:10-0#)*

*„Peer-Beratung ist eine Chance und ein Fallstrick. Also eine Chance, weil man meistens einen besseren Zugang zu dem Klienten hat – oder Klienten überhaupt überrascht sind, dass man als z.B. sehbehinderter Mensch überhaupt arbeiten kann, aber es ist eben auch ein Fallstrick, da es manchmal mehr emotional besetzt ist. Ich habe, denke ich, mehr mit der Emotionalität zu kämpfen als andere.“ (I.1.S. 22. #01:01:11-3#)*

*„Es kann ja nicht in einer Beratungsstelle jemand sitzen, der sowohl blind, taub, als auch im Rollstuhl sitzt und auch sonst eine psychische Behinderung hat, das geht natürlich nicht. Aber es ist natürlich so, dass Peer-Beratung davon ausgeht (das ist mein Verständnis davon), dass ich mit einer Beeinträchtigung jemanden anderen mit einer Beeinträchtigung am besten beraten kann. Das ist aber nicht mein Anspruch. Also ich finde, ich muss nicht im Rollstuhl sitzen, um jemanden beraten zu können, der eine Querschnittslähmung hat oder einen Schlaganfall. Also das sehe ich jetzt für mich persönlich nicht so. Im Gegenteil, es könnte sogar sein, dass man dadurch in gewisser Weise betriebsblind wäre. Man würde ja nur sich und seine Behinderung sehen, glaube ich. Also es gibt so viele verschiedene Aspekte, aber das ist meine persönliche Meinung.“ (I.6.S.6#00:43:29-3#)*

*„Ich sehe es kritisch – man muss es schon von mehreren Seiten sehen und meine Erfahrung ist einfach eine andere. ... Also wenn es um das reine Verständnis für die Behinderung geht und für den Prozess, dann ist für mich die Frage "Wie berate ich richtig?" (...) Peer heißt für mich noch lange nicht, dass er ein guter Berater ist. Und ich finde auch, es kann sehr persönlich werden (...) Also ich sehe das so ein bisschen skeptisch. Ich weiß nicht so richtig, wohin mit dem Begriff.“ (I.7.S.8#00:35:36-1#)*

### **9.2.1. Die Rolle der Gleichartigkeit der Behinderung**

Auf die Fragen, ob die Gleichartigkeit der Behinderungserfahrung eine Rolle bei der Peer-Beratung spielt, gab es zwei unterschiedliche Antworten der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen. Die eine Gruppe der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen sagte: „Nein, es spiele keine oder wenn, nur eine sehr marginale Rolle ob der Peer-BeraterInnen die gleiche Behinderung hat wie der Ratsuchende“. Antworten von anderen BeraterInnen und Peer-BeraterInnen gingen in die gegensätzliche Richtung:

„Also ich finde, wenn man jetzt eine Behinderung hat, eignet man sich ja nicht automatisch als Peer-Berater. (...) Aber ich finde, wenn man es ganz gut machen sollte, finde ich schon, dass es auch eine Gleichartigkeit sein sollte. Es kommt natürlich immer auf das Thema an. Also wenn es jetzt klassisch nur um einen Schwerbehindertenausweis geht, ja, und um den Kampf mit Behörden oder sonstige Sachen, dann ist es vielleicht egal. Aber wenn es jetzt wirklich darum geht, welche spezielle Einrichtung [der Ratsuchende] braucht und er fragen kann, `Ja, was für Erfahrungen haben Sie denn da gemacht?` dann spielt es natürlich eine Rolle, finde ich.“ (I.9.S.16ff#00:44:00-3#)

„Also im Endeffekt ist es wirklich so, dass wirklich ein Rollstuhlfahrer eher zu einem Rollstuhlfahrer hingeht, als zu einem, der blind ist, weil die im Verständnis haben: `Mensch, der hat ja die gleiche Behinderung wie ich. Also hat er auch die gleichen Probleme wie ich. Also kann ich mich dem anvertrauen`. Wenn ich da jemanden sitzen habe, der super hört, dem kann ich mich als Hörgeschädigter nicht anvertrauen, weil er nicht weiß, worauf ich mich einlassen kann.“ (I.3.S.21ff. #00:34:20-1#)

„Es ist von Fall zu Fall unterschiedlich. Aber sicherlich. Zum Beispiel, wenn jetzt jemand herkommt, der nicht im Rollstuhl oder keine körperliche Behinderung hat, sondern irgendetwas anderes (...) der kommt z.B. mit seinem Blindenhund ... da könnte ich dann auf Anhieb nicht so mitreden, wie zum Beispiel, wenn jemand kommt und sagt: `Ja, hier, ich habe ständig Probleme mit der Krankenkasse, weil ich den Rollstuhl nicht bewilligt bekomme`, das kenne ich wiederum.“ (I.5.S.4.#00:07:04-1#)

„Dann kommt es natürlich auch noch auf den Grad der Behinderung an. Wie selbstreflektiert ist man und wie hat man seine eigene Behinderungsbewältigung gemeistert und bis zu welchen Grad kann man das auch ausüben.“ (I.8.S.5.z.220f.)

„Nein. Die Behinderungsart muss nicht unbedingt stimmen. Wir bieten das aber an. Wenn jetzt ein Mensch mit einer Seh-Behinderung jemanden möchte als Peer-Berater, der eine Seh-Behinderung hat, habe ich die Kooperation, ich habe die Möglichkeit, das anzubieten.“ (I.4.S.10. #00:25:26-8#)

„Ich weiß nicht, ob derjenige Mensch, der mit einer Beeinträchtigung oder Behinderung zu uns kommt, erwartet, dass derjenige, der ihn berät, genau die gleiche Behinderung hat. Das

*kann ich nicht sagen. Das weiß ich nicht. Bisher habe ich noch keinen Fall erlebt, wo jemand gesagt hat: "Na Sie können sich ja gar nicht reinfühlen, Sie haben ja sowas nicht!". Das habe ich noch nicht gehabt." (I.6.S.6#00:46:46-1#)*

*Gleichartigkeit der Behinderung: „Das ist auch eine Frage, über die man streiten kann. Ich finde: Ja [es spielt eine Rolle]. Ich kann mich vielleicht in andere reinversetzen, bedingt und mit allen Grenzen reinversetzen, die ich nicht irgendwie selbst erlebt habe. Besser ist das aber denke ich schon, wenn man das erlebt hat. Dass da eine gleiche Ebene da ist. Das ist schon auch ein bisschen Teil der Augenhöhe, finde ich.“ (I.8.S.7.z.284-288)*

*I: „Spielt die Gleichartigkeit der Behinderungserfahrung eine Rolle? (#00:38:10-3#)*

*B: Das ist eine gute Frage: Also das könnte ich mir schon vorstellen, wenn jemand zum Beispiel im Rollstuhl sitzt, (...) dass jemand anderes, der auch im Rollstuhl sitzt, natürlich da viel mehr Erfahrung hat und das würde dann für mich Sinn machen, weil der wirklich auch Tipps geben kann: "Okay, ganz banal, da können Sie langfahren, da und da und das ist super zu erreichen und wenn Sie zum Arzt wollen. ... Dann macht es sicher Sinn.“ (I.7.S.9#00:38:49-6#)*

### **9.2.2. Tandem-Beratung**

In den meisten evaluierten Beratungsstellen gab es zum Erhebungszeitpunkt noch keine Tandem-Beratung. Auf die Frage, ob eine solche interessant wäre oder geplant werden könnte, reagierten die meisten BeraterInnen sehr aufgeschlossen. Besonders in den Beratungsstellen, in welchen die Tandem-Beratung schon angeboten wurde, (sprich, ein Peer-Beratende, ein „Nicht-Peer“-Beratende, oder Mischformen wie bei dem „erweiterten“ Peer-Begriff) sprachen sich meist beide BeraterInnen **für** diese Form aus.

*„...Wobei ich sagen muss (...) ich immer das Modell der Tandem-Beratung führen würde. Einfach damit tatsächlich die rechtlichen Aussagen, die getroffen werden [unabhängig sind], denn es ist ja immer der Unterschied: Was erlebe ich als Betroffener und was sind tatsächlich die realen Ansprüche und was ist nicht nur Hören-Sagen oder mein Bekannter hat und so.... Dass mir das schon wichtig ist für eine gute fundierte Aussage, dass sich das ergänzt.“ (I.2.S.22.#00:36:01-3#)*

*„Also alles was zum Beispiel die Hilfsmittelberatung im Bereich Sehbehinderung oder so angeht, das macht der Peer-Berater aus dem FF. Und wir machen schon Tandem-Peer-Beratung, besonders, wenn junge Menschen mit Behinderung da waren, wo es um diese Bereiche Ausbildung, Fördereinrichtung, allgemeiner Arbeitsmarkt oder so ging, konnte der Peer-Berater mit in die Beratungssituation und kann das viel besser beraten als ich.“  
(I.2.S.21ff.#00:33:04-0#)*

### **9.2.3. Erweiterter Peer-Begriff**

Der „erweiterte Peer-Begriff“ lässt sich nicht einfach definieren. Es kann gesagt werden, dass sich der Peer-Begriff selbst insofern „erweitert“, als die Peer-Beratenden nicht mehr eine direkte körperliche Behinderung (gleiches Merkmal) wie die Ratsuchenden aufweisen müssen, sondern die „Erweiterung“ dahingehend ausgelegt wird, dass auch Angehörige (Eltern, Freunde, Bekannte) Peers sein können. Indirekt haben sie ja ebenfalls einen Peer-Bezug. Das sahen die meisten Interviewten auch so, andere widersprachen. Ein Peer könne nur dann ein „echter“ Peer sein, wenn er aus **eigener** Erfahrung reden könne nicht aus **miterlebter** Erfahrung. Das sei ein wichtiger Unterschied, so einige BeraterInnen.

Bei ihrem Verständnis des „erweiterten Peer-Begriffes“ lassen sich in den Aussagen der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen grundsätzlich Gemeinsamkeiten erkennen, aber eben auch wesentliche Unterschiede aufzeigen. Die meisten BeraterInnen zogen jedoch den erweiterten Peer-Begriff vor und stellten so fest, dass ein Großteil der BeraterInnen selbst einen direkten Peer-Bezug hat (innerhalb der Familie oder des Freundeskreises). Bei den Fort- und Weiterbildungen stellten sogar 2/3 der BeraterInnen fest, dass auch sie über einen Peer-Bezug verfügten, wenn der „erweiterte Peer-Begriff“ angewendet wird.

Im Folgenden werden Aussagen gebündelt, die sowohl die Meinung vertreten, der erweiterte Peer-Begriff sei die richtige Richtung Peer zu verstehen und auszulegen, aber es sind auch Äußerungen aufgetreten, die diese Meinung nicht teilen.

*„Und ich habe ja jetzt durch die Ausbildung „Personen- und teilhabezentrierte Beratung“ des Netzwerk unabhängige Beratung] gelernt, dass ich ja vom Prinzip nicht nur die soziale*

*Beratung mache. Sondern dass ich ja auch Peer-Beratung mache, weil ich auch behinderte Angehörige habe, um die ich mich kümmere. Und dementsprechend erfülle ich ja schon den Ansatz der Peer-Beratung. Also besonders, wenn es um niederschwellige Betreuungsangebote oder Pflege geht. Das ist tatsächlich dann bei mir erfüllt, dass ich da unter dem Peer-Aspekt beraten kann. (I.2.S.21ff.#00:33:04-0#)*

*„Sind die Eltern von Kindern, die betroffen sind – aber die Eltern eben nicht betroffen sind – sind das auch Peer-Berater? Ich mache mich da vermutlich eher unbeliebt, wenn ich sage, dass ich das nicht finde. Weil, eine Mutter mit einem behinderten Kind wird anders diskriminiert als das Kind. Insofern sind die Erfahrungen nicht vergleichbar. Irgendwas fehlt da. Und es ist einfach so ein elterlicher oder mütterlicher, väterlicher Umgang mit dieser Behinderung, der vielleicht ganz anders ist, als der des Kindes. Ich mache mich deswegen [mit dieser Aussage] damit unbeliebt...“ (I.8.S.5.z.197-206.)*

Ein Einvernehmen ließ sich finden bei Beratung innerhalb einer homogenen Peer-Gruppe. So können Mütter und Väter mit behinderten Kindern sehr wohl andere Eltern mit behinderten Kindern gut beraten aber eben nicht automatisch beispielsweise einen Querschnittsgelähmten. So wie ein Blinder gut einen Blinden beraten kann, aber nicht eine taube Person. Der Umgang mit dem erweiterten Peer-Begriff innerhalb der Interviewaussagen weist mit Sicherheit nur einen kleinen Ausschnitt einer weit größeren Diskussion nach. Doch zeigt er auch, dass es hier noch kein einheitliches Verständnis vorherrscht und Diskussionsbedarf besteht.

Zum Thema „erweiterter Peer-Begriff“ entstanden innerhalb der Interviews interessante Verknüpfungen, welche exemplarisch dargestellt werden sollen. Z.B. wurde Migration und Behinderung unter dem Thema Peer von einigen InterviewpartnerInnen als sehr spannend erachtet:

*„Wo wir bei der Peer-Beratung wären. Die können das vom Prinzip abdecken. Ich habe aber in meinen Peers z.B. keinen Menschen mit Migrationshintergrund, der das machen könnte. Und da hoffe ich einfach, dass wir da [weiterdenken].“ (I.2.und 3.S.30.#00:17:06-0#)*

#### **9.2.4. Qualifikation der Peer-BeraterInnen**

Grundsätzlich, so meinten die BeraterInnen in den Interviews, müssen Peers eine ähnliche Grundqualifikation bekommen wie alle anderen BeraterInnen auch. Die Beratungsarbeit ist ja dieselbe, so der O-Ton aus den Interviews. Eine entsprechende Fort- und Weiterbildungsmaßnahme wird angestrebt. Bisher, so die meisten BeraterInnen, gibt es noch keine allgemein verfügbare Peer-Weiterbildung. Eine Vereinheitlichung wäre sehr wünschenswert, so einige Peer-BeraterInnen. Grundsätzlich sei es in diesem Bereich sehr wichtig eine Grundqualifikation zu etablieren, da oft die eigene Lebensgeschichte die Beratung mitbeeinflusst, aber eben *nicht* davon ausgegangen werden kann, dass die selbsterlebten Schwierigkeiten für andere die gleichen sind: *„Wenn dann jemand mit seiner eigenen Lebensgeschichte kommt und meint, die Erfahrung, die er gesammelt hat (ist die richtige) und der Person dann womöglich was aufdrücken will und sagt: ‘Ja, bei mir war das total schlecht und das hat überhaupt nichts gebracht.’ [das gilt es zu vermeiden]. Von dem her, finde ich, muss es da eben schon auch die Weiterbildung für die Peers geben, dass die sich selbst reflektieren können.“* (I.9.S.16#00:42:28-5#)

Was sollte Peer Counseling können? *„Ja, eben auch neutral sein und da muss jemand auch beratungserfahren sein oder zumindest ein bisschen geschult sein, weil ich denke, dass er aufgrund der Behinderung nicht einfach beraten kann.“* (I.7.S.9#00:38:00-2#)

Abschließende Aussagen zu der Qualifikation der Peers können aber anhand der Interviewaussagen nicht gemacht werden, da zum Erhebungszeitpunkt kaum ein/e Peer-Beratende/r eine solche Peer-Ausbildung gemacht hatte. Die wenigen Aussagen hierzu können nur aufgrund einer Peer-Ausbildung beim LVR zurückgeführt werden. Diese wurde als „nicht ausreichend und inhaltlich ausbaufähig“ vorgestellt. *„Ich mache jetzt gerade diese Peer-Ausbildung beim LVR<sup>54</sup> worüber ich nicht wirklich begeistert bin, auch vom Aufbau her...“* (I.8.S.3.z.130f.)

---

<sup>54</sup> Das LVR-Dezernat Soziales hat in einem mehrjährigen Modell- und Forschungsprojekt in zehn Anlaufstellen im Rheinland für Peer Counseling gefördert und die erprobten Konzepte evaluiert. Die Erkenntnisse werden genutzt, um Peer Counseling als einen Bestandteil der Beratung nach §106 SGB IX n.F. in den Regionen fortzuführen.

Als Grund wurde angegeben, dass Themenkomplexe, welche bei der EUTB-Grundqualifikation sowie bei der des „Netzwerks unabhängige Beratung“ mehrere Tage in Anspruch nehmen, dort innerhalb von sechs Stunden abgehandelt werden, was zu wenig erschien.

Eine weitere Schwierigkeit sei die Anerkennung verschiedener Module: *„Zum Beispiel diese drei Module, die ich da vorher gemacht habe, die werden nicht anerkannt. Die Zertifikate, die vorher in dieser Kooperation gemacht wurden, die werden anerkannt, nur diese Module eben nicht.“ (I.8.S.3.z.138ff.)*

Zu berücksichtigen ist, dass es sich hier um eine Einzelmeinung handelt, eine gültige Aussage bezüglich der Peer-Qualifikation des LVR kann dadurch nicht gemacht werden.

Die Fort- und Weiterbildungslandschaft bezüglich der Peer-Qualifikation innerhalb der Beratung weist jedoch Unterschiede auf. Eine Vereinheitlichung und gemeinsame Vernetzung (oder Kooperation innerhalb der Träger und Vereine) könnte eine solche Weiterbildung für die Peer-BeraterInnen erheblich vereinfachen.

Der wichtigste Bestandteil einer Peer-Ausbildung, so Peer-BeraterInnen, ist aber gewiss die Auseinandersetzung mit der eigenen Behinderung oder auch Behinderungsbewältigung: *„Im Grunde genommen wird die Behinderung hochgeholt, dann reflektiert und dann hoffentlich auch integriert in die Beratung. Und zwar eben in der Form, dass wenn der Ratsuchende etwas Ähnliches erlebt hat, dass man dadurch nicht völlig aus der Bahn geworfen wird, sondern eben diese professionelle Distanz wahren kann.“ (I.8.S.4.z.181-190).*

### **9.3. Zusammenfassung**

Die Bedeutsamkeit des Peer-Begriffes konnte innerhalb des Evaluationsprojektes „Netzwerk unabhängige Beratung“ durch die Aussagen der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen untermauert werden. Für die meisten BeraterInnen gehört er selbst-

---

Näheres: [https://www.lvr.de/de/nav\\_main/soziales\\_1/menschenmitbehinderung/wohnen/anlaufstellen/peer\\_counseling/peer\\_counseling\\_1.jsp](https://www.lvr.de/de/nav_main/soziales_1/menschenmitbehinderung/wohnen/anlaufstellen/peer_counseling/peer_counseling_1.jsp) Stand: 02.04.2019.

verständlich innerhalb der unabhängigen Beratung dazu; Peer-Beratung ist „wenn nicht eine Notwendigkeit, so doch ein anzustrebendes Ziel“ im Rahmen der unabhängigen Beratung zu integrieren. Bei fast allen evaluierten Beratungsstellen war die Peer-Beratung auch schon gelebte Praxis. Die Motivationen der Peer-BeraterInnen waren sehr unterschiedlich, aber alle strebten „eine Verbesserung“ an und sahen sich als „BrückenbauerInnen zwischen Theorie und Praxis“. In wieweit die Peer-Beratung besser ist als die der „Nicht-Peer“-BeraterInnen oder unverzichtbar ist, wurde aber nicht einheitlich beantwortet. Ein Peer-Beratender ist nicht aufgrund seines Peer-Bezuges automatisch ein guter Beratender, so der O-Ton der Interviews. Hier gab es Stimmen, die sich dafür aussprachen, dass ein Peer-Beratender besser die Problematik der Ratsuchenden verstehen könne, aber es gab auch Aussagen (darunter sogar Peers), die das nicht meinten. Pauschal kann nicht gesagt werden, dass ein Peer sich besser in einen anderen Peer „hineindenken“ kann. Manchmal, so einige BeraterInnen, sei es sogar andersherum. Die eigene Behinderungserfahrung kann einen Menschen empfindlicher werden lassen und somit weniger objektiv. Letztendlich bedarf es hier einer eigenen Rollenklärung. Bezogen auf die Beratungsarbeit sei der Peer-Bezug maximal ein Zusatz, aber kein Garant oder notwendige Voraussetzung für eine professionelle Beratung. Einheitlichkeit Aussagen können in diesem Kontext jedoch nicht erhoben werden. Eine Willkommenskultur bezüglich der Peer-Beratung, ob als Tandem oder als zusätzliche/r BeraterIn, wurde in allen Beratungsstellen und BeraterInnengesprächen sichtbar. Die Mehrheit der Beratungsstellen konnte zudem schon zum Erhebungszeitpunkt eine Kooperation mit einem Peer herstellen, wenn dies vom Ratsuchenden gewünscht war. Der Wunsch nach mehr niedrigschwelligen Peer-Angeboten soll hier noch Raum finden, gepaart mit der Sorge, dass der Ausbau der Peer-Beratung *nicht* auf einer ehrenamtlichen Basis erfolgt, sondern durch Qualifikation den Rahmen bekommt, der angemessen ist: *„...Es muss einfach mehr Niedrigschwelligkeit geben im Peer-Aspekt. Dass das gut umgesetzt wird und dass dieser Peer-Aspekt hoffentlich nicht auf die ehrenamtliche Basis gerückt wird. Letztendlich möchten die Leute, die das machen, ja auch ein Stück weit eine Anerkennung dafür. Und dass es deshalb qualifiziert ist...“* (I.9.S.22#01:00:21-5#)

Die Bewertung der Rolle der Gleichartigkeit der Behinderung erfolgte ähnlich unterschiedlich. Manche Aussagen bestätigen die Sichtweise, dass eine Gleichartigkeit hilfreich ist, andere verneinen das. Als Konsens konnte hier nur festgehalten werden, dass es wohl von Fall zu Fall unterschiedlich ist. Aber umso homogener eine Gruppe im allgemein ist, umso besser versteht sie gegenseitige Alltagsprobleme. Eventuell ließe sich das auf die Gleichartigkeit der Behinderung übertragen. Ein Rollstuhlfahrer kann einen anderen Rollstuhlfahrer besser beraten als einen Blinden, dessen Lebenswelt er (trotz Peer-Bezug) nicht teilen kann.

Die Tandem-Beratung (Peer-BeraterInnen und Nicht-Peer-BeraterInnen) wurde in den Beratungsstellen, in welchen sie bereits angewendet wurde, als sehr positiv beschrieben. Kollegialer ergänzender Austausch, Supervision und Teamwork können in dieser Konstellation gewinnbringend erfolgen und könnten weiter ausgebaut werden, so die Interviewten.

Der erweiterte Peer-Begriff wurde in allen Interviews diskutiert. Für die Mehrheit der BeraterInnen ist der erweiterte Peer-Begriff (der auch Angehörige und Freunde miteinbezieht) der erstrebenswertere Ansatz. Doch auch hier wurde kein einheitlicher Konsens erzielt. So gab es Peer-BeraterInnen, die sich tendenziell gegen den erweiterten Peer-Begriff aussprachen. Zumindest sei es ein Unterschied, ob die Peer-Erfahrung **selbstgelebt** oder **mitgelebt** sei. Innerhalb niedrigschwelliger Angebote sei das aber eine praktikable Erweiterung des eng gefassten Peer-Begriffes. Gemeint sind damit wiederum Beratungssettings in homogenen Gruppen; sprich Peer-Eltern beraten Peer-Eltern, aber eben nicht deren Kinder mit Behinderung.

Eine Grundqualifizierung für Peers sei unbedingt nötig und weiter auszubauen, so alle InterviewpartnerInnen. Eine Qualifizierung gehöre selbstverständlich dazu, so alle BeraterInnen, denn nur der eigene Peer-Bezug mache einen ja nicht zu einem guten Beratenden/ einer guten Beraterin. Da noch auf wenig Erfahrung im Gebiet der Peer-Weiterbildung zurückzugreifen sei, kann das Folgende nur als „Zukunftsauftrag“ weitergeben werden: An der Grundqualifizierung für Peer-BeraterInnen soll weitergearbeitet werden. Gewünscht wird mehr Einheitlichkeit auf Bundesebene, damit ein Wechsel für die Peer-BeraterInnen leichter erfolgen

kann. Manchmal muss die Weiterbildung behinderungsbedingt unterbrochen werden; dies sollte keine Nachteile mit sich bringen. Ein modularer Aufbau wäre schön, der unabhängig von festgelegten Zeitfenstern absolviert werden kann. Als wichtige inhaltliche Punkte wurden dieselben Themen wie in der Fort- und Weiterbildungsreihe genannt (methodisch, didaktisch, rechtlich, praxisbezogen etc.) aber als zusätzlicher Schwerpunkt: Die *eigene* Behinderungsbewältigung bzw. die Reflexion der eigenen Behinderungsgeschichte. Die Behinderungsbewältigung, hier waren sich alle BeraterInnen einig, müsse als Grundvoraussetzung gesehen werden für eine gute unabhängige Beratung.

In diesem Kapitel wurden sehr unterschiedliche Zugänge zum Thema sichtbar: Fragen, Ängste, aber auch Möglichkeiten und Hoffnungen wurden von den BeraterInnen und Peer-BeraterInnen angesprochen. Ein umfassendes und vielschichtiges Bild ist entstanden, welches wiederum aufzeigt, wie viel Entwicklungspotenzial und Prozess-Charakter innerhalb der Peer-Debatte vorhanden ist.

In diesem Sinne müssen „Behinderte Menschen (...) auf ihrem Weg des selbstbestimmten Lebens begleitet werden, und zwar von anderen Betroffenen. Damit kommt der Berufsgruppe der unabhängig arbeitenden Peer-Berater eine außerordentliche Bedeutung zu.“<sup>55</sup> Deren Relevanz wird auf dem Weg in eine inklusive Gesellschaft eher größer werden als kleiner.

## **10. Sozialraumanalyse der Beratungsstellen**

Sozialraumanalysen stellen in diesem Projekt nur Momentaufnahmen der Gegebenheiten im Gemeinwesen dar. Dies gilt für den Bekanntheitsgrad der Beratungs-

---

<sup>55</sup> Zu Peer Counseling vgl. Miles Paul 1992 / Miles-Paul, Ottmar (1992): „Wir sind nicht mehr aufzuhalten“. Behinderte auf dem Weg zur Selbstbestimmung. Beratung von Behinderten durch Behinderte - Peer Support: Vergleich zwischen den USA und der BRD. München (AG SPAK Bücher).

stelle innerhalb des Quartiers oder bezüglich anderer Institutionen mit thematisch ähnlichem Schwerpunkt. Verstärkt wurden die Aspekte Vernetzung, Corporate Identity, Wiedererkennungswert, Barrierefreiheit und geografische Einbettung erhoben.

Veränderungen bei den Beratungsstellen selbst (Umzug, Schließung) sowie im Evaluationsteam erschweren eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu den einzelnen Sozialräumen sowie die Ableitung allgemein gültiger Aussagen.

Bedingung für die Teilnahme an einer Sozialraumanalyse war, dass die Beratungsstellen seit mindestens sechs Monaten bestehen und die Beratenden demnach bereits über Erfahrungen aus der ‚*Unabhängigen Beratung*‘ berichten können. Die BeraterInnen sollten Aussagen zum Netzwerk, zur erreichten und nicht erreichten Klientel, wie auch zu den Zugangsvoraussetzungen und Beratungsinhalten machen können.

## **10.1. Zielsetzung und Methoden**

### **Zielsetzung**

Ziel dieses Evaluationsbausteins sollte sein, bereits im noch frühen Stadium des Projekts Herausforderungen bei der Implementierung des Beratungsangebots zu erkennen, um ihnen im weiteren Prozess mit entsprechenden Lösungsmöglichkeiten zu begegnen. Zudem sollen die ersten Erfahrungen in der Beratung und Entwicklungschancen der einzelnen Beratungsstellen wie auch des Netzwerks erkundet werden. So soll mithilfe dieser Prozessevaluation die Qualität der Beratung wie auch die Stärke des Netzwerks sichergestellt und optimiert werden.

### **Methode**

Die empirische Untersuchung soll mithilfe verschiedener qualitativer Forschungsmethoden erfolgen, um somit eine möglichst umfassende Aussage zum aktuellen Stand der Beratungen, Beratungsstellen und dem Netzwerk treffen zu können, eine

Erfassung tiefergehender Zusammenhänge zu ermöglichen und auch schwierig erreichbare Personen einzubeziehen.<sup>56</sup>

Im Rahmen der Sozialraumanalyse werden folgende Methoden angewandt:

- A) Leitfadengestützte ExpertInneninterviews mit den Beratenden wie auch den Peer-Beratenden der jeweiligen Beratungsstellen
- B) Erkundungen des Sozialraums um die Beratungsstellen
- C) Kurzinterviews mit Schlüsselpersonen des Sozialraums
- D) Telefonische Befragung des Sozialen Netzwerks (Institutionenbefragung)

Zu A)

Leitfadengestützte ExpertInneninterviews mit den Beratenden wie auch Peer-Beratenden der jeweiligen Beratungsstelle. Die Interviews mit den BeraterInnen erfolgten meistens aus logistischen Gründen während der Sozialraumanalyse. Die Interviewaussagen und daraus resultierenden Erkenntnisse wurden im vorhergehenden Kapitel dargestellt.

Zu B)

Erkundung des Sozialraumes um die Beratungsstellen, darunter fallen die geographische Lage, die Orientierung im Sozialraum, die Anbindung, räumliche Struktur, Infrastruktur und BewohnerInnen des Sozialraumes.

Zu C)

Kurzinterviews mit Schlüsselpersonen des Sozialraumes: Schlüsselpersonen, also jene Menschen, die im Sozialraum spezifisches Wissen aufgrund ihrer beruflichen Tätigkeit, ihrer sozialen Stellung und ihrer Erfahrungen haben, können interessante Hinweise geben über die Strukturen, Besonderheiten

---

<sup>56</sup> BLOM 05.03.2018.

und Veränderungen innerhalb des untersuchten Raums.<sup>57</sup> Das Befragen dieser Schlüsselpersonen eröffnet einen erweiterten Blick auf den Sozialraum.<sup>58</sup> Im Fokus der vorliegenden Befragung von Schlüsselpersonen stand zum einen, inwiefern die Beratungsstelle bekannt ist, ob es Kooperationen innerhalb des Sozialraumes gibt oder geben könnte und zum anderen, was sich die Befragten unter der Beratungsstelle vorstellen, sofern sie diese zuvor nicht kannten. Die Befragung wurde mithilfe des aktuellen Flyers der Beratungsstelle oder dem „alten“ Namen der Beratungsstelle (in Wilhelmshaven zum Beispiel `Wiki´) oder mit dem Logo des ‚Netzwerks unabhängige Beratung‘

durchgeführt. Mit der Frage, ob die Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung, die hier „irgendwo in der Nähe sein müsste“, bekannt sei, wurde versucht, jeweils in ein kurzes Gespräch zu kommen.

Ziel der Befragung von Schlüsselpersonen ist es anhand leitfadengestützter, narrativer Interviews interessante Personen in einem Stadtteil/Sozialraum zum Reden zu bringen. Es ist eine Methode im Rahmen einer elaborierten Sozialraumanalyse.

Zu D)

Die telefonische Befragung des Sozialen Netzwerks, auch Institutionenbefragung genannt, ist insofern von Bedeutung, als dass sie als Instrument benutzt werden kann um den Bekanntheitsgrad oder Vernetzungsgrad der Beratungsstelle zu messen. Des Öfteren erfolgte eine Institutionenbefragung gleich vor Ort während der Sozialraumanalyse. Späteres Anrufen bei größeren Institutionen und gezieltes Nachfragen nach Namen der Beratungsstelle, Name des Kooperationsprojektes oder dem Namen des Beraters waren Ziel der Institutionenbefragung. Die Institutionen wurden nach der Nähe zur Beratungsstelle gewählt, oder nach entsprechenden Thematiken. So wurden aufgrund thematischer Verknüpfungen sowohl das Jobcenter angefragt,

---

<sup>57</sup> DEINET/KRISCH 05.03.2018.

<sup>58</sup> DEINET/KRISCH 05.03.2018.

wenn es im Sozialraum der Beratungsstelle war, als auch eine kirchliche Einrichtung, oder eine andere Behindertenberatung innerhalb der Stadt selber.

### **Internetrecherche**

Eine Dokumenten- und Websiteanalyse wurde für den Standort Hannover noch als „Internetrecherche“ vollzogen und bleibt somit Bestandteil der Gesamtevaluation. Im Verlauf der Erhebung im Sozialraum kam es wiederholt zu Neuformulierungen bezüglich der Evaluationsstrategie. Das lag zum einen an Datenverlusten (Tod des federführenden Wissenschaftlers), aber auch an der Eingliederung der Beratungsstellen in den die EUTBs. Somit änderten sich Internetauftritt und Website der einzelnen Beratungsstellen; dies macht eine rückwirkende Evaluierung der alten Homepages wenig zielführend.

Im Folgenden wird der Methodenteil der Sozialraumanalyse für jede Beratungsstelle separat aufgeführt und erläutert.

## **10.2. Beratungsstellen**

### **10.2.1. Sozialraumanalyse Beratungsstelle Hannover**

#### 10.2.1.1 Zugänge

##### *Internetrecherche*

Die vorliegende Analyse der Websites bezieht sich hier ausschließlich auf den Bereich des Auffindens eines Pfades, um auf die Homepage der Beratungsstelle zu gelangen, nicht auf die Inhalte, das Layout und die Menüführung des gesamten Internetauftritts.

Die Beratungsstelle des Vereins für Menschen mit Körper- und Mehrfachbehinderungen e. V. Hannover **vkmb-h** ist unter mehreren Bezeichnungen im Internet zu finden: Auf der Website vom ‚*Netzwerk unabhängige Beratung*‘ wird die Beratungsstelle unter der Überschrift ‚Unabhängige Beratungsstelle in Hannover für Men-

schen mit Behinderung und ihren Angehörigen<sup>59</sup> unter dem oben genannten Träger vorgestellt (siehe <https://unabhängigeberatung.de/hannover>).

Auf der Website des Trägers<sup>60</sup> wird zunächst die Zugehörigkeit zu der seit Dezember 2017 eingerichteten „Fachstelle Teilhabeberatung“<sup>61</sup> beziehungsweise der dazugehörigen „EUTB – Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung“<sup>62</sup> sichtbar. Die Zugehörigkeit zum ‚Netzwerk unabhängige Beratung‘ ist nicht ersichtlich (siehe [www.menschen-mit-behinderungen-hannover.de](http://www.menschen-mit-behinderungen-hannover.de)).

Unter den Kontaktinformationen wird die Beratungsstelle auf beiden Websites unter dem Namen ‚Aktiv DabeiSein – Beratung für Menschen mit Behinderungen‘ geführt.<sup>63</sup>

Die jeweiligen Zugehörigkeiten beziehungsweise eventuellen Vernetzungen der verschiedenen Bündnisse werden nicht erläutert und so fehlt der Bezug zum ‚Netzwerk unabhängige Beratung‘ auf der regionalen Seite gänzlich.

Auf beiden Websites ist jedoch eine relativ ausführliche Beschreibung der Berater:innen, die Inhalte, Ziele und die professionelle Grundhaltung zu finden.<sup>64</sup> Ebenso sind alle relevanten Kontaktdaten leicht zugänglich und korrekt, die genannten Öffnungszeiten stimmen jedoch bei den beiden Websites nicht überein.<sup>65</sup> Da es den Anschein erweckt, dass eine Beratung auch ohne vorherige Terminabsprache möglich ist, könnte dies dazu führen, dass ein/e Klient:in den Weg zur Beratungsstelle zu einer falsch angegebenen Uhrzeit auf sich nimmt und verschlossene Türen vorfindet.

Die Website selbst ist barrierearm und in leichter Sprache verfügbar, somit tatsächlich hilfreich um Kontakt herzustellen.<sup>66</sup> Die Wegbeschreibung auf der Website ist

---

<sup>59</sup> FACIUS/ TURHAN (Hg.) 06.03.2018.

<sup>60</sup> DICKNEITE et Al. (Hg.) 05.03.2018.

<sup>61</sup> GSUB MBH - GESELLSCHAFT FÜR SOZIALE UNTERNEHMENSBERATUNG MBH (Hg.) 05.03.2018.

<sup>62</sup> GSUB MBH - GESELLSCHAFT FÜR SOZIALE UNTERNEHMENSBERATUNG MBH (Hg.) 06.03.2018.

<sup>63</sup> DICKNEITE et Al. (Hg.) 06.03.2018.

<sup>64</sup> DICKNEITE et Al. (Hg.) 06.03.2018, FACIUS und TURHAN (Hg.) 06.03.2018.

<sup>65</sup> Ebenda.

<sup>66</sup> DICKNEITE et Al. (Hg.) 06.03.2018.

für die Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln wie auch mit dem PKW erläutert, die angegebenen Entfernungen sind korrekt, die jeweiligen Wegbeschreibungen von den verschiedenen Haltestellen sind allerdings sehr knapp und könnten an mancher Kreuzung für Irritationen sorgen.<sup>67</sup>

### *Lage*

Die Beratungsstelle liegt nördlich der Innenstadt im Industriegebiet. Auf dem weitläufigen Gelände des Kultur- und Gewerbezentrum befinden sich eine Vielzahl an hauptsächlich gemeinnützigen Einrichtungen, insbesondere die Einrichtung Hainholz der Hannoverschen Werkstätten, aber auch einige kleinere Unternehmen, wie beispielsweise die gemeinnützige Gesellschaft für Integrative Sozialdienste (GIS). Daneben befinden sich auf dem Gelände auch eine Kfz-Werkstatt und die Musik-Zentrum Hannover gGmbH. Die größeren Einrichtungen sind im gesamten Gelände und insbesondere an der Einfahrt gut sichtbar beschildert. Die Räume der Beratungsstelle liegen zentral auf dem Gelände im ersten Obergeschoss eines der Gebäude, in der sich die Büroräume einer Vielzahl verschiedener Einrichtungen befinden.

---

<sup>67</sup> DICKNEITE et Al. (Hg.) 06.03.2018.



Abb.1 Luftbild Sozialraum Beratungsstelle Hannover (GOOGLE LLC (Hg.))

### Orientierung



Auf dem Gelände selbst sind keine Hinweisschilder der Beratungsstelle angebracht. Durch die Vielzahl an Einrichtungen und das großflächige Gelände ist die Orientierung entsprechend schwierig, obwohl die Hausnummern groß an den einzelnen Gebäuden montiert wurden. Die Hinweise auf der Website der Beratungsstelle sind nützlich,<sup>68</sup> allerdings findet sich an der Eingangstüre zum Gebäude weder das Logo der Website noch der Name der Beratungsstelle. Hier ist das Logo des ‚Netzwerks unabhängige Beratung‘ und die Beschriftung

Abb. 2: Eingangstüre Beratungsstelle Hannover (KUNZ)

<sup>68</sup>DICKNEITE et Al. (Hg.) 06.03.2018.

„Beratung für Menschen mit Behinderungen Hannover und Region 1 OG, LINKS, 1 Büro“ auf einem Zettel im DIN A4-Format angebracht.<sup>69</sup> An der Türe zum Büro im ersten Stock ist dasselbe Schild zu sehen,<sup>26</sup> allerdings steht die Tür tagsüber meist auf und der Zettel ist für Ankommende weder aus der Richtung des Fahrstuhls noch vom Treppenaufgang aus zu sehen.

### *Barrieren und Beratungsstelle*

Von den langen Wegen zum und auf dem Gelände abgesehen, ist die Beratungsstelle nahezu barrierefrei für Menschen mit körperlicher Behinderung zu erreichen. Es gibt einen geräumigen Aufzug in den ersten Stock, die Türen sind breit genug, es gibt auch ein Behinderten-WC, allerdings nicht in derselben Etage. Eine Ausnahme bilden die nicht abgesenkten Bordsteine vor dem Eingang zum Gelände, Rollstuhlfahrende müssen also auf den kurzen, direkten Weg verzichten und den Umweg über die Einfahrt nehmen. Für Menschen mit einer Sehbehinderung ist der Zugang insgesamt erheblich erschwert, da es keinerlei Orientierungshilfen in Form von Leitlinien, kontrastreichen Markierungen, akustischen Hinweisen oder Tastschrift gibt. Auch für andere Behinderungsformen ist der Zugang nicht speziell ausgelegt und somit nicht barrierearm.

#### 10.2.1.2 Erkundungen des Sozialraums um die Beratungsstelle

### *Räumliche Struktur, Verkehr und Mobilität*

Das Kultur- und Gewerbezentrum befindet sich neben einer Bahnlinie, einem angrenzenden Wohngebiet, das an das Firmengelände eines großen Reifenherstellers anschließt. Es liegt lediglich zwei U-Bahnhaltestellen vom Hauptbahnhof entfernt, dennoch wirkt das Gebiet relativ dezentral, die industrielle Umgebung verstärkt diesen Eindruck. In dem Wohnviertel stehen gepflegte Häuserblocks mit Mehrfamilienhäusern, teils renovierter Altbau, teilweise Bauten aus den 1960er bis 1970er Jahren. Sie wirken insgesamt gepflegt, die Gegend scheint ruhig, es waren nur wenige Menschen anzutreffen und es gibt keine Radwege. Trotz der engen Bebauung

---

<sup>69</sup>Möglicherweise wurde dies mittlerweile geändert, die Angaben beziehen sich auf die vorgenommene Sozialraumerkundung am 29. und 30. Juni 2017.

gibt es große Hecken, begrünte Vorgärten und einige alte Bäume, die das gesamte Gebiet bereichern. Der kleine Park mit Spielplatz wirkt verlassen und relativ wenig genutzt. Obwohl Bahngleise und Industrie nahegelegen sind, ist wenig Lärmbelastung zu verzeichnen. Die Straßen sind größtenteils gepflastert, stellenweise geteert, die Gehwege sind an vielen Stellen uneben oder aufgerissen, und so sind auch die nachträglich abgesenkten Bordsteine keine ausreichende Maßnahme, um barrierefrei zur Beratungsstelle zu gelangen. Die Wege von den Haltestellen des öffentlichen Nahverkehrs sind relativ lang und es deuten aus keiner Richtung Schilder auf das Gelände oder gar die Beratungsstelle selbst hin. Parkmöglichkeiten gibt es in den angrenzenden Straßen wie auch auf dem Gelände selbst ausreichend, das Parken ist kostenlos.



Abb. 3: Angrenzendes Wohngebiet der Beratungsstelle Hannover (KUNZ)

### *Infrastruktur*

Der Sozialraum innerhalb des Kultur- und Gewerbegebiets besteht aus einer Vielzahl an gemeinnützigen Unternehmen und einer Kfz-Werkstatt. Im direkt angrenzenden Gebiet befinden sich zunächst ausschließlich Wohnhäuser, erst nach einigen hundert Metern erreicht man eine Bäckerei, einen Kiosk, Schustereibetrieb, einen

kleinen Elektrobetrieb, mehrere Kindertageseinrichtungen und eine Physiotherapiepraxis. Im Umkreis von gut einem Kilometer befinden sich auch ein großer Supermarkt, ein Blumenladen, ein Friseur und weitere kleinere Geschäfte.

### *BewohnerInnen*

Da nur sehr wenige Menschen anzutreffen waren, ist es nur bedingt möglich, eine Aussage zu den BewohnerInnen des Viertels zu machen. Die Gegend scheint insgesamt weder sehr wohlhabend zu sein, noch lassen sich Anzeichen für eine Verdichtung marginalisierter Gruppen erkennen. Es scheint eine eher mittelständische, aber insgesamt durchmischte Gruppe zu sein, auch bezüglich des Alters und sozialen Hintergrundes. In den Läden konnten einige Menschen mit Migrationshintergrund angetroffen werden. Auffällig war der freundliche Umgang aller befragten Personen untereinander sowie gegenüber dem Forschungsteam. Sie waren hilfsbereit und aufgeschlossen.

### *Soziales Netzwerk*

Im Umfeld der Beratungsstelle gibt es wie bereits erwähnt eine große Bandbreite an sozialen Unternehmen, im selben Haus beispielsweise CHILDREN'S RELIEF – Hilfe für Kinder in Not e. V., Vielfalt e. V. und die Gemeinnützige Gesellschaft für Integrative Sozialdienste (GIS), außerdem in direkter Nachbarschaft die genannten großen Einrichtungen wie z. B. die Hannoverschen Werkstätten.

In ungefähr einem Kilometer Umkreis befinden sich auch das Polizeikommissariat Nordstadt, die Apostolische Gemeinde, ein Büro des Spar- und Bauvereins, die Kindertagesstätte „Erdenkinder“, der Ortsverband Alleinerziehender Mütter und Väter Hannover e. V. (VAMV), die Kinderkrippe Ramba Zamba e. V., und einiges mehr.

#### 10.2.1.3 Kurzinterviews mit Schlüsselpersonen des Sozialraums und Institutionen

Schlüsselpersonen, also jene Menschen, die im Sozialraum spezifisches Wissen aufgrund ihrer beruflichen Tätigkeit, ihrer sozialen Stellung und ihrer Erfahrungen haben, können interessante Hinweise geben über die Strukturen, Besonderheiten und

Veränderungen innerhalb des untersuchten Raums.<sup>70</sup> Das Befragen dieser Schlüsselpersonen eröffnet einen erweiterten Blick auf den Sozialraum und ermöglicht dementsprechend mehr Erkenntnisse.<sup>71</sup>

Im Fokus der vorliegenden Befragung von Schlüsselpersonen stand zum einen, inwiefern die Beratungsstelle bekannt ist, ob es Kooperationen innerhalb des Sozialraumes gibt oder geben könnte und zum anderen, was sich die Befragten unter der Beratungsstelle vorstellen, sofern sie diese zuvor nicht kannten. Die Befragung wurde mithilfe des aktuellen Flyers der Beratungsstelle mit dem Logo des ‚Netzwerks unabhängige Beratung‘ durchgeführt. Mit der Frage, ob die Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung, die hier „irgendwo in der Nähe sein müsste“, bekannt sei, wurde versucht, jeweils in ein kurzes Gespräch miteinander zu kommen.

Ein Gewerbetreibender auf demselben Gelände kannte die Beratungsstelle nicht, er wusste lediglich, dass es die Hannoverschen Werkstätten für Menschen mit Behinderung gibt und vermutete, dass dort auch die Beratungsstelle dazugehöre.

Eine Verkäuferin kannte auf dem Gelände nur das MusikZentrum Hannover, ansonsten konnte sie dazu nichts mitteilen. Ähnlich war es auch bei anderen Anliegern. Es gab unter allen befragten Personen lediglich eine, die meinte, von der Beratungsstelle schon einmal etwas gehört zu haben. Das war eine Mitarbeiterin der Physiotherapiepraxis. In dieser gab es wohl einmal eine Information darüber innerhalb eines internen Teammeetings. Die Praxis selbst war barrierefrei umgebaut worden und die Mitarbeiterin zeigte großes Interesse an einer möglichen Kooperation mit der Beratungsstelle. Den anderen Befragten war meist nicht einmal bekannt, was für Unternehmen und Angebote auf dem Kultur- und Gewerbegelände in direkter Nachbarschaft existieren. Auch von den zuvor benannten Sozialen Einrichtungen (siehe Kapitel 4.2 *Soziales Netzwerk*) kannte keine der befragten Personen die Beratungsstelle.

So war die Befragung sehr unergiebig in Bezug auf neue Erkenntnisse, jedoch zeigt sie deutlich auf, dass hier bislang einiges an Spielraum für Öffentlichkeitsarbeit ungenutzt blieb. Insgesamt reagierte keine der befragten Personen desinteressiert

---

<sup>70</sup> DEINET/KRISCH 05.03.2018.

<sup>71</sup> DEINET/KRISCH 05.03.2018.

oder ablehnend auf die Frage nach der Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung, die Befragung fand in einer sehr angenehmen und offenen Atmosphäre statt.

### **Fazit Beratungsstelle Hannover**

Es bedarf der Erhebung mit unterschiedlichen Methoden, um ein umfassendes Bild der Beratungsstelle Hannover zu erhalten. Dabei ist festzustellen, dass für die Beratungsstelle erhebliche Herausforderungen in Bezug auf die Bekanntheit und den Zugang bestehen. Sicherlich muss die Analyse auch im Kontext der Rahmenbedingungen, insbesondere der finanziellen Mittel des Vereins und der Notwendigkeit von barrierefreien Zugängen, betrachtet werden. Insgesamt können zwei Gruppen von problematischen Bedingungen differenziert werden: Jene, die mit relativ geringem Aufwand behoben oder zumindest verbessert werden könnten und jene, die nur mit großem – hauptsächlich finanziellem – Aufwand verändert werden können. Zudem kann zwischen möglichen Zielen innerhalb eines kurzen beziehungsweise mittelfristigen Zeitrahmens unterschieden werden.

Die geografische Lage der Beratungsstelle auf dem Kultur- und Gewerbegebiet wird sich in den nächsten Jahren aufgrund des laufenden Mietvertrags und der begrenzten finanziellen Mittel voraussichtlich nicht verbessern lassen. Doch sie hat auch einige Vorteile, die genutzt werden können, wie beispielsweise die räumliche Nähe zu den anderen gemeinnützigen Einrichtungen. Hier könnten verstärkt Kooperationen eingegangen und gemeinsame Projekte und Aktionen gestaltet werden. Insbesondere die Bekanntheit im Quartier könnte gestärkt werden, wenn es Aktionen gäbe, wie beispielsweise einen Tag der offenen Tür oder die aktive Teilnahme/Organisation eines Stadtteilstreffes. Somit könnte auch die vorliegende räumliche Exklusion aktiv aufgebrochen werden.

Aber auch zu den einzelnen sozialen Institutionen im Umfeld könnten die Beratenden individuelle Kontakte aufbauen und nach möglichen Synergien suchen.

Um die Zugänge für die Klientel zu erleichtern und die Bekanntheit des Beratungsangebots bei den Betroffenen und ihren Angehörigen zu erhöhen, ist es notwendig, nicht nur im Quartier, sondern im gesamten städtischen Gebiet und darüber hinaus aktiv und sichtbar zu sein. Hier wären die ersten Schritte, die auch verhältnismäßig leicht umzusetzen wären, eine einheitliche Kommunikation im Internet bezüglich Namen, Zugehörigkeiten, Sprechzeiten und ähnliches.

Ebenso kurzfristig könnte eine detailliertere Wegbeschreibung im Internet wie auch in den Printmedien helfen. Die Beschilderung zur Beratungsstelle könnte kurzfristig an der Eingangstüre und im Hausflur offensichtlicher und mit allen relevanten Logos und Bezeichnungen dargestellt werden. Mittelfristig wäre die Investition für einige Schilder, beispielsweise auf der Informationstafel bei der Geländeeinfahrt und Wegweiser bis zum Hauseingang, ratsam. So würden nicht nur die KlientInnen die Beratungsstelle besser finden können, es würde zugleich für mehr Aufmerksamkeit und Bekanntheit in der direkten Nachbarschaft sorgen.

Im Vorangegangenen sind die sozialräumlichen Aspekte der Evaluation zu betrachten, es muss ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass diese Ergebnisse zwar für sich alleine durchaus reliabel sind, jedoch in den Kontext der anderen Daten, insbesondere der Ergebnisse aus dem ExpertInneninterview mit der Beraterin und dem Peer-Berater, gesetzt werden müssen, um die Evaluation abschließen zu können. Da diese Evaluation zudem zu einem sehr frühen Zeitpunkt erfolgte, sollten der Prozess im Laufe der nächsten Jahre sowie noch zu definierende Zwischenergebnisse in regelmäßigen Abständen evaluiert werden, damit langfristig eine hohe Qualität der Beratung wie auch der Netzwerke gewährleistet sein kann.

### **10.2.2. Sozialraumanalyse Beratungsstelle Wilhelmshaven**

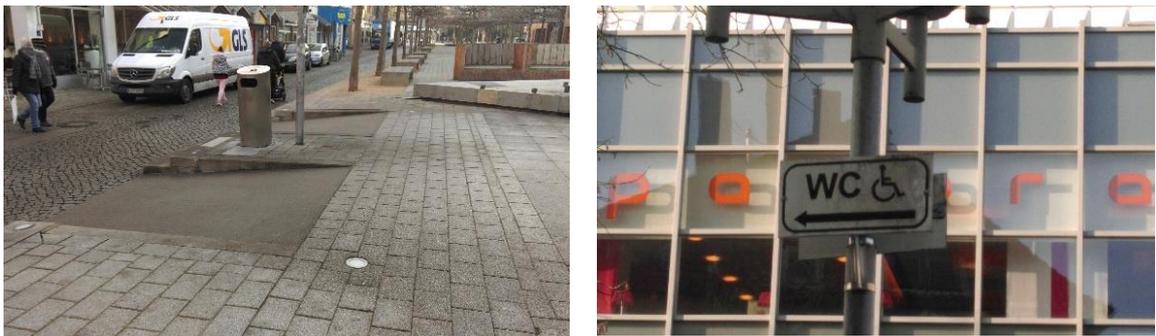
Die empirische Datenerhebung erfolgte in Wilhelmshaven vom 26.-28.01.2017 zeitgleich zum Weiterbildungswochenende des 4. Moduls: Schwerpunkt: „Menschenrechtsorientierung“. Seit dem ersten Januar 2019 ist die Geschäftsführung, die Bereichsleitung und die zentralen Dienste in die Börsenstraße 5, 26382 Wilhelmshaven

umgezogen. In der Mitscherlichstraße 22 befinden sich weiterhin die Ambulante Wohnbetreuung und Trainingswohnen. Die Sozialraum-analyse erfolgte für die Mitscherlichstraße 22.

#### 10.2.2.1 Zugänge

##### *Anreise*

Ab dem Ausstieg am Hauptbahnhof von Wilhelmshaven fällt auf, dass die gesamte Innenstadt nahezu barrierefrei ist. Es gibt keine Treppe ohne Rampe, Aufzüge und leichte Abfahrten bzw. Auffahrten bei Bürgersteigen oder Übergängen. Der Eindruck „sehr behindertengerecht“ bestätigt sich auch durch die gesamte Fußgängerzone. Die geographische Lage, das so genannte „Flachland“, ermöglicht geradezu so eine Struktur.



*Abb. 4. Innenstadt Wilhelmshaven, Weg zur Beratungsstelle (Chiquerille)*

Die große Barrierefreiheit auf allen Gebieten ist in Wilhelmshaven vergleichsweise einfach im Gegensatz zu Karlsruhe oder Stuttgart, wo aufgrund von geographischen Faktoren eine umfassende Barrierefreiheit fast nicht zu gewährleisten ist.

Die meisten Ampeln um den Bahnhof, Fußgängerzone, Innenstadt bis hin zum Beratungszentrum selber, sind ausgestattet mit Vibration und/ oder Tonsignalen.

Gut ausgeschilderte Behindertenparkplätze und Behindertentoiletten sind immer wieder zu finden. Die allermeisten Läden der Innenstadt sind mit Rampen versehen oder direkt ebenerdig. In 2,5 Stunden wurden 26 Rollatoren gezählt.

Viele Spielcasinos sind auf dem Weg der Innenstadt zum Beratungszentrum zu protokollieren. (Auf 100m konnten drei Stück gezählt werden.)

Sobald die Hauptachsen verlassen werden, ist ein großer Leerstand zu vermerken. Sowohl viele alte Läden aber auch Wohnhäuser sehen unbewohnt aus. Der Putz blättert ab und die Straßen werden schmutziger. Der „Vorzeigekern“ wird auf dem Weg zur Beratungsstelle verlassen, die Ampeln haben keine Vibrationsfunktionen mehr, dafür fast überall Tonsignale. An Parkplätzen mangelt es nicht auf dem Weg zur Beratungsstelle. Grünflächen sind selten.

### Lage

Die Beratungsstelle liegt nordwestlich vom Hauptbahnhof Wilhelmshaven, zwei Straßenkreuzungen außerhalb der Fußgängerzone Mitscherlichstr. 22. Zu Fuß vom Bahnhof/Innenstadt in 5-7 Minuten erreichbar. Die Beratungsstelle ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln sowie dem PKW zu erreichen. Die nächste Bushaltestelle ist 200m entfernt. Parkplätze sind vorhanden. Gegenüber befindet sich eine Schule.

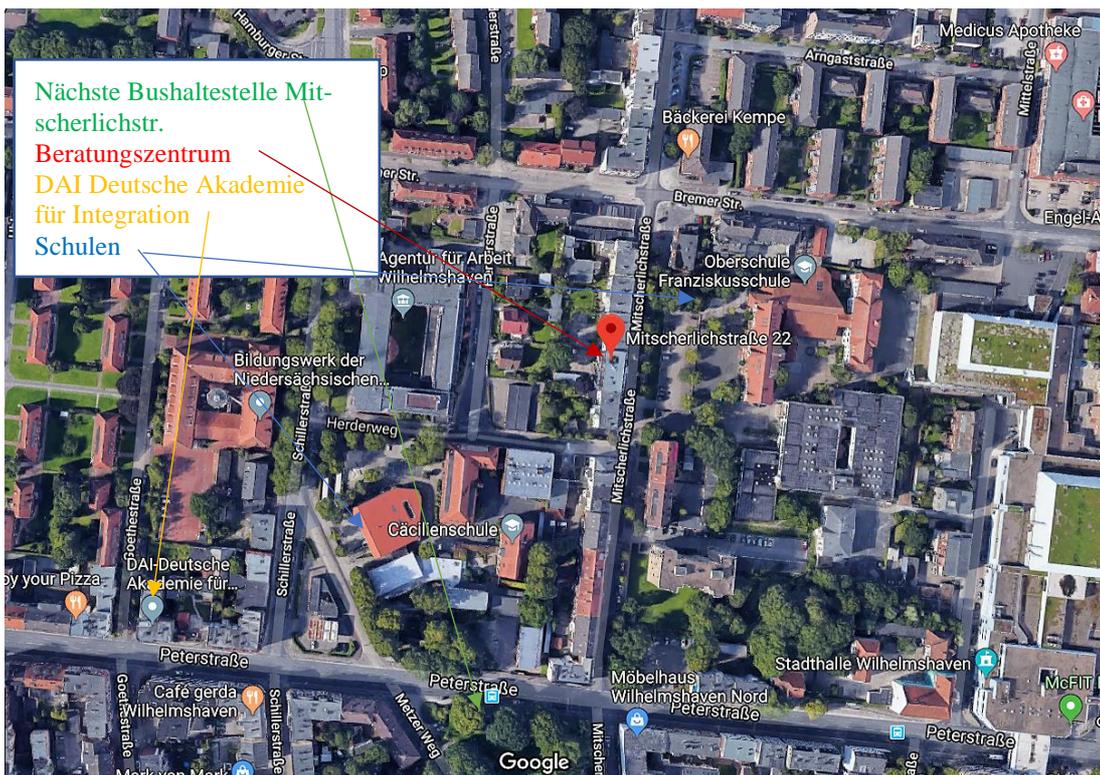


Abb. 5: Luftbild Sozialraum Beratungsstelle Wilhelmshaven (GOOGLE LLC (Hg.))

Die Räume der Beratungsstelle liegen im EG und sind von der Straße aus zugänglich. Durch eine Einfahrt rechts neben der Beratungsstelle gelangt man in den Hinterhof

mit Parkplätzen sowie einer Rampe zum barrierefreien Hintereingang der Beratungsstelle.



Abb. 6 und 7. Barrierefreier Hintereingang (Chiquerille)

### *Orientierung*

Die Beratungsstelle gehört zur **WiKi gGmbH** und wurde am 01.01.2011 durch den Verein Wilhelmshavener Kinderhilfe e.V. gegründet, welcher alleiniger Gesellschafter der gGmbH ist. Die Wilhelmshavener Kinderhilfe e.V. entstand 1975 aus einer 1972 gebildeten Elterngruppe mit dem Ziel, die Bedingungen und Angebote für behinderte Kinder und ihre Familien in der Stadt Wilhelmshaven zu verbessern. Die WiKi gGmbH bietet im Sinne der Inklusion ein umfassendes und professionelles Angebot in nahezu allen Lebensbereichen an. Aufgabe ist es, die Selbstständigkeit und Inklusion von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen zu fördern und sie sowie ihre

Eltern auf ihrem Weg zu begleiten. Dabei geht es um Hilfe zur Selbsthilfe.<sup>72</sup> Eine enge Zusammenarbeit mit anderen Institutionen, Vereinen und Initiativen, Ärzten, Psychologen und Therapeuten wird angestrebt. Seit dem 01.12.2016 ist die Wiki gGmbH darüber hinaus entsprechend der AZAV zugelassener Bildungsträger SGB II und SGB III. Die Wiki gGmbH ist Mitglied im paritätischen Wohlfahrtsverband Niedersachsen (DPWV) im Bundesverband für Körper- und mehrfachbehinderte Menschen (bvkm), der Vereinigung Integrations-Förderung e.V. (VIF), dem Arbeitgeber- und Wirtschaftsverband Jade e.V. (AWV) sowie dem Förderverein der Rutscherei e.V.

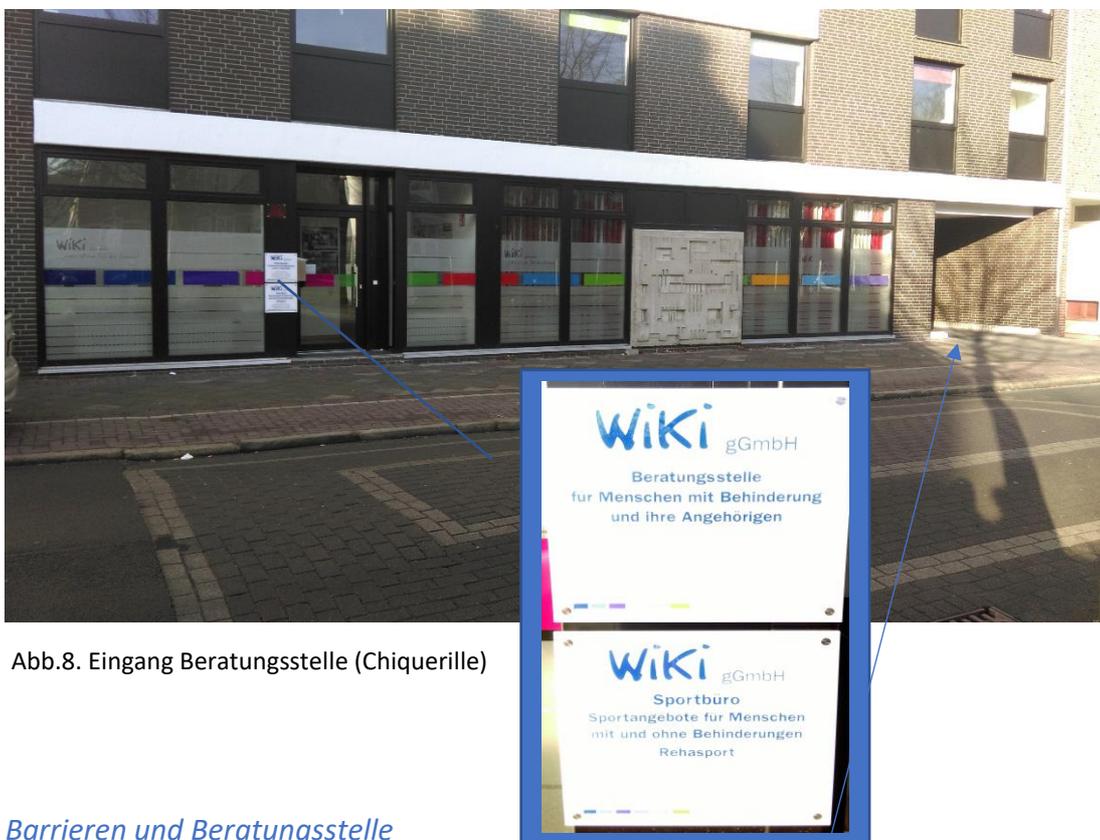


Abb.8. Eingang Beratungsstelle (Chiquerille)

### *Barrieren und Beratungsstelle*

Das Beratungsgebäude ist ansprechend, von außen gut beschildert, jedoch zum Zeitpunkt der Sozialraumanalyse nicht mit dem Projekt „Netzwerk unabhängige Beratung“ in Verbindung zu bringen. Öffnungszeiten sind gut sichtbar angebracht, Notfall Telefonnummern und Ansprechpartner ebenfalls. Am Haupteingang vorne ist eine Stufe, allerdings gibt es einen barrierefreien Hintereingang. (siehe Abb. 6. und 7.) Die Beratungsstelle ist im EG. Im Gebäude selber sind im 1.OG neun „Trai-

<sup>72</sup> Wiki gGmbH: [https://www.wiki.de/WiKiGmbH/WiKi\\_allgemein.php](https://www.wiki.de/WiKiGmbH/WiKi_allgemein.php) Stand:30.01.2019.

ningswohnungen“ (Verselbständigungswohnungen, 1-1,5 Zimmer) in Planung, d.h. Wohnungen für Menschen mit Behinderung, die sich übergangsweise mit ambulanter Betreuung auf ein selbständiges Leben vorbereiten möchten. Im Obergeschoss befinden sich im Moment (Stand Sozialraumanalyse Januar 2017) fünf Wohnungen für unbegleitete Flüchtlinge. In der Beratungsstelle im EG ist ein Freizeitclub für Menschen mit Behinderung, die zweimal wöchentlich kommen um dort Spiele zu spielen. Tischfußballspiel, Brettspiele, Regale und Stühle sind im Raum. Die gesamte Beratungsstelle ist barrierefrei. Eine Behindertentoilette ist vorhanden. Zusätzlich noch eine weitere für MitarbeiterInnen. Ein großer, lichter, moderner Konferenzraum befindet sich in der Beratungsstelle sowie zwei weitere Büros und eine Küche/Café. Alles ist sehr sauber und modern eingerichtet. Es hängen Fotos von Sportevents (Rollstuhlbasketball) und Zeitungsartikel über die Beratungsstelle an der Wand. Die Beratungsstelle hält Informationsmaterialien in leichter Sprache bereit, allerdings nicht in Blindenschrift. Auch gab es, außer einem Informationsblatt am Eingang auf Arabisch, keine Informationsbroschüren in anderen Sprachen. Zum Zeitpunkt der Sozialraumanalyse konnte die Beratungsstelle keine/n GebärdendolmetscherIn zu Verfügung stellen, hatte dies jedoch in Planung. Ebenso war in Planung ein mobiles Beratungsangebot zu etablieren, bei welchem die BeraterInnen direkt zu den Ratsuchenden (in die Wohnung) gehen können.

#### **10.2.2.2 Erkundungen des Sozialraums um die Beratungsstelle**

##### *Räumliche Struktur, Verkehr und Mobilität*

Die Beratungsstelle ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen. Die nächste Bushaltestelle Mitscherlinstraße ist 200m von der Beratungsstelle entfernt (Bus Nr.4). Die Beratungsstelle liegt an einer 30er-Zone und es ist auch aufgrund der gegenüberliegenden Schule kein schnelles Befahren möglich. Die Lärmbelästigung ist gering. Parkplätze sind ausreichend vorhanden. Im Umfeld der Beratungsstelle gibt es abgesenkte Bordsteine, die Beratungsstelle ist barrierefrei. Die Ampeln um die Beratungsstelle haben Vibrationsfunktion.

### *Infrastruktur*

Fußläufig zur Beratungsstelle befinden sich hauptsächlich Wohnhäuser, viele aus den 50er und 70er Jahren, „sozialer Wohnungsbau“. Eine Bäckerei, Kiosk, Pizzeria, Friseur, ein Möbelhaus und zwei Schulen. Viele leerstehende Läden, ein Call Center, Erotik Shop, Asia Shop, afrikanischer Haarsalon, Orientladen. Man kann von einem klaren Mischgebiet sprechen. Ein Spielplatz ist an der Bushaltestelle, sonst wenige Grünflächen direkt an der Beratungsstelle. Gegenüber die Oberschule Franziskus-schule sowie die Cäcilien-schule.

### *BewohnerInnen*

Es wurden an den Tagen der Sozialraumanalyse viele Familien mit Kinderwagen und ältere Menschen angetroffen. Auch einige SchülerInnen waren in der naheliegenden Bäckerei versammelt. Menschen mit Migrationshintergrund leben ebenfalls in dieser Gegend, viele Namensschilder an den Häuserblocks zeugen davon. In der folgenden Schlüsselpersonenbefragung wird vermehrt auf die BewohnerInnen eingegangen.

### *Soziales Netzwerk*

Die Beratungsstelle ist gut eingebettet, nicht nur von Bäckerei und kleineren Einzelhandelsläden, sondern auch fußläufig zum Marktplatz, zur Stadthalle Wilhelmshaven, zum Finanzamt, Rathaus und der Post. Mehrere Apotheken (Engel Apotheke, Medicus Apotheke) sind in der näheren Umgebung, eine Kinderarztpraxis, ein Gesundheitszentrum sowie die Agentur für Arbeit Wilhelmshaven, die Deutsche Akademie für Integration Interkulturelle Arbeitsstelle für Bildung (DAI), ein KFZ Sachverständiger und das Bildungswerk der Niedersächsischen Wirtschaft (BNW).

#### 10.2.2.3 Kurzinterviews mit Schlüsselpersonen des Sozialraums

Im Fokus der vorliegenden Befragung von Schlüsselpersonen stand, inwiefern die Beratungsstelle bekannt ist: *Kennt man die unabhängige Beratungsstelle, hier in*

*Wilhelmshaven? Weiß man wo diese liegt? Kennt man jemanden, der eventuell dorthin geht? Wie wird sie wahrgenommen? Was stellen sich die Befragten unter der Beratungsstelle vor, sofern sie diese nicht kennen. Und eventuell: Wie fühlt man sich als BewohnerIn in diesem Stadtteil?*

Die Befragung wurde mithilfe des aktuellen Flyers der Beratungsstelle mit dem Logo des ‚Netzwerks unabhängige Beratung‘ bzw. damals noch mit dem Logo „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“ durchgeführt. Ergänzend wurde nach der Wiki gGmbH gefragt. Mit der Frage, ob die Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung, die hier „irgendwo in der Nähe sein müsste“, bekannt sei, wurde versucht, jeweils in ein kurzes Gespräch miteinander zu kommen.

Im Folgenden sind die Personen mit ihren Hauptaussagen festgehalten:

- Bäckerei Kempe (w/20))

Ja, es kommen sehr viele Menschen mit Behinderungen zur Bäckerei, mehr als in anderen Filialen. Deshalb haben sie auch die Rampe am Eingang. Sie arbeitet noch in weiteren Filialen, da sind es nicht so viele. Wiki oder die Beratungsstelle ist ihr nicht bekannt. Sie weiß auch nicht, wo das Beratungszentrum ist – obwohl nur zwei Häuser gegenüber im Sichtbereich. Sie wurde aber auch noch nie danach gefragt. Der Stadtteil ist sehr „bunt“, sehr gemischt und man kennt sich teilweise sogar mit Namen. Die Schule gegenüber bringt „reges Treiben“ unter der Woche.

- Dimi’s Taverne (w/80)

Ja, hier gibt es viele Menschen mit Behinderungen, viele Ausländer sind dazugekommen, sonst beschreibt sie es als „gemischter Stadtteil, es wird halt immer voller“. Der Stadtteil: „Ha, es war mal besser, ich leb schon mein ganzes Leben hier, aber kennen tu ich die Leute nimmer.“ Trotzdem sie „ein Leben lang“ in dem Sozialraum lebt, kennt sie die Beratungsstelle oder Wiki nicht und weiß weder wo sich diese befindet noch was das sein könnte.

- (w/60) und (w/80) im Rollstuhl auf dem Markt

Es gibt in diesem Stadtteil viele Menschen im Rollstuhl und natürlich mit Rollatoren. Sie würde sogar sagen mehr als anderswo. Ihre Mutter ist jetzt auch seit 15 Jahren im Rollstuhl. Sie kennt Wiki, aber vom Krankenhaus – damals wegen ihrem Sohn. „Die machen doch was

mit Kindern“. Dass dort eine unabhängige Beratungsstelle ist, weiß sie nicht. „ich dachte die machen nur was mit Kindern und Jugendlichen“. Zum Stadtteil äußerte sie sich: „Also in diesem Stadtteil ist ja die Kurzzeitpflege, da ist es wirklich nett.“, „Man ist ja auch schnell in der Innenstadt und kann gut einkaufen. Der Samstagsmarkt ist sehr beliebt.“

- Verkäufer (m/40)

„Ja, es gibt hier sehr viele Menschen mit Behinderungen, schauen Sie mal rum. Rollatoren aber fast noch mehr, aber das ist ja auch sehr praktisch, da kann man gleich die Kartoffeln vorne rein tun.“ Von der Beratungsstelle oder auch von Wiki hatte er noch nie gehört, obwohl er wöchentlich auf dem Markt arbeitet.

- Verkäufer (m/45)

Es gibt hier sehr viele Menschen mit Behinderung, „ich würde sagen mehr als anderswo.“ Die Beratungsstelle oder der Name Wiki ist ihm noch nie begegnet. Er weiß weder wo das liegen könnte, noch was das sein könnte.

- Obststand (m/50)

Auch dieser Verkäufer, der regelmäßig im Sozialraum seinen Stand hat, weiß von der Beratungsstelle nichts. Ob es hier mehr Menschen mit Behinderung gibt: „weiß nicht, achte ich nicht so drauf“. Unabhängige Beratung sage ihm gar nichts.

- Marktman (m/40)

„Ja, es gibt sehr viele Menschen mit Behinderung hier...“ (es kommt eine alte Dame mit Rollator ins Gemüsezelt). Beide kennen weder die Beratungsstelle noch kennen sie den Namen Wiki, wissen wo diese liegt oder was damit gemeint sein könnte. Zum Sozialraum sagte der Mann: „also ich bin auf Wochenmärkten in drei Ortschaften und kann Ihnen sagen, hier ist es am unfreundlichsten, unpersönlichsten“. „Man kennt sich schon“ .... „aber hier in der Stadt sind sie am wenigsten zum Scherzen aufgelegt. Auf dem Land ist es da viel lustiger“, „...das Finanzamt ist aber auch genau gegenüber“.

- Sparkasse (w/70)

Sie kommt von hier, kennt selber viele behinderte Menschen. Erzählte lange über ihre schwerhörige Freundin. Aber vor allem Rollstuhlfahrer gibt es hier ihrer Meinung nach. Vor allem die Altersbehinderung habe zugenommen. Die Beratungsstelle ist ihr gänzlich unbe-

kennt. Zum Sozialraum sagte sie: „Ja, hier ist es sehr persönlich“. Sie kennt viele Menschen hier und die Lebensqualität sei sehr groß.

- Dame mit Rollator in einer Sparkasse (w/80)

Auch diese Dame bestätigte, dass es viele Menschen mit Behinderung in Wilhelmshaven gebe, mittlerweile auch viele Ausländer. Der Markt sei „super“ hier, sie komme oft. Neben den guten Einkaufsmöglichkeiten sei auch alles Zentrale und Wichtige genau hier. Die Beratungsstelle oder Wiki kenne sie nicht.

- Bahnhof Rollstuhlfahrerin, Café (w/50)

Im Café am Bahnhof sitzen insgesamt drei Rollstuhlfahrer. „Ja hier gibt es sehr viele Menschen mit Behinderung, bzw. Rollstuhlfahrer; sehen Sie ja selber.“ „Nein, keine Ahnung wo die Beratungsstelle liegt.“ Zum Sozialraum sagte sie: „Sehr gut, große Lebensqualität.“

- Bahnhof Rollstuhlfahrer, Café (m/40)

Direkt am Nebentisch. Er bestätigt die Aussagen der Vorgängerin, es gäbe hier viele Rollstuhlfahrer. Er kennt die Beratungsstelle ebenfalls nicht, komme aber auch nicht aus Wilhelmshaven.

#### 10.2.2.4 Institutionenbefragung

Die Institutionenbefragung erfolgte vor Ort und telefonisch während des Zeitraumes vom Februar und März 2017. Die befragten Institutionen wurden aufgrund ihrer Nähe zur Beratungsstelle gewählt, oder aufgrund der verwandten Thematik zu Pflege und Menschen mit Behinderung, bzw. Beratungsstellen.

Ähnlich wie bei den Schlüsselpersonen sah es auch bei der Institutionenbefragung aus. Die Beratungsstelle war nicht bekannt (bis auf eine Ausnahme), was deutlich zeigt, dass hier bisher einiges an Öffentlichkeitsarbeit ungenutzt blieb. Insgesamt reagierte keine der befragten Personen desinteressiert oder ablehnend auf die Frage nach der Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung, im Gegenteil, der Inhaber einer Apotheke bat sogar um Flyer.



Die Medicus Apotheke liegt einen Block entfernt und ist somit die nächste an der Beratungsstelle. Sie gehört zum Gesundheitszentrum: „Also es gibt hier nicht mehr Menschen mit Behinderungen als anderswo“. Von der Beratungsstelle oder sogar Wiki hat man noch nie gehört.



Post Wilhelmshaven

Die Post verfügt über eine sehr große Rampe. Für den Angestellten wie auch den Postfilialleiter, der dazukommt, ist klar, dass es hier sehr viele Menschen mit Behinderung gibt. Die Beratungsstelle oder auch der Name Wiki ist den beiden nicht bekannt.



Es lagen hier sehr viele Flyer, jedoch keiner von der unabhängigen Beratungsstelle bzw. Wiki. Im Pflegestift sind mehr pflegebedürftige Menschen, also vor allem alte Menschen, als Menschen mit Behinderung. Die Beratungsstelle ist nicht bekannt, man kann weder sagen wo diese liegt oder was dort sein könnte. Es besteht aber ein Interesse diese zu kennen. Vom Sozialraum wird als `sehr gemischt` gesprochen. „Von allem etwas. Familien, Senioren, auch Studenten. Mittlerweile auch Flüchtlinge“ (das Flüchtlingshilfzentrum ist drei Häuser weiter).



Die Beratungsstelle ist dort nicht bekannt.



Engel Apotheke Grenzstraße Kreuzung Brennerstraße

Diese Apotheke liegt noch näher an der Beratungsstelle. Es kommen viele Menschen mit Behinderung in diese Apotheke, aber eher Altersbehinderungen. Die Da-

me kennt als einzige die Beratungsstelle: „Aber ich kenne es privat, über die Kinder.“ ... „Von der unabhängigen Beratungsstelle habe ich noch nie gehört, nein es liegen keine Flyer aus“.

Einrichtungen und Heime: **Behindertenzentrum St. Gertrud**

Die Beratungsstelle ist dort nicht bekannt.



Das Kooperationsprojekt ist dort nicht bekannt, aber mit dem Namen Wiki e.V. konnte der Mitarbeiter etwas anfangen.



Die Beratungsstelle war im Gesundheitsamt zum Erhebungszeitpunkt nicht bekannt.



Die Beratungsstelle war dort unbekannt.

#### **Fazit Beratungsstelle Wilhelmshaven:**

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Datenerhebung in Wilhelmshaven sehr umfassend war. Trotz der kalten Temperaturen zum Erhebungszeitpunkt (0 Grad) gab es wenige Zurückweisungen, die Personen waren entspannt und rededfreudig. Sehr auffällig war der niedrige Bekanntheitsgrad der unabhängigen Beratungsstelle in der gesamten näheren Umgebung. Nirgends gab es Flyer oder Informationsmaterial. Im Medi + San, einem Sanitätshaus (Grenzstr. 9) zwei Straßen wei-

ter, lagen viele Flyer im Schaufenster, jede mögliche Anlaufstelle für Menschen mit Behinderungen warb dort – es lag aber keiner von Wiki gGmbH oder der „unabhängigen Beratungsstelle“ aus. Auch Betroffene und deren Angehörige selber kannten die Beratungsstelle nicht.

Das Pflegestift sowie die nächsten Apotheken wussten nichts von der Existenz der Beratungsstelle. Die Bäckerei daneben kann als genauso aussagkräftig eingeordnet werden. Zwar kommen viele Menschen mit Behinderung täglich dorthin, aber anscheinend wird nie nach der Beratungsstelle gefragt, was darauf schließen lässt, dass die Betroffenen sehr wohl wissen, wo diese ist oder eben keiner weiß, dass es sie gibt. Die beiden Personen, die die Beratungsstelle kannten, kannten diese aus einem anderen Kontext. Die lang etablierte Jugend- und Pflegearbeit ist unter dem Namen Wiki gGmbH bekannt, die `unabhängige Beratungsstelle´ wird jedoch damit nicht in Zusammenhang gebracht. Auch größere Institutionen kannten die Beratungsstelle nicht. Im Gesundheitsamt kannten die Telefonpartner die Kinderhilfe Wiki gGmbH. Diese war ihnen ein Begriff, auch sprachen sie hier von Kooperation. Die unabhängige Beratungsstelle, oder der damalige Titel „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“ war zu diesem Zeitpunkt allerdings niemandem bekannt.

### **10.2.3. Sozialraumanalyse Beratungsstelle Bonn**

#### 10.2.3.1 Zugänge

Die Beratungsstelle „Selbsthilfe Körperbehinderter Bonn e.V.“ liegt in Dottendorf, Hinter Hoben 161, 53129 Bonn. Dottendorf ist ein linksrheinischer Ortsteil der Stadt Bonn. Er gehört zum Stadtbezirk Bonn und zählt, laut Bonner BürgerInnen, zu den beliebtesten Wohnlagen in der Stadt. Der Ortsteil entwickelte sich relativ schnell. Die Felder im Süden und Osten wurden vollständig mit Wohnhäusern bebaut. EinwohnerInnen: 6032 (31. Dez. 2017).<sup>73</sup> Dottendorf liegt am Fuße des Venusberges,

---

<sup>73</sup>Bevölkerung in Bonn nach Ortsteilen (lt. Hauptsatzung) am 31.12.2017, Bundesstadt Bonn – Statistikstelle, Januar 2018.

an dessen Hängen früher Wein angebaut wurde und grenzt an die zum Stadtbezirk Bonn gehörenden Ortsteile Venusberg, Kressenich und Gronau.

### *Anreise*

Mit den Straßenbahnlinien 61 und 62 gelangt man in zehn Minuten vom Bonn Hauptbahnhof nach Dottendorf. Die Endhaltestelle heißt Quirinusplatz und ist damit die am nächsten gelegene zur Beratungsstelle. Die Bushaltestelle Servatiusstraße kann mit der Linie 630 erreicht werden. Am Quirinusplatz angelangt, erreicht man zu Fuß nach ca. 5 Min. die Beratungsstelle. Von der U-Bahn Haltestelle lässt es sich barrierefrei zur Beratungsstelle laufen, allerdings gibt es keinerlei Beschilderung und ohne eine detaillierte Kenntnis der Umgebung ist die Beratungsstelle kaum auffindbar. Der Weg führt durch ein klassisches Wohngebiet anfangs an kleinen Läden und einer Bäckerei vorbei, biegt dann in einen sehr kleinen Schrebergartenweg ein.



Abb. Weg zur Beratungsstelle (Chiquerille)

Der gesamte Weg ist behindertengerecht, es gibt keine Stufen und schwierige Stellen, jedoch auch keinerlei Beschilderung.

## Lage



Abb.: Luftbild Sozialraum Beratungsstelle Bonn (GOOGLE LLC (Hg.))



Abb. Eingang Beratungsstelle (Chiquerille)

Die Beratungsstelle befindet sich am Ende einer Spielstraße, in einem reinen Wohngebiet.

### *Orientierung*

Zu finden ist die Beratungsstelle nur anhand von sehr guten Ortskenntnissen, mit Hilfe einer Stadtkarte oder Google Maps. Die Parkplatzsituation ist gut. Ein Behindertenparkplatz ist direkt vor dem Hauskomplex, es sind weitere Parkmöglichkeiten vorhanden. Abgesenkte Bordsteine machen einen barrierefreien Zugang problemlos.



Abb. Eingang und Beschilderung  
(Chiquerille)

Eine einzige, kleine Beschilderung findet sich direkt am Hauseingang (siehe Abb. rechts unten). Diese ist mit „Selbsthilfe Körperbehinderter Bonn e.V.“ gekennzeichnet; das „Netzwerk unabhängige Beratung“ ist nicht ausgewiesen.

Da der weitere Weg zur Beratungsstelle im Gebäude selber nicht weiter gekennzeichnet ist, muss die ratsuchende Person vom Berater im Eingangsbereich (Foto links) im EG abgeholt werden. Mit einem Aufzug kommt man in das Untergeschoss des Hauses. (Gang, UG zur Beratungsstelle, Foto rechts).



Abb. Eingang EG und Eingang/Flur UG (Chiquerille)

Das UG hat keinerlei Fenster, ohne Licht ist es absolut dunkel. Ein langer Gang erstreckt sich mit mehreren Türen, keinerlei Beschilderung weist auf die Beratungsstelle hin.

### *Barrieren und Beratungsstelle*

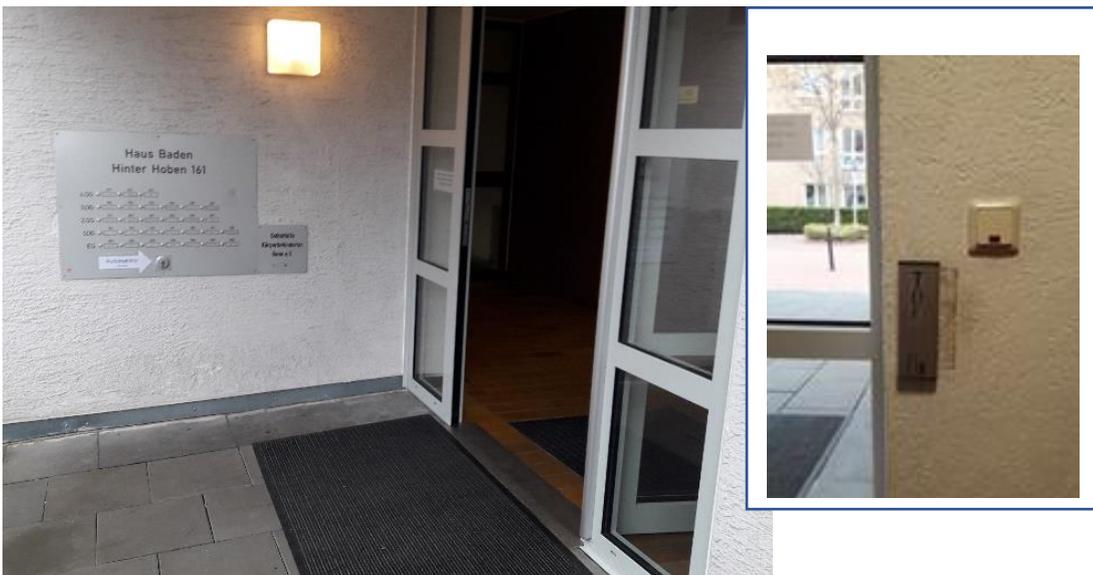


Abb. links: Eingang / Abb. autom. Türöffner (Chiquerille)

Die Beratungsstelle ist barrierefrei zu erreichen, automatische Türen (siehe Foto rechts) erleichtern den Zutritt. Die Beratungsstelle ist im Wohnblock im UG integriert. Die Beleuchtung besteht aus Neonleuchten. Fünf Tische, insgesamt drei Stühle und zwei Poster mit Aktivitäten des Vereins hängen an den Wänden. Der Arbeitsplatz des Beraters enthält keine persönlichen Dinge. Ein Drucker, ein PC, keine extra Lampe.



Abb. Beratungsbüro (Chiquerille)

Das Beratungsbüro selber ist ohne die Neonröhrenbeleuchtung dunkel und kalt. Das Büro ist ca. 30 qm groß, hat zwei Fenster/ Lichtschächte mit Sicht auf graue Betonwände.



Abb. Arbeitsplatz Berater,  
Glastür zum UG-Garten (Chiquerille)



Es gibt eine Doppeltüre aus Glas, welche auf eine kleine Terrasse führt. Diese liegt parterre und ist mit Treppenstufen nach oben hin verbunden zu einem hinteren Gartenareal. Das Büro ist karg eingerichtet. Keine Pflanzen, keine Bilder (mit Ausnahme einer Museumsausstellung). Die Einrichtung stammt mehrheitlich aus den 70er Jahren mit knalligen orangenen Türen. Die Toilette ist behindertengerecht, auch dort ist das Mobiliar aus dieser Zeit. Teilweise sehr abgewirtschaftet, sonst sauber. Die Küche ist neu, sehr minimalistisch und ebenfalls behindertengerecht ausgestattet. Vom Beratungsraum geht es in einen Therapieraum mit alten therapeutischen Liegen und Geräten für Menschen mit Behinderung (Abb. links). Von dort geht es weiter in einen ca. 40 Quadratmeter großen Raum, der früher als Schwimmbad diente (Abb. rechts).



Abb. Abstellraum, Veranstaltungsraum ehem. Schwimmbad (Chiquerille)

Das Schwimmbad wurde zugeschüttet und wird heute als Veranstaltungsraum genutzt. Vier kleine Fenster zeigen auf eine Betonwand. In dem Veranstaltungsraum findet ein monatlicher Treff mit Kaffee und Kuchen der Hausgemeinschaft statt. Die Struktur des Schwimmbads ist erhalten geblieben, es befinden sich mehrere knallorangene Türen (früher Umkleidekabinen) auf der rechten Seite, welche als Abstellräume genutzt werden. Architektonisch sind die Räumlichkeiten verwirrend. Eine klare Zuordnung was wo zu finden ist, ist schwer möglich. Die Atmosphäre wurde vom Berater als drückend und traurig empfunden. Dieses Gefühl konnten beide Wissenschaftlerinnen bestätigen, sie empfanden es als sehr beengt (trotz großer Flächen), kalt, dunkel und teilweise sogar beängstigend.

#### 10.2.3.2 Erkundungen des Sozialraums um die Beratungsstelle

##### *Räumliche Struktur, Verkehr und Mobilität*

Dottendorf ist seit 1915 mit der Straßenbahn Linie 61 und 62 an die Bonner Innenstadt angebunden.

Das Beratungszentrum befindet sich in einem reinen Wohngebiet. Die meisten Bauten wurden nach 1945 errichtet. 1975 wurde ein städtebaulicher Wettbewerb für ein neues Ortszentrum von Dottendorf durchgeführt, das von 1979 bis 1983 realisiert wurde. Die Beratungsstelle liegt ungefähr 300m vom historischen Ortskern

entfernt und besteht neben einer Parkanlage und einem Fußgängerbereich aus Eigentums-, Senioren- und Behindertenwohnungen.<sup>74</sup>



Abb.: Behindertenparkplatz gegenüber der Beratungsstelle, Spielstraße (Chiquerille)

### *Infrastruktur*

In Dottendorf existieren eine Montessori-Grundschule sowie ein Abendgymnasium und Berufskolleg und zwei Kindertagesstätten. Radwege, Spielplätze und Grünflächen umgeben die Beratungsstelle.

Der Quirinusplatz ist der nächste zentrale Platz, etwa zwei Gehminuten von der Beratungsstelle entfernt. Es finden sich eine Kirche, zwei Apotheken, eine Kindertagesstätte, eine Änderungsschneiderei, ein Schmuckgeschäft sowie zwei kleine „Bierkneipen“ in Laufnähe der Beratungsstelle. Die Burg Dottendorf ist eine Attraktion der Gegend. Ein großes Freizeitzentrum mit Freilichtbühne und diversen Denkmälern, der Römerberg, ein Labyrinth sowie vereinzelte Restaurants machen die Gegend, laut Bonner BürgerInnen, zu einer beliebten Wohngegend. Gute Parkmöglichkeiten finden sich überall.

### *BewohnerInnen*

Die Beratungsstelle befindet sich in einem reinen Wohngebiet mit mittelständischen gut durchmischten Gruppen aus sozial schwachen und sozial starken Familien, einem Altenheim, jungen und älteren Menschen.

---

<sup>74</sup> Flagge, Ingeborg: Architektur in Bonn nach 1945. Verlag Ludwig Röhrscheid, Bonn 1984, S. 128.

### *Soziales Netzwerk*

Im Sozialraum der Beratungsstelle befinden sich einige Institutionen, Schulen und Kindergärten sowie das `Zentrum für Bewegung und Lebenskunst`, der `Bürgerverein Dottendorf`, die `Robert Jaker Klinik MediClin` sowie die `Lebenshilfe Bonn`. Die `Selbsthilfe Körperbehinderter Bonn e.V.` war lediglich in der Lebenshilfe Bonn bekannt.

#### 10.2.3.3 Kurzinterviews mit Schlüsselpersonen des Sozialraums

Da die Beratungsstelle in einer reinen Wohngegend angesiedelt ist, wurden primär nur Nachbarn befragt. Bäckereien, Apotheken, Kindergärten in der näheren Umgebung (Fußentfernung ca. 3-5 Minuten von der Beratungsstelle) kannten die Beratungsstelle nicht.

Personenbefragungen:

- w/25 Jahre direkt am Haus Nummer 61, am Platz hintere Hobel:

Kannte die Beratungsstelle nicht.

- Bewohnerin des Nachbarhauses

Kannte die Beratungsstelle nicht.

- Ältere Dame mit Rollator (ca. 80 Jahre)

Kannte die Beratungsstelle nicht.

- Mann (35J.)

Kannte die Beratungsstelle nicht.

Weitere Anwohner von Haus 145, 177 und 175 direkt gegenüber der Beratungsstelle oder schräg gegenüber kannten die Beratungsstelle nicht.

- Ältere Dame (ca.70+) mit Rollator aus selbigem Haus

Die Dame kannte die Beratungsstelle. Zuerst sagte sie „nein“, aber da sie aus dem Haus kam, in welchem sich die Beratungsstelle befindet, fügte sie nach einiger Überlegung hinzu: „ah doch natürlich, die ist bei uns, das vergesse ich immer“.

- Mann (30+) aus direktem Sozialraum

Kannte die Beratungsstelle nicht.

- Zwei junge Mädchen mit Inlinern, Anwohnerinnen des Gebietes

Kannte die Beratungsstelle nicht.

- Anwohnerin weiblich (60+) gegenüberliegendes Haus

Kannte die Beratungsstelle nicht.

- Ältere Dame (70+) sitzend auf Rollator am Ende der Straße, ebenfalls Bewohnerin von Hausnummer 67, gegenüberliegend von Beratungsstelle

Kannte die Beratungsstelle nicht.

- Frau auf Fahrrad (42J) gegenüberliegendes Haus 167

Kannte die Beratungsstelle nicht.

- Mann auf Fahrrad (53J) nicht aus dem Stadtgebiet, (also fremder Sozialraum)

Kannte die Beratungsstelle nicht.

- Frau im Rollstuhl (50+) aus dem Haus selber

Kannte die Beratungsstelle und verweist auf „unten im Keller“.

- Zwei joggende junge Männer (23, 24J) aus Wohngebiet (direkter Sozialraum)

Kannten die Beratungsstelle nicht.

- Dame (50+) mit Migrationshintergrund, Nachbarin aus Hausnummer 41

Kannte die Beratungsstelle nicht.

Zusammenfassend kann auch für Bonn festgehalten werden, dass die Beratungsstelle unbekannt war, weder unter dem Stichwort „unabhängige Beratung“ noch unter einem anderen Begriff. Nur zwei von 15 Personen aus dem direkten Sozialraum kannten die Beratungsstelle. Die beiden Personen, die die Beratungsstelle kannten, lebten im gleichen Haus, in dem auch die Beratungsstelle selber angesiedelt ist. Zurückführen lässt sich das u.a. auf die mangelnde Beschriftung (fehlende, deutliche Corporate Identity) zum anderen eventuell auf den Standort selber.

Dadurch, dass die Beratungsstelle mitten im Wohngebiet lag, müssen die Ratsuchenden im Vorhinein (eventuell durch Homepage) schon gewusst haben, wo diese ist. Ein *‘zufälliges Finden’* oder *‘darauf Stoßen, aufmerksam Werden’*, war in dieser Lage nicht möglich.

#### 10.2.3.4 Institutionenbefragung

Die Institutionen wurden zunächst aufgrund ihrer Lage bzw. Nähe zur Beratungsstelle gewählt. Andere Institutionen wurden aufgrund ihrer Thematik bzw. Rolle im Kontext von Menschen mit Behinderungen gewählt. Vorwegnehmend lässt sich sagen, dass die Beratungsstelle unbekannt ist. Die Befragung: „Kennen, oder haben Sie von der Beratungsstelle gehört...“ enthielt mehrere mögliche Begriffe bzw. Stichworte:

- Verein „Selbsthilfe Körperbehinderter Bonn e.V.“ oder die Erwähnung:
- „BSK/bvkm: Beratungsstelle zum Projekt „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“ oder „Netzwerk unabhängige Beratung“ der Aktion Mensch, oder
- „Unabhängige Beratungsstelle“ oder
- „Stadtteil Dottendorf“ und der Name des Beraters.

Unter keinem dieser Begriffe konnte ein „Wiedererkennen“, oder „schon einmal gehört“ festgehalten werden. (Ausnahme: Lebenshilfe Bonn)

Im Folgenden werden die Institutionen tabellarisch mit ihren Aussagen zur Beratungsstelle aufgezeigt.

	<p>Die Initiative bonn rhein-sieg fairbindet ist Ansprechpartner für alle Anfragen von Arbeitgebern, Ausbildungsbetrieben und Menschen mit Behinderung: Die Beratungsstelle war nicht bekannt.</p>
<p><b>Beratungsstelle für</b></p>	<p>In der Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung können sich Betroffene und Angehörige</p>

<p><b>Menschen mit Behinderung</b></p> <p>Information – Beratung – Begleitung</p> <p>Gesundheitsamt der Bundesstadt Bonn</p>	<p>rige über mögliche Hilfen in ihrer besonderen Lebenssituation informieren. Die Beratung umfasst Angebote für Kinder und Jugendliche sowie für Erwachsene.</p> <p>Die Gespräche sind vertraulich, kostenfrei und unabhängig. Der Gesprächspartner hat schon einmal davon gehört, allerdings noch keinen Kontakt gehabt. „Leider“ sind auch keinerlei Kontaktdaten hinterlegt. Selbst wenn sie wollte, müsste sie selber recherchieren.</p>
<p><b>INTRA Bonn gemeinnützige GmbH</b></p> <p>Joachimstr. 10-12, 53113 Bonn</p> <p>Beraten. Begleiten. Leben gestalten.</p>	<p>Die INTRA Bonn begleitet Menschen mit Förderbedarf auf ihrem persönlichen und beruflichen Weg. Die Beratungsstelle ist hier nicht bekannt. „Möglicherweise hat sich mal jemand der Verwaltung vorgestellt“ aber nach erfolgter Nachfrage mit der Verwaltungsperson, kannte auch diese die Beratungsstelle nicht.</p>
 <p>Kaiserstr. 125</p> <p>53113 Bonn</p>	<p>Diakonisches Werk Bonn für Menschen mit Behinderung (MmB). Die Beratungsstelle ist nicht bekannt.</p>
 <p>BONNER VEREIN FÜR GEMEINDENAHE PSYCHIATRIE E.V.</p>	<p>Kontakt- und Beratungsstelle, Bonner Verein für gemeindenahe Psychiatrie e.V.</p> <p>"Bonner Talweg" (Bonn Mitte), die Beratungsstelle ist nicht bekannt.</p>
<p><b>Der Integrationsfachdienst Bonn/Rhein-Sieg (IFD)</b></p>	<p>Der Integrationsfachdienst Bonn/Rhein-Sieg (IFD) ist eine Fachberatungsstelle für Menschen mit Behinderung rund um die „Teilhabe am Arbeitsleben“. Die individuelle Beratung durch den IFD ist eine Leistung des LVR-Integrationsamtes. Seit Jahren arbeitet er mit Behörden, Verbänden, niedergelassenen Ärzten, Kliniken, Rehabilitationseinrichtungen, Schulen und Werkstätten für behinderte Men-</p>

	<p>schon zusammen. Die Beratungsstelle ist dort nicht bekannt.</p>
 <p><b>Ambulante Psychiatrische Pflege</b>  <small>Hilfswerk der Krankengemeinschaft Bonn</small>  <small>HKP</small>  <small>Hilfswegstraße 99 · 53225 Bonn</small>  <small>☎ 0228-286 285 986</small>  <small>app@hkpbonn.de</small></p>	<p>In der HKP Bonn ist die Beratungsstelle nicht bekannt.</p>
	<p>Die Lebenshilfe Bonn berät, fördert und unterstützt Menschen mit Behinderung oder erhöhtem Förderbedarf. In der Hauptinformationsstelle ist die Beratungsstelle unbekannt. Weiterleitung an zwei Fachabteilungen „Wohnen“ und „Jugend und Freizeit“. In der Abteilung „Wohnen“ konnte eine Person mit dem Begriff „Stadtteil Dottendorf“ und dem Namen des dortigen Beraters etwas anfangen. Allerdings nicht im Zusammenhang mit der unabhängigen Beratung.</p>
<p><b>Bär Sprechstunde</b> <b>Frühe Hilfen Bonn</b>  Gesundheitsamt Bonn</p>	<p>Im Gesundheitsamt der Stadt Bonn ist die Beratungsstelle nicht bekannt.</p>
	<p>In der Bahnhofsmision Bonn ist die Beratungsstelle nicht bekannt.</p>
	<p>Beim Deutschen Roten Kreuz in Bonn ist die Beratungsstelle nicht bekannt.</p>

### **Fazit Beratungsstelle Bonn:**

Zusammenfassend kann für Bonn gesagt werden, dass die Beratungsstelle nicht bekannt war, weder bei der Befragung in der direkten Nachbarschaft, noch bei gängigen Institutionen in Bonn. Weder unter dem Namen der Beratungsstelle, der Adresse oder dem Namen des Beraters konnte eine Verbindung hergestellt werden. Zum Evaluierungszeitpunkt konnten auch noch keine Kooperationen innerhalb des Projektes mit den benannten Institutionen festgestellt werden.

Die Bilanz des Beraters, die Beratungsräume betreffend, können als realistisch beschrieben werden. Die Aussagen spiegeln auch die Wahrnehmung der WissenschaftlerInnen wider. Genannt wurden fehlende Wärme und Licht. Auch der Wunsch die Räumlichkeiten zu wechseln, zentraler angesiedelt zu sein sowie der Wunsch „aus dem Keller“ umzuziehen wurden im Interview angesprochen. Gerade im Hinblick auf die zu beratende Klientel ist die Kellersituation und das Gefühl von Abgeschiedenheit und Freudlosigkeit als sehr beengt erlebt worden. Man gewinnt den Eindruck, dass die zu Beratenden nicht im Mittelpunkt des Lebens stehen (dürfen?). Stichworte wie ‚Ausgrenzung‘, ‚Abgeschiedenheit‘, ‚am Rande der Gesellschaft‘ sind im Hinblick auf das beratende Klientel zu berücksichtigen. Die Beratungsstelle kann als Beispiel *„dringend zu vermeidende Fehler in der Etablierung einer Beratungsstelle“* verstanden werden.

Eine Besonderheit dieser Beratungsstelle war das Engagement des Beraters, welcher den ersten, monatlich stattfindenden, inklusiven Stammtisch in Bonn „Barriere und Behinderung“ ins Leben gerufen hat. Somit wurde hier, trotz des Mangels an Bekanntheit der Beratungsstelle selber, ein wichtiges niedrigschwelliges Angebot geschaffen, welches regelmäßig besucht und weiterhin Bestand hat. Hier werden Probleme und Fragen in freundlicher Runde besprochen und gelöst.

Ergänzend muss zum Fazit hinzugefügt werden, dass die Beratungsstelle gerade zum Zeitpunkt der Evaluierung zu EUTB wechselte und die Beratungsstelle mittlerweile umgezogen ist.

#### 10.2.4. Sozialraumanalyse Beratungsstelle Kleve

Vorweggenommen muss hier gesagt werden, dass es die Beratungsstelle nicht mehr gibt. Im Laufe des letzten Jahres 2018 zog die Beratungsstelle in den Teppkesweg 44, 47533 Kleve um. Die Emailadresse [info@betreuwo.de](mailto:info@betreuwo.de), sowie die recht übersichtliche Homepage [www.betreuwo.de](http://www.betreuwo.de) blieben gleich. Auch die BetreuerInnen wechselten in diesem Zeitraum.

Die Datenerhebung für Kleve erfolgte im Januar 2018.

##### 10.2.4.1 Zugänge

###### *Anreise*

Wer nicht selbst aus Kleve kommt oder sich nicht in der Stadt auskennt, nimmt an, dass die Beratungsstelle weit außerhalb des Zentrums liegt. Jedoch liegt die Hoffmann Allee 118 relativ zentral zwischen der Innenstadt und dem Stadtteil Materborn. Das Zentrum von Materborn liegt 2 km südwestlich vom Klever Zentrum. Dort befindet sich auch die Beratungsstelle:



Die Beratungsstelle lässt sich sehr gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichen. Mittig zwischen den Bushaltestellen der Linie 50 und 51 steigt man entweder Kleve Tönnissen CENTER oder Gutenbergstraße aus. Von dort sind es keine 100m bis zur Beratungsstelle.

## Lage



(Abb.: Luftbild Sozialraum Beratungsstelle Klevé (GOOGLE LLC (Hg.))

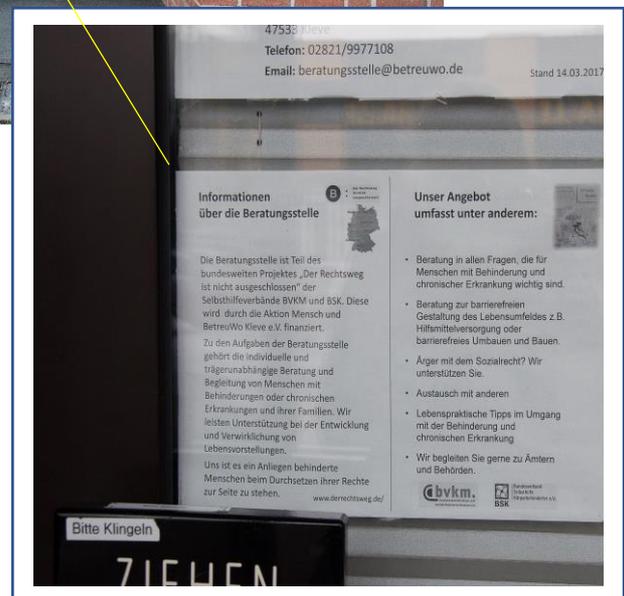
## Orientierung

Die Beratungsstelle lässt sich leicht finden, jedoch ist ein Erkennen der Beratungsstelle als Beratungsstelle des „Netzwerks unabhängige Beratung“ nicht eindeutig.



Abb. Beratungsstelle Klevé (Kunz)

Es hängt ein großes Banner mit der Aufschrift „Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung und ihre Angehörigen“ im Schaufenster und das Logo des BetreuWO e.V. Dass die Beratungsstelle Teil des Projektes „Netzwerk unabhängige Beratung“ bzw. früherer Titel „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“ ist, kann man nur einem DIN A4 Blatt entnehmen, das oberhalb des Tür-Handgriffes angeklebt ist. Das Logo der „Aktion Mensch“ ist am Schaufenster angebracht. Eine deutliche Corporate Identity zu diesem Projekt fehlt. Direkt gegenüber befindet sich eine Physiotherapie-Praxis, die den Anschein macht, die Beratungsstelle wäre dort angesiedelt.



### Barrieren

Zur Beratungsstelle geht es eine Stufe hoch, somit ist die Beratungsstelle nicht barrierefrei. Siehe Abbildung unten:



Abb. Treppe zur Beratungsstelle (Kunz)

#### 10.2.4.2 Erkundungen des Sozialraums um die Beratungsstelle

##### *Räumliche Struktur, Verkehr und Mobilität*

Die Beratungsstelle wird von zwei stark befahrenen Straßen umgeben. Der Lautstärkepegel ist somit hoch. Die Ampeln sind entweder mit Vibration oder Tonsignalen ausgestattet.



(Abb. Bushaltestelle Tönningen Center, Bordsteinkanten abgesenkt./ Abb. Rollstuhltaugliche Straßen. (Kunz)

Die Bordsteine sind meist abgesenkt und breit genug, um mit einem Rollstuhl problemlos zur Beratungsstelle zu kommen (siehe Rollstuhl auf rechter Abb.). Parkplätze sind im gegenüberliegenden Areal vorhanden. Direkt vor der Beratungsstelle gibt es keine Parkplätze, auch keine Behindertenparkplätze. Doch es wird trotz des Verbotes auch *vor* der Beratungsstelle geparkt (siehe Abb. unten).



Abb. Parkendes Auto vor der Beratungsstelle (Kunz)

### *Infrastruktur*

Eine gute Infrastruktur um die Beratungsstelle ist zu vermerken. Zwischen Penny, Lidl, Aldi und REWE liegt in unmittelbarer Nähe das Tönnissen C.E.N.T.E.R. Es ist das erste Shopping- und Dienstleistungszentrum in Kleve. In der Oberstadt gelegen, bietet es auf 10.000qm einen großen Mix aus Handel und Dienstleistungen. Vom Lebensmittelmarkt REWE über Dänisches Bettenlager gibt es im Bereich „Gesundheit“ Arztpraxen, Apotheke, Optiker aber auch Cafés, Gastronomie, Freizeit und Wellness, ebenso wie eine Vielzahl von Büros für Architektur und Verwaltung.<sup>75</sup> Im Zentrum von Materborn befindet sich die alte St.-Anna-Kirche. Hier besteht seit 2016 ein Wohnpark der Lebenshilfe gGmbH. Nahe der alten Kirche liegt Burg Ranzow, die heute als Seniorenheim dient.<sup>76</sup> Im Gartenbereich befindet sich seit 2013 die Wohnungsgemeinschaft St. Monika für Demenzkranke. Die Gartenanlagen der Burg Ranzow sind öffentlich zugänglich. Am Klever Berg in Materborn steht ein Sendemast des WDR. Zu regelmäßigen Stadtteilsten kommt ein berühmtes Radsportereignis, der „Rund ums TÖNNISSEN C.E.N.T.E.R“. Dieses Ereignis findet seit zehn Jahren mit bekannten Größen aus dem Profi-Radsport statt und lädt mit zahlreichen BesucherInnen jährlich in den direkten Sozialraum der Beratungsstelle ein.

---

<sup>75</sup> <https://www.toennissen-center.de/> Stand: 01.03.2019

<sup>76</sup> <https://www.kleve.de/de/inhalt/materborn/> Stand: 01.03.2019



Abb. Sozialraum um die Beratungsstelle / Tönningen Center (Kunz)

Zwischen Döner-, Asia- und anderen Imbissbuden finden sich ein Friseur, eine Änderungs Schneiderei und ein Sanitärgeschäft auf der gegenüberliegenden Straßenseite.

### *BewohnerInnen*

Die BewohnerInnenschaft kann als gut gemischt und heterogen beschrieben werden. Neben der guten Infrastruktur, den reichhaltigen Einkaufsmöglichkeiten, Apotheken, Shoppingcenter, Asia-Shops und Döner, befinden sich Wohneinheiten. Das Gebiet lässt sich als Mischgebiet beschreiben. Das Seniorenheim liegt direkt um die Ecke, neben der Gemeinschaftshauptschule liegt das katholische Jugendzentrum „Das Theo“ und bildet einen Treffpunkt für Jugendliche aus Materborn und anderen Stadtteilen Kleves. So kann von einer guten Mischung bei den Kategorien „Alter“ und „Nationalitäten“ gesprochen werden.

### *Soziales Netzwerk*

Im direkten Sozialraum der Beratungsstelle befindet sich das Wohnhaus Kleve der Lebenshilfe Kleverland e.V. Hier bietet die Lebenshilfe gGmbH – Leben und Wohnen, Dienstleistungen für Menschen aller Altersstufen und mit unterschiedlichem Hilfebedarf an. Der Caritasverband Kleve, der sich um alle Themen der Pflege, Beratung und Betreuung kümmert, liegt eine Straßenkreuzung von der Beratungsstelle entfernt.

Der Kindergarten Sonnenblume, sowie einige Schulen (St.-Marien-Grundschule) sind im erweiterten Sozialraum angesiedelt. Die Flora Apotheke liegt weiter unterhalb der Beratungsstelle, die Elefantenapotheke liegt etwas oberhalb der Beratungsstelle; beide sind fußläufig erreichbar.

Die Hoffmannallee hinauf, 200m weiter Richtung Innenstadt, liegt die KKH Service-stelle Kleve, genau gegenüber die Servicestelle der AOK Rheinland/Hamburg. Das SOS-Kinderdorf Niederrhein und die Jugendherberge des DJH (mit Hochseilgarten) sind ebenfalls im Stadtteil und somit im weiteren Sozialraum der Beratungsstelle angesiedelt.

#### 10.2.4.3 Kurzinterviews mit Schlüsselpersonen des Sozialraums

Im Gegensatz zu allen anderen analysierten Beratungsstellen war die Beratungsstelle in Kleve verhältnismäßig bekannt. 1/3 der Personen und Läden um die Beratungsstelle kannten die Beratungsstelle. Auffällig war eine große Differenz zwischen deutschstämmigen Personen und Personen mit offensichtlichem Migrationshintergrund. So wussten viele Personen, die deutschstämmig waren, wo die Beratungsstelle liegt oder konnten nach kurzem Zögern darauf antworten, gelegentlich sogar die Richtung zeigen. Manche verwechselten die Beratungsstelle mit der gegenüberliegenden Physiopraxis, aber Aussagen wie: „Ah, das ist doch da vorne.“ waren öfters darunter. Im Gegensatz dazu wussten Menschen mit Migrationsbiographie nichts von der Beratungsstelle. Der Friseur kannte diese nicht; der Dönerinhaber und Bäcker ebenfalls nicht.

Das große Fahrgeschäft im Tönnissen C.E.N.T.E.R direkt gegenüber kannte die Beratungsstelle zwar nicht, aber der Mitarbeiter war so freundlich auf seinem Handy danach zu googeln. Er fand auch den Träger und die dazugehörige Adresse in Kleve, welche jedoch nicht mit der Beratungsstelle identisch ist. Die Adresse war ‚den Berg hoch‘ zu verorten. Hätte sich also ein Ratsuchender auf den Weg dorthin begeben, so wäre er bei dem Träger gelandet und nicht in der Beratungsstelle. Dieses Problem sollte dringend gelöst werden, denn einen Umweg von mehreren Kilometern auf sich zu nehmen wegen mangelnder Homepagepflege, schlechter und falscher Beschreibung der Anfahrt ist insbesondere für Menschen mit Behinderungen sehr ärgerlich und zeitraubend. Adressen, Telefonnummern, Beratungsschwerpunkte, Öffnungszeiten sowie andere Informationen werden vorrangig über das Internet in Erfahrung gebracht. Deshalb ist es umso wichtiger, dass die Informationen im Netz regelmäßig aktualisiert werden, um Ratsuchenden den Weg in die Beratungsstelle so einfach wie möglich zu machen.

#### 10.2.4.4 Institutionenbefragung

- Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Kleve e.V.
- Katholisches Karl Leichner Krankenhaus
- Wohnhaus Kleve der Lebenshilfe Kleverland e.V. Hier bietet die LebenshilfegGmbH – Leben und Wohnen, Dienstleistungen für Menschen aller Altersstufen und mit unterschiedlichem Hilfebedarf an.
- Der Caritasverband Kleve, der sich um alle Themen der Pflege, Beratung und Betreuung kümmert, liegt eine Straßenkreuzung von der Beratungsstelle entfernt.
- Der Kindergarten Sonnenblume sowie einige Schulen (St.-Marien-Grundschule) sind im erweiterten Sozialraum angesiedelt.
- Die Flora Apotheke liegt weiter unterhalb der Beratungsstelle.
- Die Elefantenapotheke liegt etwas oberhalb der Beratungsstelle, ist aber fußläufig erreichbar.
- KKH Service Stelle Kleve

- AOK Rheinland/Hamburg
- SOS Kinderdorf Niederrhein

**Die Auswertung der Institutionenbefragung konnte aufgrund fehlender Datenübermittlung nicht durchgeführt werden.**

#### **Fazit Beratungsstelle Kleve:**

Die vorliegende Sozialraumanalyse könnte als `zu früh erfolgt` zusammengefasst werden. Der ständige Wandel des Projektes auf diversen Ebenen machte hier eine aussagekräftige Sozialraumanalyse unmöglich. Auch diese Beratungsstelle gibt es in den erhobenen räumlichen Bezügen nicht mehr, da sie Mitte 2018 umgezogen ist. Die BeraterInnen haben ebenfalls gewechselt. Zudem hat diese Beratungsstelle den Wechsel zu EUTB nicht vollzogen. Die Angebote der BetreuWo richten sich weiterhin an erwachsene Menschen mit einer Körper- und Mehrfachbehinderung, Menschen mit einer geistigen Behinderung und Menschen mit einer psychischen Behinderung, wenn diese nicht im Vordergrund steht. Es geht hier insbesondere um eine Eingliederungshilfe für die ersten Schritte in eine eigene Wohnung, alleine oder in selbstgewählten Lebensgemeinschaften oder Partnerschaften. Im Vordergrund des ambulant betreuten Wohnens steht die eigene Gestaltung eines – soweit möglich – selbstbestimmten Lebens. Die Leistungen erfolgen in Form von Unterstützung (Fachleistungsstunden) oder stellvertretenden Ausführungen (Assistenzleistungsstunden) oder sogar einer „Rund um die Uhr“ Betreuung (Hintergrunddienst).<sup>77</sup>

In diesem Sinne ist der Schwerpunkt ein anderer und richtet sich nicht an Beratungssettings für Menschen mit Behinderungen, die mit EUTB angeboten werden.

Die Beratungsstelle war zwar leicht zu finden, doch musste eine mangelnde Beschilderung des Projektes und die fehlende klare Corporate Identity festgestellt werden.

---

<sup>77</sup> Richtlinien und Angebote des BetreuWo, unter: <https://www.betreuwo.de/de/unsere-angebote/>  
Stand: 01.03.2019.

Zudem war die Beratungsstelle nicht barrierefrei. Ein Fehlen von Parkplätzen, insbesondere ein Behindertenparkplatz, kann ebenfalls festgehalten werden. Die Beratungsstelle ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln jedoch gut zu erreichen.

Der Bekanntheitsgrad der Beratungsstelle, sowohl bei Personen des direkten Sozialraums, also auch bei Institutionen, war ähnlich niedrig, wie bei den anderen Beratungsstellen. Jedoch muss betont werden, dass *im direkten Vergleich* zu den anderen untersuchten Beratungsstellen Kleve gut abschnitt. Zumindest 1/3 der Personen kannten die Beratungsstelle oder konnten Hinweise geben, wo diese verortet ist. Auffällig war, dass diese Personen alle deutschstämmig waren, Menschen mit Migrationshintergrund kannten die Beratungsstelle nicht, auch wenn sie zum direkten Sozialraum gehörten.

Die Problematik mit der Homepage, der Name und die Adresse des Trägers, welche beim Aufrufen der Beratungsstelle irreführenderweise erschien, wurde schon angesprochen.

Zusammenfassend kann auch für den Standort Kleve gesagt werden, dass die Beratungsstelle weitestgehend unbekannt war, eine eindeutige Beschilderung des Projektes fehlte, eine aktive Vernetzung mit anderen Institutionen wurde nicht erkannt.

#### **10.2.5. Sozialraumanalyse Beratungsstelle Tübingen**

Die Sozialraumanalyse für die Beratungsstelle Tübingen erfolgte im Frühjahr 2017, zum gleichen Zeitpunkt der Interviewaufzeichnung mit den Beraterinnen. Eine zweite Datenerhebung durch Studierende der Evangelischen Hochschule erfolgte im selben Jahr etwas später.

Zum Zeitpunkt der ersten Datenerhebung befand sich die Beratungsstelle im Bauzustand. Vieles war schon fertig, der behindertengerechte Zugang fehlte jedoch.

### 10.2.5.1 Zugänge

Der Landesverband Selbsthilfe Körperbehinderter Baden-Württemberg e.V. findet sich in der Derendinger Str. 40 in 72072 Tübingen.

Die Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung und ihren Angehörigen wurde im Januar 2017 eröffnet und gehört ebenfalls zu dem Kooperationsprojekt zwischen dem Dachverband BSK, der Beratungsstelle in Tübingen und dem bvkm. Laut Homepage gehören zum Service: Individuelle Beratung, Begleitung bei der Verwirklichung von Lebensvorstellungen (die BeraterInnen sind neutral im Interesse der Ratsuchenden und ausschließlich diesen verpflichtet) und eine Peerberatung – sprich Beratung von Betroffenen zu Betroffenen.

#### Anreise

Die Beratungsstelle befindet sich im südwestlichen Teil Tübingens, zentral gelegen, nur einige Gehminuten vom Hauptbahnhof entfernt. Mit dem PKW ist eine Orientierung recht einfach, mit öffentlichen Verkehrsmitteln ebenfalls.

#### Lage



Abb. Luftbild Sozialraum Beratungsstelle Tübingen (GOOGLE LLC (Hg.))

## Orientierung

Die Derendinger Str. 40, in welcher sich die Beratungsstelle befindet, ist ein großer Gebäudekomplex mit einer Vielzahl von Unternehmen und Büros. Unter anderem befindet sich hier die Paracelsus Heilpraktiker Schule, mehrere Ingenieurbüros, Steuerberater sowie die Agentur für Arbeit. Die Orientierung im Gebäudekomplex selber ist äußerst verwirrend. Man kann von einer 'maximalen Informationsflut' sprechen.



Abb. Eingangsbeschilderung; zum Zeitpunkt der Datenerhebung keine Beschilderung der Beratungsstelle (Kunz)



Abb.: Gebäude Derendinger Str. 40 (Kunz)

Zum Zeitpunkt der Sozialraumanalyse fehlte eine Beschilderung der Beratungsstelle, was ein selbständiges Finden unmöglich machte.

### *Barrieren*

Zum Zeitpunkt der Sozialraumanalyse war der Eingang zur Beratungsstelle noch eine Sandgrube.



Abb. Eingang zur Beratungsstelle zum Erhebungszeitpunkt (Foto: Kunz)

Der öffentliche Zugang zur Beratungsstelle ist mittlerweile barrierefrei zu erreichen. Eine behindertengerechte Toilette befindet sich direkt im Gang neben den Räumlichkeiten der Beratungsstelle.



Abb Behindertentoilette (Foto: Fliege)

#### 10.2.5.2 Erkundungen des Sozialraums um die Beratungsstelle

##### *Beratungsstelle*

Bei der Beratungsstelle Tübingen handelt sich um ein komplett barrierefreies Büro. Die Beratungsräume selber sind sehr neu, hell, ruhig und ansprechend. Man gelangt über einen langen Korridor zur Beratungsstelle selber. Zwei Büros können dort genutzt werden. In den Büroräumen hängt das Banner vom BSK sowie an der Eingangstür ein DIN A4 Blatt mit dem Hinweis zum Kooperationsprojekt „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“. Mittlerweile, so ergänzte eine Beraterin der Beratungsstelle Tübingen, ist auch ein entsprechendes Logo an den Eingangsbereich gekommen.



Abb. Beratungsbüro (Fliege)



Abb. Beratungsbüro (Fliege)



Abb. Korridor zur Beratungsstelle. (Fliege)



Abb. Küchenzeile der Beratungsstelle, noch im Bauzustand (Fliege)

Die Küchenzeile der Beratungsstelle war zu dem Erhebungszeitpunkt ebenfalls noch im Bauzustand.

### *Räumliche Struktur, Verkehr und Mobilität*

Zwei Bushaltestellen vom Hauptbahnhof befindet sich die Haltestelle Albrechtstraße, welche mit dem Bus Nr. 16 sowie der Linie E regelmäßig angefahren wird.



Abb. Umgebungsplan der Haltestelle Albrechtstraße (Kunz)

Die Bushaltestelle befindet sich 10m gegenüber der Beratungsstelle. Die Derendinger Str. ist eine stark befahrene, große Straße und dementsprechend laut. Die Straßengegebenheiten sind gut, trotz Pflastersteinabschnitten ist ein Befahren mit Rollstuhl möglich.



Abb. Straßengegebenheiten um die Beratungsstelle (Kunz)

Die Bordsteine sind meist abgesenkt und die Bürgersteige breit genug für RollstuhlfahrerInnen. Ampeln zur Überquerung der Derendinger Str. gibt es hingegen wenige. Parkplatzmöglichkeiten sind vor dem Gebäudekomplex ausreichend vorhanden, ebenfalls ausgeschilderte Behindertenparkplätze.

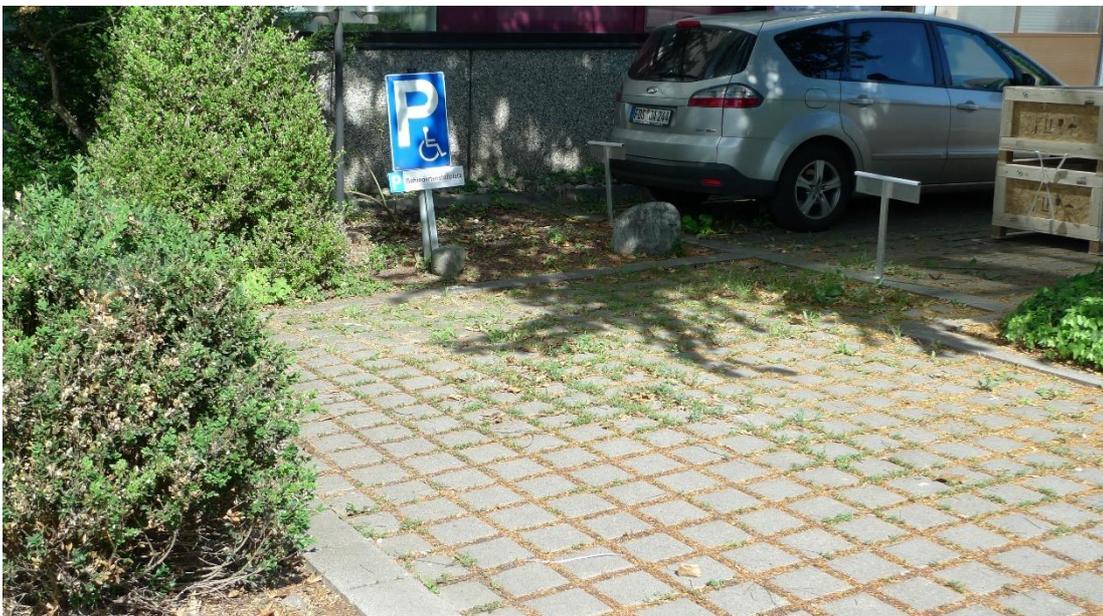


Abb. Behindertenparkplatz vor Beratungsstelle (Kunz)

### *Infrastruktur und Soziales Netzwerk*

Derendingen ist ein klassisches Wohngebiet mit kleineren und mittleren Unternehmen. Viele Behörden sind um die Beratungsstelle angesiedelt. Die Agentur für Arbeit befindet sich im selben Gebäude wie die Beratungsstelle. Das Regierungspräsidium sowie das Tübinger Landratsamt sind eine Parallelstraße entfernt. Eine Straßenkreuzung unterhalb der Beratungsstelle befindet sich das Polizeirevier Tübingen. Viele Bildungszentren sind dort vorzufinden, eine große Ärzte- und Labordichte sind auffällig. Das ambulante betreute Wohnen, die Tübinger Gesellschaft für Sozialpsychologie und Rehabilitation gGmbH, sowie der Integrationsfachdienst Neckar-Alb, der 'Freundeskreis Mensch' sind neben vielen Beratungsunternehmen dort angesiedelt. Ein Burgerladen, Cocktailbar und Shisha Lounge neben mehreren kleineren Imbissmöglichkeiten geben Einkehrmöglichkeiten. Ein Kiosk ist an einer Ecke der Straße, etwas unterhalb befindet sich eine Kindertagesstätte. Kleine Grünanlagen und Spielplätze sind zwischen den Wohnblocks zu finden.

#### 10.2.5.3 Kurzinterviews mit Schlüsselpersonen des Sozialraums

Im Fokus der vorliegenden Befragung von Schlüsselpersonen stand wieder, inwiefern die Beratungsstelle bekannt ist: *Kennt man die unabhängige Beratungsstelle hier im Gebäude? Weiß man, wo diese liegt, in welchem Stockwerk? Kennt man jemanden, der eventuell dorthin geht? Wie wird sie wahrgenommen? Was stellen sich die Befragten unter der Beratungsstelle vor, sofern sie diese nicht kannten?* Die Befragung wurde mithilfe des aktuellen Flyers der Beratungsstelle mit dem Logo des *„Netzwerks unabhängige Beratung“* bzw. damals noch mit dem Logo *„Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“* durchgeführt.

Zum Erhebungszeitpunkt der Sozialraumanalyse kannte keiner im Gebäude die Beratungsstelle. Die angrenzenden Steuerbüros kannten die Beratungsstelle nicht. Sogar die Agentur für Arbeit im Gebäudekomplex selber hatte keine Kenntnisse über die Beratungsstelle. Dies mag daran liegen, dass die Beratungsstelle erst kürzlich eingezogen ist. Auch im angrenzenden Gebäude, z.B. bei dem Holzblasinstrumentenhersteller, konnte keine Auskunft gegeben werden.

Personen im Sozialraum, sprich außerhalb des Gebäudes, konnten mit der Frage nach der Beratungsstelle nichts anfangen, was bei der Fülle an Unternehmen und Beratungsbüros im gesamten Gebiet nicht verwunderlich ist. Nur alteingesessene oder schon lang angesiedelte Ärzte, Beratungsstellen oder große Industrieunternehmen sind bekannt.

#### 10.2.5.4 Institutionenbefragung

Die telefonisch befragten Institutionen wurden aufgrund ihrer Nähe zur Beratungsstelle gewählt oder anhand ihrer angrenzenden Themenfelder. Die Institutionenbefragung lieferte sonst sehr ähnliche Ergebnisse wie die der Schlüsselpersonen des Sozialraumes. Die Beratungsstelle, das Kooperationsprojekt „Netzwerk unabhängige Beratung“, war kaum bekannt. Das kann zum einen am frühen Zeitpunkt der Erhebung der Sozialraumanalyse liegen, zum anderen an mangelnder Netzwerkarbeit der BeraterInnen zu diesem frühen Stadium der Datenerhebung.



Das ambulante betreute Wohnen

sowie deren Integrationsfachdienst Neckar-Alb, welcher für die Beratung und Unterstützung in der Region Neckar-Alb sowohl für Arbeitgeber und schwerbehinderte Menschen zu allen Fragen der Teilhabe am Arbeitsleben zuständig ist, kannte die Beratungsstelle zum Erhebungszeitpunkt nicht.

Der 'Freundeskreis Mensch' welcher im Landkreis Tübingen und Umgebung Menschen mit Behinderung bei Wohnungssuche, Arbeitsplatz, Finden von Beratungsstellen und Offene Hilfen berät, kannte zum Erhebungszeitpunkt die Beratungsstelle nicht.



Das Job Center im Gebäude selber kannte die Beratungsstelle zum Erhebungszeitpunkt nicht.



Die Paracelsus Heilpraktiker Schule im Gebäude selber kannte die Beratungsstelle zum Erhebungszeitpunkt nicht.



**Bundesagentur für Arbeit**

Agentur für Arbeit Tübingen

Die Agentur für Arbeit kannte zum Erhebungszeitpunkt die Beratungsstelle nicht.



Das Vatter Bildungszentrum im unmittelbaren Sozialraum der Beratungsstelle kannte die Beratungsstelle zum Erhebungszeitpunkt nicht.



Das städtische Kinderhaus in der Derendinger Str. 35, gegenüber der Beratungsstelle, kannte die Beratungsstelle zum Erhebungszeitpunkt nicht.



Club für Behinderte und ihre Freunde im  
SOZIALFORUM TÜBINGEN e.V.

Der CeBeeF Tübingen, der Club für Behinderte und ihre Freunde, welcher sich für Barrierefreiheit und ein selbstbestimmtes Leben einsetzt, kannte zum Erhebungszeitpunkt die Beratungsstelle nicht.



Der HfB, Hilfe für Menschen mit Behinderung e.V., kannte die Beratungsstelle des BSK, jedoch nicht das Kooperationsprojekt „Netzwerk unabhängige Beratung“.

### **Fazit Beratungsstelle Tübingen:**

Die Beratungsstelle in Tübingen ist mittlerweile barrierefrei erreichbar und ansprechend gestaltet. Der Peer-Berater ist selbst Rollstuhlfahrer, bringt somit im Kontext der Barrierefreiheit ein großes Verständnis für die alltäglichen Bedürfnisse und Schwierigkeiten dieser Ratsuchendengruppe mit. Die Beratungsstelle ist gut gelegen und sowohl mit öffentlichen Verkehrsmitteln als auch mit dem privaten PKW gut erreichbar. Viele Parkmöglichkeiten sind vorhanden, darunter auch ausgeschilderte Parkplätze für Menschen mit Behinderung. Festhalten lässt sich, dass es zum Zeitpunkt der Datenerhebung keine Beschilderung gab, was in dem großen Gebäudekomplex zur Orientierungslosigkeit führte. Am Beratungsbüro gab es zum Erhebungszeitpunkt keine Beschilderung des Kooperationsprojektes „Netzwerk unabhängige Beratung“, wohl aber die des BSK.

Dennoch ist festzustellen, dass für die Beratungsstelle, ähnlich wie für alle anderen untersuchten Beratungsstellen, erhebliche Herausforderungen in Bezug auf den Bekanntheitsgrad bestanden.

Die Bekanntheit der Beratungsstelle im Sozialraum und bei Schlüsselpersonen war – zum Erhebungszeitpunkt – marginal. Befragte Personen im Gebäude selbst, sogar auf demselben Stockwerk, „Büro-Nachbarn“ der Beratungsstelle wie das Steuerberatungsbüro hatten von der Beratungsstelle noch nie gehört. Trotz des unmittelbar erfolgten Einzugs der Beratungsstelle in die Räumlichkeiten, zeugt dies von einem Mangel an direkter Vernetzung. Die könnte leicht durch eine niedrigschwellige Vorstellungsrunde behoben werden. Ob eine solche noch erfolgt ist, lässt sich in diesem Stadium der Datenbearbeitung nicht mehr feststellen.

Die Institutionen wurden aufgrund ihrer Nähe zur Beratungsstelle ausgewählt oder wegen ihres Arbeitsschwerpunktes der Beratung von Menschen mit Behinderung. Bei den kleineren und größeren Institutionen war das Ergebnis ähnlich wie bei allen anderen untersuchten Beratungsstellen. Die Beratungsstelle war unter dem Stichwort „unabhängige Beratungsstelle“ oder dem Namen des Kooperationsprojektes

*nicht* bekannt. Einige Institutionen kannten die Arbeit der BSK Beratungsstelle, jedoch konnten sie mit den Stichworten des Kooperationsprojektes nichts anfangen. Eine Vernetzung unter den Beratungsstellen muss also schon vorhanden gewesen sein, jedoch nicht bezüglich des Kooperationsprojektes „Netzwerk unabhängige Beratung“.

Festzuhalten bleibt der sehr frühe Zeitpunkt der Datenerhebung. Die Beratungsstelle war gerade im Aufbau und noch mitten in den Umbaumaßnahmen, wie die Abbildungen deutlich zeigen.

### **10.3. Fazit Sozialraumanalyse**

Drei von fünf Beratungsstellen gibt es, so wie sie in dieser Sozialraumanalyse vorgestellt wurden, inzwischen nicht mehr (Stand März 2019). Die Beratungsstellen in Bonn, in Kleve und in Wilhelmshaven sind umgezogen. Nur Tübingen und Hannover sind noch unter der erhobenen Adresse tätig. Auch hier kann also von einem „Projekt der Wechsel“ gesprochen werden. Was bei den Sozialraumanalysen zusammenfassend festzuhalten ist, sind Aussagen zu Vernetzungsstrategien der einzelnen Beratungsstellen, ihr Umgang mit Corporate Identity und die generellen Schwierigkeiten, welche die BeraterInnen bei der Anfangsetablierung der Beratungsstelle hatten. Hier ist es wichtig, die Evaluation als *Prozess* zu begreifen, welche ein prozessbegleitendes Lernen ermöglicht. Aus den deutlichen Defiziten in der Vernetzung und dem mangelnden Bekanntheitsgrad des Projektes können Folgerungen gemacht und künftige Herangehensweisen geplant werden. Bei zukünftigen Projekten wäre es hilfreich, die Träger der jeweiligen Beratungsstellen intensiver miteinzubeziehen. Die Träger können dann wiederum ihren BeraterInnen klarere Handlungsanweisungen z.B. für Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit an die Hand geben. Als erfolgreich etabliert können die Beratungsstellen heute trotzdem bezeichnet werden, da eine Übernahme zu EUTB für alle evaluierten Beratungsstellen möglich war.

Selbstverständlich bedarf es der Erhebung und Auswertung aller bereits erwähnten methodischen Zugänge um ein komplexes Bild der Beratungsstellen zu erhalten. Wenn nur ein Ausschnitt der Daten betrachtet wird, wird deutlich, wie wichtig die Summe aller Methoden ist, um valide Antworten auf die Forschungsfrage geben zu können.

Hier muss selbstkritisch angemerkt werden, dass die meisten Sozialraumanalysen der Beratungsstellen in einem sehr frühen Stadium des Kooperationsprojektes erfolgten. Trotz der Einigung der beiden Verbände mit dem IAD, dass die Beratungsstellen mindestens seit sechs Monaten aktiv arbeiten müssen, bevor eine Evaluation erfolgen kann, kann hier festgestellt werden, dass diese sechs Monate oft nicht ausreichend waren, um sich als Beratungsstelle zu etablieren.

### Träger

In den Interviews mit den BeraterInnen wurde vielerorts betont, dass es beim Aufbau der Beratungsstelle teilweise zu Überforderungen kam. Der Aufbau der Beratungsstelle, die Beratung selbst, nahm deutlich mehr Kraft und Zeit in Anspruch. So konnte die zusätzliche Netzwerkarbeit, das „*Sich-bekannt-machen*“ teilweise nicht erfolgen. Zusätzlich wurde vermehrt angesprochen, dass das Herangehen und das Wissen um 'Networking' nicht bei allen BeraterInnen vorhanden, sondern erst erworben werden musste. Die Fortbildungsreihe war zwar eine gute Plattform, um sich mit anderen BeraterInnen über Netzwerkarbeit auszutauschen, aber nicht jeder Beratende hatte in diesem Gebiet Vorwissen. In der ersten Fortbildungsreihe 2017/18, in welcher auch die Sozialraumanalysen erfolgten, ging es inhaltlich mehr um die Beratung selbst, insbesondere um die Erarbeitung juristischer Themen. Die Faktoren des Networkings: „*wie mache ich Werbung*“, „*wo halte ich Vorträge*“, „*wo lege ich Flyer aus*“ wurden nicht vertiefend thematisiert. Teilweise sprachen die BeraterInnen davon, sie fühlten sich in diesem Punkt von den Verbänden beziehungsweise ihren Trägern „*alleine gelassen*“. Insbesondere zielt diese Aussage auf eine niedrigschwellige Möglichkeit ab sich einer übergeordneten Corporate Identity (Kooperationsprojekt, Bundesverband) anzuschließen und somit den Wiedererkennungswert zu steigern. Darauf angesprochen, weshalb denn kein Plakat des Koope-

rationsprojektes im Schaufenster zu sehen sei, antworteten die meisten BeraterInnen: „Das hat mir keiner gesagt“. Viele BeraterInnen sagten im Nachhinein, dass eine detaillierte Aufgabenbündelung mit anschließender konkreter Abarbeitung, wie es z.B. jetzt von EUTB gefordert wird, auch für das Kooperationsprojekt „Netzwerk unabhängige Beratung“ hilfreich gewesen wäre.

### *Probleme und Verbesserungsvorschläge*

Insgesamt können zwei Gruppen von problematischen Bedingungen differenziert werden: Jene, die mit relativ geringem Aufwand behoben oder zumindest verbessert werden könnten und jene, die nur mit großem – hauptsächlich finanziellem – Aufwand verändert werden können. Zudem kann zwischen möglichen Zielen innerhalb eines kurzen beziehungsweise mittelfristigen Zeitrahmens unterschieden werden.

#### **Geografische Lage** (hoher finanzieller Aufwand)

Die geografische Lage einiger Beratungsstellen wird sich meist nicht beheben lassen. Das hat oft finanzielle Gründe, zusätzlich kommt ein steigender Mietspiegel in den attraktiven Gegenden hinzu, was einen Umzug der Beratungsstelle für die Träger noch unwahrscheinlicher macht.

Umso wichtiger ist es im eigenen Sozialraum für Kooperation und Vernetzung zu sorgen. Die Bekanntheit im Quartier kann gestärkt werden, wie beispielsweise einen Tag der offenen Tür oder die aktive Teilnahme/Organisation eines Stadtteulfestes. Aber auch zu den einzelnen sozialen Institutionen im Umfeld könnten die Beratenden individuelle Kontakte aufbauen und nach möglichen Synergien suchen. Somit könnte auch die vorliegende räumliche Exklusion von manchen Beratungsstellen aktiv aufgebrochen werden. Für Beratungsstellen, die schon eine geeignete zentrale Lage haben, gilt diese Aussage nicht.

#### **Corporate Identity** (geringer finanzieller Aufwand)

Um die Zugänge für die Ratsuchenden zu erleichtern und die Bekanntheit des Beratungsangebots bei den Betroffenen und ihren Angehörigen zu erhöhen, ist es not-

wendig, nicht nur im Sozialraum, sondern im gesamten städtischen Gebiet und darüber hinaus aktiv und *sichtbar* zu sein. Hier wären die ersten Schritte, die auch verhältnismäßig leicht umzusetzen wären, eine einheitliche Kommunikation im Internet bezüglich Namen, Zugehörigkeiten, Sprechzeiten und ähnliches. Vieles davon mag durch den Wechsel zu EUTB-Beratungsstellen schon umgesetzt worden sein. So erzählten einige BeraterInnen, dass nach dem Einstieg in EUTB ganz differenzierte Anweisungen mitgeliefert wurden bezüglich PR und Corporate Identity. Sie berichteten von einheitlichen Schildern und Folien, die nach ganz bestimmten Anordnungen ans Fenster oder den Eingangsbereich geklebt werden mussten. Zum einen steigerte sich damit gleich die Bekanntheit, aber auch das „Wiedererkennen“, die ‚gemeinsame Identifikation‘ kann durch einen so kleinen Schritt erheblich verbessert werden. Solch eine konkrete Aufforderung zur Umsetzung haben die BeraterInnen bzw. Träger von den beiden Kooperationspartnern BSK und bvkm „Netzwerk unabhängige Beratung“ nicht bekommen. Es wurde den Beratungsstellen selbst überlassen, wie für das Netzwerk geworben wurde. Für viele der BeraterInnen kam erschwerend hinzu, dass sie zwar für das Beratungssetting gut qualifiziert waren, jedoch nicht für Marketing-strategien und PR. Die Etablierung der Beratungsstelle und deren Inhalte standen im Fokus. Hier hätten die Träger und die BeraterInnen – insbesondere bei den Weiterbildungstreffen – vermehrt Informationen und Richtlinien gebraucht, um auch ganz konkret dem Vernetzungsgedanken gerecht zu werden.

### **Vernetzung** (geringer finanzieller Aufwand)

Natürlich gibt es einige BeraterInnen, die aufgrund von Vorbildung in diesem Bereich oder ihrer offenen Kommunikationshaltung Kontakt mit anderen Institutionen in ihrer Umgebung aufnehmen. So lässt sich die folgende Aussage nicht für alle Beratungsstellen verallgemeinern. Jedoch stellte sich bei den Interviews mit den BeraterInnen heraus, dass die wenigsten von sich aus wussten, wie eine Vernetzung mit anderen Institutionen vonstattengehen könnte, dass es hierfür meist eine längere Zeit braucht und auch Arbeitskapazität *nur dafür* eingesetzt werden muss. Es braucht ganz klare Vorgehensweisen und Zeitfenster, um sich z.B. im nächsten

Krankenhaus vorzustellen, bei anderen Behindertenverbänden vorzusprechen oder im Kinderheim um die Ecke. Kleine Vorträge in anderen Institutionen sind vorteilhaft, in welchen der Zielgruppe eventuell auch die Herangehensweise, Inhalt und Ziel der Beratung erläutert wird. Aber auch nur eine offizielle Vorstellung und Begrüßung mit mitgebrachten Flyern kann erfolgreich sein. Der Name der Beratungsstelle muss fallen und ins Gespräch kommen, damit ein allgemeiner Bekanntheitsgrad erreicht werden kann. Vernetzungsarbeit hört sich einfach an und man könnte denken, dass dieser Bereich von den BeraterInnen selbständig abgearbeitet werden kann. Jedoch bringen gerade in diesem Bereich viele Personen Vorbehalte und oft auch fehlende Kenntnisse mit. *„Der Fokus in der Beratung ist die Beratung selbst“* sagten viele interviewte BeraterInnen. Aussagen wie diese: *„Wie hätte ich das denn auch noch stemmen sollen, zusätzlich zur Beratungsarbeit?“* oder *„Ich weiß doch gar nicht, was ich machen muss, damit wir uns vernetzen.“*, *„Wer hätte mir das sagen sollen?“*, *„Wie geht man denn bei Vernetzung konkret z.B. mit dem Gesundheitsamt oder dem Altenheim bei uns vor?“*. Solche Aussagen zeigen deutlich, dass hier konkretere Anleitungen und ein besseres „Bei-der-Hand-nehmen“ nötig und sogar gewünscht worden wären. Für etablierte Beratungsstellen ist diese Thematik zweitrangig, da der Teil der Vernetzungsarbeit oft schon seit Jahrzehnten gewachsen ist. Jedoch für kleine und nicht so bekannte Beratungsstellen sind die Bausteine „Vernetzungsarbeit, PR und CI“ keine Selbstläufer und sollten gut vorbereitet und mit konkreten To-Do-Listen an die BeraterInnen weitergegeben werden. Hierzu könnte auch ein weiterer „Wissensbaustein“ in der Fortbildungsreihe etabliert werden.

### **Wegbeschreibung und Beschilderung** (geringer finanzieller Aufwand)

Ein weiterer, schnell und kostengünstig zu ändernder, Punkt könnte eine detailliertere Wegbeschreibung im Internet wie auch in den Printmedien sein. Insbesondere bei Beratungsstellen, die außerhalb der Innenstadt und Fußgängerzonen liegen, ist dieser Punkt nicht zu unterschätzen. Die Beschilderung *zur* Beratungsstelle und in der Beratungsstelle *selbst* (insbesondere, wenn es sich um einen Gebäudekomplex handelt), an den Eingangstüren und in Hausfluren mit allen relevanten Logos und Bezeichnungen, könnte offensiver angebracht werden. Diese Problematik ließe sich

sehr kurzfristig beheben. Mittelfristig wäre die Investition für einige Schilder, beispielsweise auf der Informationstafel bei der Geländeeinfahrt (in Hannover) oder in Gebäudekomplexen (wie Tübingen) oder Wegweiser bis zur Beratungsstelle (Bonn) ratsam. So würden nicht nur die Ratsuchenden die Beratungsstelle besser finden, es würde zugleich für mehr Aufmerksamkeit und Bekanntheit in der direkten Nachbarschaft sorgen.

Im Vorangegangenen sind die sozialräumlichen Aspekte der Evaluation zu betrachten, es muss darauf hingewiesen werden, dass diese Ergebnisse zwar für sich alleine durchaus reliabel sind, jedoch noch in den Kontext der anderen Daten, insbesondere der Ergebnisse aus dem ExpertInneninterview mit der Beraterin und dem Peer-Berater, gesetzt werden müssen. Da die gesamte Evaluation, insbesondere auch die Sozialraumanalysen, zudem zu einem sehr frühen Zeitpunkt erfolgte, **sollten der Prozess im Laufe der nächsten Jahre sowie noch zu definierende Zwischenergebnisse in regelmäßigen Abständen evaluiert werden**, damit langfristig eine hohe Qualität der Beratung wie auch der Netzwerke gewährleistet werden kann.

## 11. Ratsuchende im Kontext der Evaluation

Im Rahmen der Evaluation des Gesamtprojektes war auch ein Baustein zur Erhebung der Zufriedenheit der Ratsuchenden mit dem Beratungsangebot vorgesehen. Denn integraler Bestandteil jeder holistischen Evaluation ist die Befragung der KundInnen und NutzerInnen der angebotenen Dienstleistungen. Als wichtiger Erfolgsfaktor für die Beratungsarbeit kann deren Zufriedenheit bewertet werden. Hierbei wird häufig zwischen der Zufriedenheit mit der Beratung im Allgemeinen, der Zufriedenheit mit den Kompetenzen der BeraterInnen und einer Zufriedenheit mit den Beratungsergebnissen unterschieden. Durch eine Erhebung der Zufriedenheit seitens der Ratsuchenden können Übereinstimmungen bzw. Abweichungen zu der Einschätzung der Beratungsverläufe seitens der BeraterInnen aufgezeigt werden.

Vom IAD wurde im Januar 2017 der Fragebogen (im Anhang) entwickelt und an die beteiligten Beratungsstellen mit der Bitte um Weitergabe an die Ratsuchenden und Zurücksendung an das Institut übermittelt. Durch personelle Wechsel bei der Projektleitung beim BSK und bei der Evaluationsbeauftragung seitens des Instituts, Aufbauarbeit in den Beratungsstellen und deren Integration in EUTB kam es dazu, dass dieser Fragebogen bisher nicht zum Einsatz kam.

Aussagen zur Zufriedenheit und zu den Wirkungen der Beratungsarbeit bei den Ratsuchenden wurden von uns jedoch ausführlich durch die qualitativen ExpertInnen-Interviews mit den BeraterInnen und anderen AkteurInnen der Beratungsstellen sowie durch Gruppendiskussionen ermittelt und analysiert. Andererseits wurde oben genannter standardisierter Fragebogen zur Erhebung bei den Ratsuchenden entwickelt, um neben vielen anderen Aspekten die Wirkungen der teilhabezentrierten Beratung zu erfassen. Gegenwärtig können Aussagen zu Aspekten der KundInnenzufriedenheit nur aus Perspektive der BeraterInnen wiedergegeben werden. So ist ein wichtiges Qualitätskriterium der Beratungsarbeit die individuelle Begleitung und Betreuung der Ratsuchenden z.B. dokumentiert in der zur Verfügung stehenden Beratungszeit. Deren Bedeutung betonen auch die BeraterInnen, da es neben der Klärung von Zielen und Bedürfnissen häufig um Hilfeplanung zur Problembewältigung unter Berücksichtigung von möglichst vielen relevanten Aspekten geht und hierfür viel Ressourceneinsatz erforderlich ist. Insofern kann exemplarisch - ausgehend von den Aussagen der BeraterInnen – auf die Zufriedenheit und auf den konkreten Beratungsverlauf geschlossen werden.

Kritisch ist zum Fragebogen aus Sicht der wissenschaftlichen Begleitung anzumerken, dass dieser laut Einschätzung vieler Prozessbeteiligten als zu aufwändig auszufüllen und damit als demotivierend für die Ratsuchenden zu bewerten sei. Im Rahmen der Weiterführung des Projektes empfehlen wir daher die Verwendung eines Kurzfragebogens sowie zum Nachweis der längerfristigen Wirkungen der Bewertung eine telefonische Nachbefragung der Ratsuchenden in einem zeitlichen Abstand von 6 bis 12 Monaten. Hierdurch können wichtig Aussagen zur Wirkung der Beratung getroffen werden. Ein gewisser zeitlicher Abstand zur Beratungssitzung ist erforder-

lich, um Aussagen darüber machen zu können, welche Schritte bei der Umsetzung der persönlichen Zielsetzungen erreicht werden konnten und welche weitere Unterstützung noch notwendig ist.

Zu berücksichtigen bei einer Befragung der Betroffenen ist, dass die Datenerhebung bei KlientInnen, Ratsuchenden, PatientInnen etc. ein schwieriges Unterfangen darstellt. Nicht wegen der Befragungsmethoden oder des zu erwartenden Datenumfangs, sondern aufgrund des entstandenen Vertrauensverhältnisses bzw. auch Abhängigkeiten und Interdependenzen, die den Ratsuchenden eine Bewertung der BeraterInnen erschweren. Nach Beratungsende fällt es Ratsuchenden oft nicht leicht einen langen Evaluationsbogen auszufüllen. Bei einer erfolgreichen Interaktion (ob nun Beratung oder Weitervermittlung) sind die meisten Beteiligten erfreut über den positiven Input und versuchen in der Regel das Gehörte umzusetzen. So positiv dies auch für die Ratsuchenden ist, so mühsam kann dies für die BeraterInnen sein, die zum Ende noch den langwierigen Evaluationsbogen hinzuziehen müssen. Meist, so berichten die BeraterInnen und Peer-BeraterInnen *„friert dann das Lächeln auf dem Gesicht der Ratsuchenden ein.“*

Reflexion ist eines der wichtigsten Instrumente für Evaluationen und doch eine Herausforderung, da sie von den Ratsuchenden Zeit erfordert. Sobald diese nicht mehr *für sich* genutzt wird (z.B. in der Beratungsarbeit), sondern für das Gegenüber eingebracht werden soll (bzw. im Sinne einer Verbesserung der Beratungsabläufe für nachfolgende Ratsuchende), braucht dies die freiwillige Bereitschaft zur Mitarbeit seitens der Ratsuchenden. Erzwungen werden kann die Evaluation des Beratungsettings aus KlientInnensicht nicht.

Zusätzlich gibt es generelle Probleme bei der Befragung vulnerabler Menschengruppen. In der qualitativen Sozialforschung müssen ethische Grundprinzipien berücksichtigt werden, die die Grundlage legitimierbarer Forschung bilden. „Oberstes Gebot der Forschungsethik ist es, dass den Menschen, die in eine sozialwissen-

schaftliche Untersuchung einbezogen werden, daraus kein Schaden entsteht.“<sup>78</sup> Auf keinen Fall dürfen durch die Untersuchung Schwierigkeiten und zusätzliche Belastungen bei den befragten Personen hervorgerufen oder verstärkt werden.

Menschen mit Behinderungen gehören zu den schutzbedürftigen Menschen. Ihre Lebenssituation ist mit spezifischen physischen und psychischen Belastungen verbunden. Misstrauen bzw. mangelnde Öffnungsbereitschaft gegenüber Behörden ist bei vielen Ratsuchenden angelegt. Oft erleben die Ratsuchenden Abweisung, fehlende Hilfestellungen und stattdessen bürokratische Herausforderungen. Aus diesem Grund suchen viele unabhängige teilhabezentrierte Beratungsstellen auf. Zum Ende der Beratung eine weitere bürokratische Hürde in Form eines Fragebogens zu meistern, hat für einige der Ratsuchenden abschreckenden Charakter. Welche Fragen wie gestellt werden können, ist im Kontext von Menschen mit Behinderungen nur individuell festzulegen. Oft erfahren die Ratsuchenden erst bei der unabhängigen teilhabezentrierten Beratung echte Wahlfreiheit, Informationsbreite und Selbstbestimmtheit. Es ist ein Vertrauensverhältnis zwischen BeraterInnen und Ratsuchenden entstanden. Das anschließende „Bewerten des Beraters/ der Beraterin“ kann dann als `Ausspionieren´ verstanden werden. Dazu kommt die Abneigung über einen Menschen Auskunft zu geben, zu welchem gerade ein stabiles Vertrauensverhältnis aufgebaut wurde.

Ein weiterer Punkt, der die Erhebung von KlientInnendaten im konkreten Fall erschwert, sind die vielfältigen Wege und Umwege, die der Fragebogen gemacht hat. Der standardisierte Fragebogen ging mehrfach überarbeitet vom Institut für Antidiskriminierungs- und Diversityfragen zu den beiden Vereinen. Diese leiteten den Fragebogen an die Träger bzw. direkt an die BeraterInnen weiter. Die Erhebung hätte von Seiten der BeraterInnen erfolgen müssen, um anschließend an die Vereine zurückgeleitet zu werden und anschließend zum Institut. An welchen Schnittstellen die Weitergabe des Fragebogens stockte, ist nicht mehr nachzuvollziehen.

---

<sup>78</sup>Gläser, Jochen/Laudel, Grit: Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. Als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. (Lehrbuch). 4. Auflage. Wiesbaden 2010, S. 50.

Für eine erfolgreich agierende Beratungsstelle ist neben der Zufriedenheit der Ratsuchenden und der Wirkungsanalyse der Beratungsarbeit insbesondere die Integration der Einrichtungen in die regionalen Strukturen, die Vernetzung und Kooperation mit anderen Stellen und vor allem der Einsatz von kompetenten professionellen BeraterInnen entscheidend. Zu letzteren Aspekten können durch die vorliegende Untersuchung eindeutige Aussagen getroffen werden.

## **12. Projektkommunikation und Reflexion der Zusammenarbeit**

Die Frage nach der Zusammenarbeit der beiden Verbände BSK und bvkm, bei dem Kooperationsprojekt „Netzwerk unabhängige Beratung“ war zu Beginn der Projektausschreibung nicht Teil der wissenschaftlichen Untersuchung. Durch die vielen Veränderungen und Umbrüche innerhalb der fünfjährigen Projektlaufzeit änderten sich auch die Betrachtungsperspektiven und die Fragestellungen bezüglich der Evaluation. Durch den Tod von Dr. Fliege gingen einige bereits erhobene Daten verloren, und der Blickwinkel und die Herangehensweise innerhalb der Evaluation wurden von der neuen Evaluationsprojektmitarbeiterin Julia Chiquerille teilweise verändert. Die Schwerpunkte innerhalb der Forschung (Sozialraumanalysen der Beratungsstellen und qualitative Interviews mit den BeraterInnen) blieben zwar die gleichen, doch kamen andere Fragestellungen hinzu. Während eines ersten Steuerungstreffens im Herbst 2018 wurde von der neuen Projektmitarbeiterin die Frage nach der Zusammenarbeit der beiden Verbände gestellt. So konnte ein weiterer „Baustein“ zur Abschlussevaluation hinzugefügt werden.

Reflexion fördert Fragen, die im Laufe eines Projektes auftreten (vgl. Burchert und Schulte 2011).<sup>79</sup> Reflexion kann als eine grundlegende Lerntechnik verstanden werden: Erfahrenes wird dabei erinnert und mehr oder weniger bewusst auf andere

---

<sup>79</sup> Burchert, J. und Schulte, S. (2011): Qualität in der beruflichen Ausbildung - Ansatz und Ziel der Reflexion von Berichtshefteinträgen. In: bwp@ Ausgabe Nr. 21. URL: <http://www.bwpat.de/> Stand: 10.03.2019.

Erlebnisse, Emotionen, Beobachtungen u.a. bezogen. Es wird in Verbindung mit dem bestehenden Wissensschatz und dem eigenen Selbstbild gebracht, wobei durchaus Widersprüche und kritische Fragen aufkommen können. Das eigene Verhalten, wie auch das Verhalten anderer, kann dabei neu bedacht und dadurch besser verstanden und in Bezug zu alternativen Handlungsoptionen gesetzt werden.

In der pädagogischen Forschung wurde dieses integrierende Wiederholen z.B. unter dem Konzept des Metawissens als Motor guten Lernens anerkannt („wissen, was ich (nicht) weiß“). Aus der Perspektive der Neuropsychologie kann es als erfolgreiche Synthese angesehen werden.<sup>80</sup>

Reflexion erfolgt meistens intuitiv, doch kann sie auch bewusst angeregt und durchgeführt werden. Insbesondere in einem groß angelegten Projekt wie dem des „Netzwerks unabhängige Beratung“ ist eine Reflexion der Zusammenarbeit der beiden Verbände, insbesondere für die Weiterführung der erfolgreichen Qualifizierungsreihe, wichtig.

Wichtig ist es, die Reflexionsfragen nicht als Gesprächsersatz, sondern als Anlass zum Dialog zu benutzen. Ein Gespräch, ein Dialog zwischen den Verbänden innerhalb des Kooperationsprojektes war und wird weiterhin die beste Strategie der Zusammenarbeit sein. Die Leitfragen dienen dem Gesprächseinstieg als eine Art Richtlinie. Die Projektleiterinnen, Frau Andrea Fabris (BSK) und Frau Hülya Turhan (bvkm), wurden zu ihrer Zusammenarbeit telefonisch vom IAD befragt. Die Telefoninterviews dauerten von 40 bis zu 120 Minuten und wurden von beiden Seiten freundlich und aufgeschlossen geführt.

Die Reflexionsfragen waren folgendermaßen formuliert:

- Beschreiben Sie in eigenen kurzen Worten, was Ihrer Meinung nach der zentrale Projektkinhalt / die zentrale Projektidee des `Netzwerks unabhängige Beratung´ ist.

---

<sup>80</sup> Reflexionsfragen. Unter: [https://www.qualifizierungdigital.de/\\_medien/downloads/Methodenkoffer\\_Lernfoerderliche\\_Reflexionsfragen\\_27\\_11\\_2014.pdf](https://www.qualifizierungdigital.de/_medien/downloads/Methodenkoffer_Lernfoerderliche_Reflexionsfragen_27_11_2014.pdf) Stand: 24.01.2019.

- Was waren die Ziele des Projekts und inwieweit wurden diese erreicht? Haben sich die Ziele zwischendurch verändert?
- Bestehen Ihrer Meinung nach relevante Unterschiede in der Organisationskultur, in den Aufgabenstellungen etc. zwischen BSK und bvkm?
- Welche Rolle hatte Ihr Bundesverband bei der Etablierung der unabhängigen Beratungsstellen und der Qualifizierungsreihe eingenommen?
- Wie schätzen Sie die Zusammenarbeit zwischen den beiden Verbänden ein?
- Schildern Sie beispielhaft gut gelaufene Kommunikationsabläufe innerhalb des Kooperationsprojektes.
- Gibt es auch Beispiele für eine missglückte Kommunikation?
- Was war Ihrer Meinung nach besonders gut?
- Was würden Sie rückblickend anders machen?
- In welchen Bereichen war Teamarbeit besonders wichtig und warum?
- Wieviel Freiraum hatte Ihr Verband bei dem Kooperationsprojekt?
- Was sind/waren Ihre Sorgen?
- Hätten Sie sich andere Rahmenbedingungen gewünscht? Wenn ja, welche?
- Welche Qualitätsmaßstäbe möchte Ihr Bundesverband im Rahmen der Qualifizierungsreihe und bei der Etablierung der Beratungsstellen verwirklichen?
- Welche zukünftigen Möglichkeiten für Projekte/Kooperationen etc. sehen Sie?
- Was ist Ihrer Meinung nach in der Kooperation mit dem IAD gut gelungen? Bitte differenzieren Sie zwischen der Qualifizierungsreihe und dem Forschungsmodul.  
Welche Bereiche könnten optimiert werden?
- Welche Ergebniserwartungen verbinden Sie mit der Evaluation der Fortbildungsreihe?
- Welche Zukunftsprojekte und –initiativen wären aus Sicht Ihrer Bundesverbände in Kooperation mit dem IAD wünschenswert?

Im Folgenden sollen die Fragen und Antworten, soweit chronologisch möglich, in einem Fließtext dargestellt werden. Gelegentlich werden direkte Aussagen eingebunden, um Standpunkte zu verdeutlichen. In Schwarz sind die Antworten vom **bvkm** dargestellt, in Blau die des **BSK**. So ist eine Unterscheidung schnell erkennbar und Gemeinsamkeiten und eventuelle Unterschiede in der Betrachtungsweise eines Themas können gleich sichtbar gemacht werden. Zu betonen ist, dass es sich bei der Reflexion um *konstruktive Gespräche* handelte, die keinem simplen „Frage-Antwort-Schema“ folgten, sondern von einer respektvollen Haltung dem anderen Verband gegenüber herrührten. Die zentralen Aussagen werden hier in *kurzer Form* wiedergegeben.

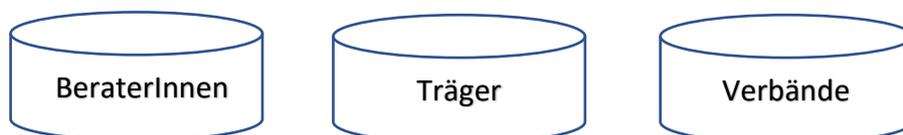
**1. Beschreiben Sie in eigenen kurzen Worten, was Ihrer Meinung nach der zentrale Projektinhalt / die zentralen Projektziele des „Netzwerks unabhängige Beratung“ ist.**

Um die Ziele und zentralen Projektinhalte deutlich zu machen, passen zwei leitende Gedanken:

1. Menschen mit Behinderung einen Platz zu geben, wo sie sich beraten lassen können,
2. die konstante Professionalisierung der Beratung weiter anzustreben.

Was Aktion Mensch auf Regionalebene mit diesem Projekt anstrebte, wurde jetzt von EUTB auf Bundesebene weitergedacht. Den Erfolg des Projektes kann man durch die Aufnahme der Beratungsstellen zu EUTB bereits ablesen.

Das Kooperationsprojekt ist auf drei Ebenen aufgebaut:



Eine wichtige Erkenntnis innerhalb des Kooperationsprojektes war es zu verstehen, dass die Träger vor Ort in den Beratungsstellen Zeit einsetzen müssen, um den BeraterInnen detaillierte Informationen und Handlungsweisen mitzugeben. Der bvkm

ist sehr demokratisch aufgebaut, was den Trägern und einzelnen Beratungsstellen eine große Freiheit bringt. In diesem Fall ist es aber hilfreich, mehr Anweisungen zu geben, um die Beratungsstellen während des Prozesses nicht allein zu lassen. Die Träger haben hier während des Projektes daraus gelernt und werden in Zukunft mehr koordiniert und detailliert mit den BeraterInnen und einzelnen Beratungsstellen arbeiten. Ein schriftliches Festhalten von Vorgehensweisen und Basisinformationen ist hierfür wichtig. Das Problem bei der Etablierung einer Corporate Identity war unter anderem auch das *Annehmen* einer solchen von Trägerseite. Zu viele Variablen seien involviert gewesen. Ein solches Projekt müsse von Anfang an *eine* Handschrift tragen und nicht hundert kleine, sonst geht der Wiedererkennungswert auf dem Weg verloren.

Ziel des Kooperationsprojektes war der Aufbau von unabhängigen Beratungsstellen, um Menschen mit Behinderungen ein selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen. Ein weiterer wichtiger Faktor war die Peer-Beratung, um zu erfahren, wie diese bisher angenommen wird, was es für Schwierigkeiten in der alltäglichen Arbeit damit gibt und wie der Begriff verwendet wird, eventuell erweitert werden kann. Ein weiteres Ziel des Kooperationsprojektes war es, die Befähigung der BeraterInnen auf juristischer Ebene auszuweiten, damit sie in der Beratung zu diesen Fragen Auskunft geben können. Dieses Ziel ist im Laufe des Projektes tendenziell „hinten runtergefallen“. Im veränderten Titel ist dieser Wandel festgehalten.

## **2. Was waren die Ziele des Projektes und inwieweit wurden Sie erreicht? Haben sich die Ziele zwischendurch verändert?**

Die Ziele des Kooperationsprojektes haben sich inhaltlich kaum verändert. Im Sommer 2017 gab es eine Umänderung des Namens: von „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“ zu „Netzwerk unabhängige Beratung“. Die meisten Standorte etablierten sich 2016, waren also 2017 aktiv in der Beratung tätig. Am 26.12.2016 wurde das Bundesteilhabegesetz verabschiedet. In dieser Phase entwickelten sich die Standorte und befanden sich in ständigen Veränderungsprozessen und waren vielerorts überfordert, bedurften deutlich mehr rechtlichen Input. Für BeraterInnen ohne rechtliche Vorkenntnisse war dieses Veränderungsgesetz (Bundesteilhabege-

setz) auch nicht einfach zu durchschauen. Es zielt im Endeffekt von einem reinen medizinischen Verständnis von Behinderung (personenzentriert) auf ein neues Verständnis von Behinderung, nämlich die Wechselwirkung von Umwelt und Gesundheit (also auf ein gesellschaftliches). Diesem Bedürfnis nach juristischem Input mussten und wollten die Verbände in dieser Zeit in der Fortbildungsreihe nachkommen. Aber ein *Mehr* an juristischem Input ist nicht ein *Mehr* an Beratungswissen. Es musste fallbezogen erarbeitet werden. Weshalb auch die Veränderung des Titels in diesem Fall nicht so zu verstehen ist, dass vorher die Beratung *nur* auf rechtliche Rahmenbedingungen der Beratung ausgerichtet war, sondern schon immer die Professionalisierung der gesamten Beratung im Fokus stand. Das hat sich im neuen Titel verdeutlicht, nicht die Fokussierung auf *einen* rein rechtlichen Inhalt, sondern auf das Umfassende, das Netzwerk um die Beratung mit allem was dazu gehört. Insbesondere war der Austausch in der Fortbildungsreihe ein großer Gewinn. Offene Gesprächsrunden am Ende konnten für die TeilnehmerInnen vieles klären.

Die meisten Ziele des Kooperationsprojektes wurden erreicht und insbesondere die erfolgreiche Etablierung der Fortbildungsreihe muss hervorgehoben werden. Hier handelt es sich nicht um eine einfache Grundqualifizierung, wie sie gerade bei EUTB angeboten wird, sondern um eine sehr viel tiefer gehende Qualifizierung auf vielen Ebenen des Beratungssettings. Von allgemeinen Kommunikationsstrukturen, systemischer Gesprächsführung bis hin zu grundlegenden Erfahrungswerten einer qualitativen Beratung und Peer-Beratung. Oft geht es nämlich bei der Beratung nicht um die ersten, offensichtlichen Probleme, sondern um konflikthaltige Systeme hinter den Problemen selbst, welche gelöst werden müssen, um die Beratung und damit ein selbstbestimmtes Leben erst möglich zu machen.

Eine Veränderung des Projektes im Laufe der Projektlaufzeit lässt sich an der Änderung des Projektnamens von „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“ zu „Netzwerk unabhängige Beratung“ ablesen. Dieses Ziel ist abgedrängt worden. Die Fokussierung auf den juristischen Input ist „hinten runtergefallen“. Der Vernetzungsgedanke steht mittlerweile im Vordergrund. Was genau diesen Wandel bewogen hat, konnte die Projektleiterin nicht sagen, da dieser Wandel sich vor ihrer Zeit als Mit-

arbeiterin vollzog. Sie geht von einer vielschichtigen Sachlage aus, da es innerhalb des Rechtsrahmens auch keinen einzelnen „Präzedenzfall“ gibt und die Kunst darin liegt es fallbezogen zu erörtern. Das könnte eines der vielschichtigen Probleme gewesen sein.

### **3. Bestehen relevante Unterschiede in der Organisationskultur, in den Aufgabenstellungen zwischen BSK und bvkm?**

Einer der Hauptunterschiede sind die angesprochenen Zielgruppen. Der **BSK** berät und begleitet ähnlich wie der **bvkm** körper- und mehrfachbehinderte Menschen, aber auch Menschen, die erst später im Leben eine Behinderung bekommen. Also eine Behinderung im Laufe ihres Lebens „erwerben“ (z.B. berufsbedingt, altersbedingt, durch Unfall etc.). In diesen Fällen liegt ein logischer Schwerpunkt des Verbandes des BSK auf der Mobilität. Der Bedarf im Alltag, bei Reisen etc. ist ein anderer, weshalb ein Schwerpunkt des BSK die Etablierung der *Barrierefreiheit* in so vielen Bereichen wie möglich ist. Der BSK hat größere einzelne Themen mit sehr vielen Unterorganisationen.

Der **bvkm** ist als Verband älter, über 60 Jahre, und berät insbesondere Menschen, welche von Geburt an eine Behinderung haben. Diese Personengruppe kann meistens von sich aus nicht ihre Bedürfnisse formulieren, weshalb die Eltern, Familie und Umfeld das bei dieser Personengruppe auch intensiv übernehmen muss. Das ist insofern eine andere Fokussierung, da es vermehrt um einen generellen Nachteilsausgleich und viel um Rechtsberatung geht. Durch die lange Etablierung des Verbandes gibt es eine hohe Professionalisierung, Broschüren sind schon lange mehrsprachig, viel Information ist niedergeschrieben und gebündelt. Ein lang zusammengetragener Informationsschatz an fachlichem und professionellem Wissen, auf den auch das Bundesministerium zurückgreift, ebenso wie die EUTB Beratungsstellen, wenn es um Fachwissen in diesen Bereichen geht. Der **bvkm** vertritt 28.000 Familien.

Die beiden Verbände sind also in ihrer Struktur unterschiedlich. Jedoch war es gerade bei diesem Kooperationsprojekt von Bedeutung beide Verbände zusammenzunehmen, da eine Fusion die weitreichende Vernetzung, Reichweite der Vereine und

sich ergänzende Fachlichkeit bündelt und zur Verfügung stellt. Es handelt sich hier um ein inhaltlich und konzeptionell großes Projekt, das nur von zwei Verbänden zusammengetragen werden konnte. Die Förderung durch die Aktion Mensch richtete sich entsprechend auf eine gemeinsame, auf fünf Jahre ausgelegte Zusammenarbeit beider Verbände.

Es gibt bei den beiden Verbänden wohl Unterschiede. Aber es gibt wahrscheinlich mehr Gemeinsamkeiten als Unterschiede. In wieweit der bvkm innerhalb der Organisationskultur anders ist, kann hier innerhalb der Reflexion nicht gesagt werden, da hierfür ein internes fundiertes Wissen des anderen Verbandes fehlt. Es kann jedoch angenommen werden, dass der BSK näher am politischen Geschehen ist, zumindest in Berlin eine gewisse Repräsentanz besitzt.

#### **4. Welche Rolle hatte Ihr Bundesverband bei der Etablierung der unabhängigen Beratungsstellen und der Qualifizierungsreihe?**

Der bvkm ist in diesem Projekt der Fördernehmer, der BSK ist Kooperationspartner des bvkm. Die Zusammenarbeit lief in engen Absprachen und Aufgabenverteilungen auf Augenhöhe. Die Kontaktherstellung zum IAD wurde aufgrund von früherer Zusammenarbeit vom BSK gestellt. Durch die erfolgreiche Etablierung des IAD mit der Qualifikationsreihe der „Kulturellen MittlerInnen in Beratungsstellen“ wurde die Idee der Fortbildungsreihe geboren. Die inhaltliche und fachliche Konzeptionierung hatte überwiegend der bvkm inne, die Vernetzung beide Verbände.

Die Rollen waren gut aufgeteilt. Die Fortbildungen sind von beiden Verbänden mitorganisiert worden. Durch den späten Einstieg der Projektleiterin innerhalb des Projektes wurden die Inhalte beim zweiten Durchlauf tendenziell mehr von bvkm Seite erstellt, so dass sich der Verband mehr um Organisatorisches bemühte.

Was grundsätzlich als schwieriger empfunden wurde, ist die geographische Entfernung der beiden Verbände. Trotz Email und Telefonkommunikation lässt sich das direkte, persönliche Gespräch nicht ersetzen, was innerhalb eines solchen Projektes wichtig ist. Das, was an Information während des Übergangs in der Projektkoordination geflossen ist, „war dünn“. Die Vorgängerin lebte zudem in Erfurt, was ein „Gemeinsam-am-Tisch sitzen“ und direktes Übergabegespräch nicht möglich machte.

Ein monatliches Treffen der beiden Verbände und gelegentlich mehr Teamsitzungen wären wünschenswert gewesen.

**5. Wie schätzen Sie die Zusammenarbeit zwischen den beiden Verbänden ein?**

**6. Schildern Sie beispielhaft gut gelaufene Kommunikationsabläufe innerhalb des Kooperationsprojektes.**

**7. Gibt es auch Beispiele für eine missglückte Kommunikation?**

Die Zusammenarbeit ist insgesamt betrachtet gut gelaufen. Es gab natürlich auch Schwierigkeiten, wie beispielsweise bei der Gestaltung von Übergängen (Wechsel in der Position der Projektleiterin beim BSK). In dieser Übergangszeit „musste der bvkm viel coachen“. Diese Entwicklungen werden als „normal“ beschrieben innerhalb eines solchen großen Kooperationsprojektes, die durch sehr gute personelle Aufstellung begegnet und aufgefangen werden.

Die Zusammenarbeit war meistens gut. Die Verbände haben sich ganz gut ergänzt. „Es ist ein Projekt der Wechsel“ gewesen:

- Geschäftsführungsebene (bvkm)
- Projektleitungsebene (BSK)
- Evaluationsebene (IAD)

Trotz der Veränderungen hat die Kommunikation gepasst. In den Geschäftsführungsebenen und auf der persönlichen Ebene sind es gute Kooperationen gewesen. Die Distanz der beiden Verbände, der geographische große Abstand, hat direkte Gespräche jedoch selten und schwierig gemacht. Schlecht gelaufen sei auch die Übergabe der Projektkoordination, „die nicht rund genug“ lief. Neben dem Projekt mussten noch andere Einarbeitungen erfolgen, was eine große Doppelbelastung war.

**8. Was war Ihrer Meinung nach besonders gut?**

Der rote Faden wurde beibehalten und nicht aus den Augen verloren. Die Projektziele wurden im Blick behalten und konnten trotz diverser Umbrüche eingehalten

werden. Das Hauptziel, eine gute Beratung für Menschen mit Behinderung zu ermöglichen, konnte fokussiert und weiter professionalisiert werden.

Die Fortbildungsreihe muss herausgehoben werden. Mit allen Faktoren wie: Organisation, Aufteilung, Rückläufe, Abendessen, Austausch. Was gut lief und immer noch sehr gut läuft, ist der Aufbau der EUTB Beratungsstellen, hier kann jeder Verband auch noch viel lernen und unterstützen. Sämtliche Beratungsstellen sind in die EUTB Beratung übergegangen. Das muss als Erfolg angesehen werden.

### **9. Was würden Sie rückblickend anders machen?**

Auf Seiten des bvkm begann die jetzige Projektleitung 2014, 2015 wurde ihr die Projektleitung des Kooperationsprojektes anvertraut. Ein Einarbeiten in die neue Materie war von daher nötig. „Ich bin in diesem Projekt selber viel mitgewachsen“, im Rahmen der Möglichkeiten konnte sie jedoch alles möglich machen. Im Rückblick würde sie manches verbindlicher machen, die Trägerebenen verbindlicher einbinden.

Die einzelnen Trägervereine sind zu kurz gekommen. Was nicht gesehen wurde, sind die kleinen Trägervereine, die auf einmal hauptamtliche MitarbeiterInnen bekamen und mit dieser Situation erstmal nicht umzugehen wussten. Es wurde verstärkt eher auf die BeraterInnen geschaut und nicht auch auf die Träger. Die BeraterInnen wurden vernetzt nicht aber die Träger. Die Frage, wie eine Beratungsstelle aufgebaut und etabliert wird, kam zu kurz. Da hätten die Verbände mehr unterstützen müssen. Zwischen dem ersten und zweiten Fortbildungsmodul hätte gesehen werden müssen, wo Verbesserungen nötig sind. „Wir müssen uns als lernendes System betrachten“. Insofern sind, global betrachtet, die Träger hinten „runtergefallen“.

### **10. In welchem Bereich war Teamarbeit besonders wichtig und warum?**

Auf Veranstaltungsebene war die Teamarbeit am wichtigsten. Sich gemeinsam auf dem Papier zu einigen, wurde als geglückte Herausforderung beschrieben. Ein ge-

*meinsames Auftreten* (trotz mancher unterschiedlichen Auffassung) wurde als übergeordnetes Ziel angegeben.

Bei der Planung von Fachtagungen und der Fortbildungsreihe war Teamarbeit besonders wichtig.

### **11. Was sind/waren Ihre Sorgen?**

Es konnte nicht alles zu einem Ende gebracht werden. Das Große und Ganze wurde erreicht, aber nicht jeder kleine Zwischenschritt. Eine gute, saubere Dokumentation war sehr wichtig, um auch die gesamte Entwicklung aufzuzeigen. Auch in der Außenwirkung sind die beiden Verbände gut wahrgenommen worden und konnten sich auch für die EUTB als wichtige Ansprechpartner etablieren. Da die Träger die Verantwortung der Personalauswahl haben, kann es in diesem Bereich zu Schwierigkeiten kommen, wenn sie vorher nur ehrenamtlich gearbeitet haben. Der Übergang in hauptamtliche Strukturen wirft Fragen auf, die bei anderen längst geklärt sind (Stellenausschreibung, Arbeitsvertrag, Zusammenarbeit mit einem ehrenamtlichen Vorstand, Erwartungshaltungen). Des Weiteren ist es im Rahmen dieses Projektes wichtig die Meinung um den Peer-Begriff zu diskutieren. In diesem Kooperationsprojekt sollte der weitere Peer-Begriff benutzt werden, also auch Angehörige mit herangezogen werden.

Eine Sorge ist, das EUTB nicht entfristet wird und selbst wenn sie entfristet werden, dass die Zuschläge nicht die kleinen Vereine bekommen, sondern die großen Unternehmen. Die immer wieder neue Bewerbung bezüglich des Zuschlags, ist „eine heftige Belastung für die BeraterInnen“. „Wie ist der Arbeitsvertrag, wie wird es weiter gehen? Das sind Existenzängste.“ und umso bedrohlicher, weil ein Großteil der BeraterInnen beim Aufbau der Beratungsstelle dabei war und viel Herzblut reingesteckt hat. Die Sorge, dass es, wie so oft, nicht die kleinen Unternehmen bekommen, sondern die großen, bleibt. „Das Fiebern um den Zuspruch oder nicht, das sind Existenzängste, welche vermieden werden sollen.“

### **12. Hätten sie sich andere Rahmenbedingungen gewünscht? Wenn ja welche?**

Die Rahmenbedingungen waren sehr gut. Finanziell war das Kooperationsprojekt gut aufgestellt, und es gab keinen Druck.

Nein, grundsätzlich nicht. Die finanziellen Mittel waren sehr gut. Häufig ist das in der Beratung nicht der Fall, eher in der Wirtschaft. Deshalb wurde dieser Part als sehr gut empfunden, hier bei diesem Projekt „nicht am falschen Ende gespart zu haben“.

### **13. Welche Qualitätsmaßstäbe möchte Ihr Bundesverband im Rahmen der Qualifizierungsreihe und bei der Etablierung der Beratungsstellen verwirklichen?**

Eine hohe Fachlichkeit und persönliche Bereitschaft sich fachlich und auf menschlicher Ebene weiterzuentwickeln. Dieser Raum sollte den BeraterInnen gegeben werden und dafür sollte der Verband Sorge tragen. Das ist deshalb so wichtig, weil die Beratung von Menschen *für* Menschen angeboten wird. Hier müssen Begriffe wie Diversity und Achtsamkeit eingeführt und in den Beratungsalltag integriert werden. Innerhalb der Qualifizierungsreihe arbeiten viele sehr gute ReferentInnen, die mit ihren Diversity-Schwerpunkten und systemischem Arbeiten die BeraterInnen geradezu begeisterten. Eine gute Kommunikationsfähigkeit als Basis muss weiterhin in der Qualifizierungsreihe ein Fokus bleiben, ebenso wie Verlässlichkeit in der Beratung. Ein weiterer Schwerpunkt soll die Kooperationsfähigkeit der BeraterInnen sein, denn Vernetzung und Zusammenführung ist heute wichtiger denn je. Kommunikationsfähigkeit, Verbinden, Vernetzen, Verlässlichkeit, das sind wichtige Qualitätskriterien. Das *Mehr-als-nur-Beratung* ist in diesem Fall herauszuarbeiten.

Eine gute Beratung sollte das Ziel sein. Eine gute Qualifizierung sei die Grundvoraussetzung, eine Beratung, die hilfreich ist und gewisse Standards erfülle. Es solle sich nicht um eine reine Erfahrungsberatung handeln, sondern um eine fundierte Beratung. Ziel wäre es, eine Befähigung zu erlangen Bedürfnisse sehen zu können und

diese innerhalb der Beratung ausgleichen zu können. Die Beratungsstelle selber sollte so organisiert sein, dass die Ratsuchenden erreicht werden können. Hilfreich wäre es, wenn von der Fachstelle Teilhabeberatung Qualitätsstandards festgelegt werden könnten, um diese zur Umsetzung heranzuziehen zu könnten. Als grundlegende Qualitätsstandards wurden folgende benannt:

- Beratung muss eine unabhängige Beratung sein.
- Es muss eine Beratung sein, in welcher sich die Ratsuchenden schon vom Setting her aufgehoben und ernstgenommen fühlen.
- Die Beratungsstelle sollte räumlich gut erreichbar und auffindbar sein.
- Die Beratungsstelle sollte mit Hilfsmittel ausgestattet und barrierefrei sein sowie auf KulturmittlerInnen, GebärdendolmetscherInnen etc. zurückgreifen können.
- Das Beratungs-Know-How der Beratung selbst sollte inhaltlich aktuell und immer professionell sein.

#### **14. Welche zukünftigen Möglichkeiten für Projekte/Kooperationen sehen Sie?**

Konkrete Kooperationsprojekte sind nicht in Planung, es soll jedoch weiter an den gemeinsamen Erfahrungen und an den Netzwerken „angedockt“ werden. So sollen parallellaufende und sich ergänzende eigene Angebote für die EUTB-Beraterinnen – und -berater sowie für die Trägervereine der Verbände entwickelt werden. Die angesprochenen Zielgruppen werden ebenfalls gleichbleiben. Die Verbände bleiben also weiterhin in Absprache. Es soll auf das Vorhandene weiter aufgebaut werden, unabhängig davon werden die gemeinsamen Erfahrungswerte mitgenommen und zukünftig beiden Verbänden als Bereicherung dienen.

Auch hier sind keine konkreten Kooperationsprojekte in Planung. Ein gemeinsames Projekt wird es vorerst nicht geben, finanziell wird es getrennt weiterlaufen. Der Wunsch nach Kooperation ist jedoch vorhanden, insbesondere von den BeraterInnen ausgehend. Die Fragen nach einer guten Aufteilung und weiteren Vernetzung, sowie nach weiterem professionellen Input und der Frage der „Institutional readiness“ soll verfolgt werden. Ziel wäre es, gemeinsam in eine Richtung zu schauen, aber finanziell getrennt zu bleiben. Die Qualitätssicherung solle ebenfalls weiter

vorangetrieben werden. Als ein „Herzenswunsch“ wurde die Entwicklung eines Auditheftes angesprochen, mit vielen niedrigschwelligen Faktoren.

**15. Was ist Ihrer Meinung nach in der Kooperation mit dem IAD gut gelungen?**

**Bitte differenzieren Sie zwischen der Qualifizierungsreihe und dem Forschungsmodul. Welche Bereiche können optimiert werden?**

Die Kooperation mit dem IAD lief seitens bvkm aus gut. Aufgrund der Expertise von Frau Prof. Dr. Aschenbrenner-Wellmann und Herrn Dr. Fliege konnte viel Erfahrungsschatz genutzt werden. Die *Struktur* kam vom IAD und war für das Kooperationsprojekt ein Gewinn. Es wurde das umgesetzt, was vom IAD vorgeschlagen wurde, infolgedessen kann man von nützlichen Impulsen sprechen. Insgesamt ist das Projekt weitergewachsen, es ist in sich größer geworden. Gut verlief auch der Übergang von Herrn Fliege zu Frau Chiquerille, für die Zielführung der Evaluation war hier ein Gewinn zu beobachten. Innerhalb der Qualifizierungsreihe konnte festgehalten werden, dass die ReferentInnen, bis auf eine Ausnahme, bei den BeraterInnen sehr gut ankamen. Auch die Anpassung des Weiterbildungskonzepts nach dem ersten Durchlauf war gut und professionell. Seit ungefähr eineinhalb Jahren wurde der Austausch mit dem IAD bezüglich der Qualifizierungsreihe weniger, was jedoch nicht negativ zu wertet ist, sondern daher rührt, dass weniger Austausch nötig war. Die Verhandlungskultur kann im Allgemeinen als gut beschrieben werden.

Die Kooperation mit dem IAD ist insgesamt gut gelaufen. Insbesondere im Forschungsmodul ist der Übergang von Herrn Fliege zu Frau Chiquerille als erfolgreich beschrieben worden. In der Fortbildungsreihe wurde insbesondere Frau Groner und Frau Kauschinger als gute Referentinnen erwähnt. Wenn es Verständnisprobleme am Anfang gab, so sind diese ihrem späten Einstieg innerhalb des Kooperationsprojekts geschuldet.

## **16. Welche Ergebniserwartung verbinden Sie mit der Evaluation der Fortbildungsreihe?**

Die berufsbegleitende bundesweite Fortbildungsreihe des Projektes „Personen- und teilhabezentrierte Beratung“ spielte eine bedeutende Rolle bei der Vernetzung der BeraterInnen. Sie haben nach eigenen Aussagen dort die Plattform gefunden, um gemeinsam den Geist der „unabhängigen Beratung“ zu diskutieren und zu verstehen. Sie haben dort Menschen getroffen, die wie sie auch, Menschen in schwierigen Situationen beraten, die umfassende Unterstützung brauchen. Die Möglichkeit anhand konkreter Fälle gemeinsam Lösungsmöglichkeiten zu besprechen hat allen geholfen und sie gestärkt. Es hat praktische kollegiale Beratung während der Weiterbildung, den Vernetzungstreffen und täglichen Telefonaten zwischen der Projektleitung und den BeraterInnen und zwischen den BeraterInnen selbst stattgefunden. Der Kontakt und fachliche Austausch der Projektleitung zu den BeraterInnen aus der Anfangszeit des Projektes, besteht weiterhin. In den Treffen der Vernetzungsgruppe, bestehend aus den BeraterInnen, den beiden Projektleiterinnen und bei Bedarf fachlichen Referentinnen, haben sich die früheren und neuen BeraterInnen aktiv ausgetauscht, unterstützt und vernetzt.

Insbesondere jetzt, im Vergleich zur obligatorischen Grundqualifizierung der Fachstelle Teilhabeberatung EUTB, stellt die Fortbildung des Projektes ein weitergehendes, umfassendes und fachlich sehr gutes Angebot dar. „Wir sind besser vorbereitet“, sagen die BeraterInnen. Die Bedeutung regelmäßiger fachlicher Schulungen für die Gesamtqualität unabhängiger Beratung sollte in der Evaluation nachdrücklich angesprochen werden. Sonst sollten etwaige Fehler aufgedeckt und den Verbänden Verbesserungsstrategien an die Hand gegeben werden.

Innerhalb der Evaluation wird nicht erwartet, dass „alles umsonst war“. Der Erfolg der Fortbildungsreihe soll deutlich aufgezeigt werden. Aber auch Verbesserungsgedanken, und -bedarfe sollen formuliert werden.

Zukünftige Kooperationsprojekte mit dem IAD könnten das Projekt `Fernbusse` sein, sowie eine weitere Qualifizierungsreihe der EUTB-BeraterInnen.

Als ein Zukunftswunsch wurde ein berufsbegleitendes Aufbaustudium in der Teilhabeberatung angesprochen. Insbesondere die systemische Beratung hat in der Quali-

fizierungsreihe großen Zuspruch bekommen, hier wäre es ein schönes Ziel, das *Mehr* an Input auf die Teilhabeberatung zu übertragen und auf die direkte Beratungssituation bezogen auszuweiten und zu vertiefen.

***Fazit der Zusammenarbeit beim Kooperationsprojekt des BSK und bvkm „Netzwerk unabhängige Beratung“:***

Deutlich wurde für beide Verbände, dass es ein besonderes Projekt war.

„Bei so einem Mammutprojekt haben die beiden Verbände das sehr gut gemacht. Wir sind die einzigen Verbände, die das möglich gemacht haben und unsere Rolle zusammen ist sehr verantwortungsvoll.“ (bvkm)

*Kommunikation*

Die Kommunikation verlief insgesamt gut. Die Schwierigkeiten, welche innerhalb dieses Bereiches angesprochen wurden, waren oft auf äußere, nicht zu vermeidende Rahmenfaktoren zurückzuführen wie z.B. der Personalwechsel innerhalb der Projektleitung des BSK. Auch wenn der Übergang – insbesondere für die neue Projektleiterin – mit Schwierigkeiten verlief, muss von einer guten und professionellen Kommunikationsstruktur gesprochen werden.

*Inhaltlich*

Die Meinung, die Evaluation sei innerhalb des Projektes zu früh erfolgt (was auf einige Sozialraumanalysen der Beratungsstellen zutrifft) wurde von beiden Verbänden als *relativ* bezeichnet. Die *Entwicklung* sei im Blickpunkt gewesen, nicht das fertige Projekt. Ein Lernen am Fehler und im Prozess wurde von beiden Verbänden als wichtiger Faktor innerhalb des Kooperationsprojektes angesprochen. Tendenziell wurde es so wahrgenommen, dass der vertiefende fachliche Input mehr von bvkm Seite erfolgte. Die größere Vernetzung und eventuell mehr politische Aufmerksamkeit eher vom BSK ausging.

Betont wurde insbesondere der Erfolg der Fortbildungsreihe. Auch das der „rote Faden“, die übergeordneten Ziele, trotz vieler Umbrüche und personellen Veränderungen nicht aus den Augen gelassen wurde, wurde als großer Erfolg gewertet.

## Träger

Beide Verbände äußerten sich detailliert zur Position der Träger innerhalb des Kooperationsprojektes. Seitens bvkm war eine wichtige Erkenntnis, dass die Träger vor Ort mehr Zeit in die einzelne Beratungsstellen einbringen müssen, um den BeraterInnen mehr und konkrete Informationen und Handlungshinweise mitzugeben. Die Trägerebene sollte verbindlicher eingebunden werden. Diese Aussage deckte sich gut mit dem Wunsch vieler BeraterInnen (was wiederum in den Interviews deutlich wurde) nach mehr Koordination und Anleitungen bezüglich des Aufbaus einer Beratungsstelle. Als Beispiel sei hier die Vernetzungsarbeit und die Corporate Identity, also z.B. das Anbringen von Logos an Fensterscheiben der Beratungsstelle genannt. Die großen Freiheiten, die der bvkm seinen Trägern entgegenbringt, sei positiv zu sehen, aber in diesem Fall hätten deutlichere Anweisungen und Rahmenstrukturen zu mehr Verbindlichkeit geführt. Zum einen natürlich für den Träger selbst, aber zum anderen auch für die BeraterInnen, die sich bei dem Aufbau der Beratungsstelle und den Vernetzungsversuchen teilweise alleine gefühlt haben. Der Verband hat hier während des Projektes gelernt, die Träger in Zukunft mehr einzubinden und diesen koordinierte und detaillierte „Ansagen“ für ihre BeraterInnen mit auf den Weg zu geben. Ein schriftliches Festhalten sei hierfür unerlässlich. Ein Problem bei der Etablierung einer Corporate Identity war unter anderem auch das *Annehmen* einer solchen von Trägerseite aus. Zu viele Variablen seien involviert gewesen. Ein solches Projekt müsse von Anfang an *eine* Handschrift tragen und nicht hundert kleine, sonst geht der Wiedererkennungswert auf dem Weg verloren. Der BSK sagte mit anderen Worten auch, dass die einzelnen Trägervereine zu kurz kämen. „Was nicht gesehen wurde, sind die kleinen Trägervereine, die auf einmal hauptamtliche MitarbeiterInnen bekamen und mit dieser Situation erstmal nicht umzugehen wussten“. Es wurde verstärkt auf die BeraterInnen geschaut und nicht auf die Träger. So betonte der BSK, dass die BeraterInnen vernetzt würden, nicht aber die Träger. Die Frage, wie eine Beratungsstelle überhaupt aufgebaut und etabliert wird, kam zu kurz. Da hätten die Verbände seitens des BSK mehr unterstützen müssen.

### *Austausch und Vernetzung*

Der Austausch und die Vernetzung innerhalb des Kooperationsprojektes können als gelungen bezeichnet werden. Beide Verbände sprachen positiv über diesen Punkt. Vor allem die Vernetzung, die innerhalb der BeraterInnen erfolgte und hauptsächlich auf die Qualifizierungsreihe zurückzuführen ist, war von Bedeutung. Zusätzlich zu den relevanten Fortbildungsthemen konnte genügend Raum gegeben werden für viele informelle Gespräche, in denen z.B. bei gemeinsamen Abendessen relevante Dinge besprochen werden konnten. Insbesondere diese offenen Gesprächsrunden konnten für die TeilnehmerInnen vieles klären.

### **13. Qualitätsentwicklung – Empfehlung zu Qualitätsstandards**

Qualitätsentwicklung und -sicherung innerhalb des Kooperationsprojektes konnte vor allem anhand vielfältiger Aussagen der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen erfolgen. Bei den qualitativen Interviews gab es Fragen zur Beratungssituation und Qualitätsstandards innerhalb der unabhängigen teilhabezentrierten Beratung. Auch bei der Datenerhebung zu den Sozialraumanalysen wurden Aussagen rund um das gesamte Beratungssetting gesammelt. Was braucht es für eine gute und erfolgreiche Beratung, welche Rahmenbedingungen sind vorteilhaft, welche Haltungen und Leitbilder benötigt die unabhängige teilhabezentrierte Beratung, wann war die Beratung „erfolgreich“? Auch innerhalb der Netzwerktreffen und an den Fortbildungswochenenden wurde über Qualitätsmaßstäbe nachgedacht. Ob Beratung Erfolg hat, hängt unter anderem von der Qualität des Angebotes ab. Bereits die Fachtagung zum „Netzwerk unabhängige Beratung“, damals noch „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“, vom 26.2.2016, bot TeilnehmerInnen die Gelegenheit ihre Erfahrungen und ihr Fachwissen zu unterschiedlichen Aspekten von Beratungsqualität in drei Arbeitsgruppen darzustellen und diese zu diskutieren.

Die folgenden Ergebnisse sollen in einen Begriffsdiskurs eingebunden werden. Die herausgearbeiteten Qualitätsmaßstäbe spiegeln die Alltagspraxis der Beratungskon-

zepte wider und zeigen, welche Punkte und Haltungen innerhalb der unabhängigen teilhabezentrierten Beratung zentral sind und hohe Priorität haben.

Um die spezifischen Anforderungen an die Beratungssituation zu definieren, müssen zunächst die unterschiedlichen Perspektiven betrachtet werden:

Wirklichkeit und Selbstorganisation der BeraterInnen

Wirklichkeit und Selbstorganisation der Ratsuchenden

Wirklichkeitsvorstellungen beider Teilsysteme (BeraterIn, Ratsuchende) begegnen sich auf der **professionellen Ebene**. Deren Beziehungen und die damit einhergehende Grundhaltung sind entscheidend für den Erfolg oder Misserfolg des Beratungsprozesses.

Gemäß den Ethik-Richtlinien der Deutschen Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie (Stand 3.10.2012) kann festgestellt werden:

*„Die Grundhaltung ... ist gekennzeichnet durch Achtung, Respekt und Wertschätzung gegenüber einzelnen Personen und Systemen. Dies beinhaltet die Akzeptanz einzelner Personen und die Allparteilichkeit gegenüber den zum System gehörenden Personen, unabhängig von deren Alter, Geschlecht, ethnischer Herkunft, Kultur, Status, sexueller Orientierung, Weltanschauung und Religion. Die Klientinnen und Klienten werden als Expertinnen und Experten für sich und ihre Lebensgestaltung gesehen. Sie werden zur Entdeckung und selbstbestimmten Nutzung eigener Ressourcen angeregt, dabei unterstützt und begleitet.“<sup>81</sup>*

---

<sup>81</sup><http://teilhabe-beratung.de/wp-content/uploads/2018/04/der-rechtsweg-barrierearme-pdf-schwarz-weiss-stand-dezember-2016.pdf> Stand:20.03.2019.

Neben einer förderlichen professionellen Haltung ist Wissen essentieller Bestandteil der Qualität eines Beratungsprozesses. In den Organisationen d.h. in den Beratungsstellen ist dieses Wissen als implizites und als explizites Wissen vorhanden:

1. „Explizites Wissen ist artikuliertes, häufig in Dokumenten und Regeln niedergelegtes Wissen. Es lässt sich zwischen Individuen transportieren, es kann an neue Organisationsmitglieder weitergegeben (...) werden und man kann es systematisieren und dokumentieren“. <sup>82</sup> In Form von Sachwissen oder offiziellen Handlungstheorien schafft es Handlungssicherheit.
2. Implizites Wissen ist dagegen weitaus schwerer zu erkennen und abrufbar. Es bildet zwar einen wichtigen Bestandteil von Organisationen, aber es ist nicht transparent; es zeigt sich vor allem im Handeln und ist an handelnde Personen gebunden. „Es äußert sich in kaum hinterfragten und kaum kommunizierten pragmatischen Ausnahmen (...), in ‚mental Modellen‘, in Lebens- und Berufserfahrung im daraus entstehenden ‚Gefühl‘ für Situationen bei Organisationsmitgliedern“. <sup>83</sup> Implizites Wissen „ergibt sich aus dem Niederschlag von persönlichen Lebenserfahrungen, (...) der Praktiker (...) besitzt Handlungsfähigkeit und setzt sie ein“. <sup>84</sup> Dieses implizite, handlungsleitende Wissen wird in der Sozialisation auf der Grundlage geteilter Erfahrungen erworben und als erfahrungsbasiertes, habitualisiertes Wissen gespeichert. <sup>85</sup>

Nach Karl Mannheim handelt es sich bei dem impliziten, habitualisierten Wissen um kollektiv geteilte Orientierungen. Ein zentrales Anliegen der Führungsebene einer Organisation/Beratungsstelle muss sein:

1. dass die unterschiedlichen Fachkulturen zielführend und auf die Bedarfe der Ratsuchendengruppe ausgerichtet sind und miteinander kooperieren.

---

<sup>82</sup>Merchel, Joachim (2005): Organisationsgestaltung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Konzepte zur Reflexion, Gestaltung und Veränderung von Organisationen. Weinheim / München 2005, S. 176.

<sup>83</sup>Ebd.

<sup>84</sup>Wendt 1998, zitiert nach Merchel, S. 176.

<sup>85</sup>Mannheim, Karl (1980): Strukturen des Denkens. Frankfurt am Main; Bohnsack, Ralf (2003): Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden. Opladen, S. 59ff.

2. das implizite Wissen in der Organisation zu halten und so weit als möglich in explizites Wissen zu transformieren. Es muss versucht werden, implizites Wissen für kollektive Reflexions-, Lern- und Planungsvorgänge verfügbar zu machen.

Ziel muss es also sein, die unterschiedlichen Wissensbestände der verschiedenen Fachkulturen der kooperierenden Bundesverbände zusammenzuführen und zielgerichtet sowie bedarfsorientiert in das Beratungskonzept einzupassen. Der Diversitätsgrad der beiden Verbände, die Unterschiedlichkeit auf organisationaler Ebene soll als Mehrwert und Bereicherung wirken, Diversität soll zu einer Ressource im Beratungsalltag werden.

Dazu gehört nicht nur die fachliche, sondern auch die kulturelle und physische Diversität. Mit professioneller Anleitung können kulturell und physisch heterogene Teams erfolgreiche Beratungsarbeit leisten. Mit Hilfe ihrer differenzierten Sichtweise (Peer) kann die Beratung umfassender und verständnisorientierter erfolgen. Das ist insbesondere für die Peer-Beratung ein wichtiger Faktor. Solch heterogene Teams können wiederum erfolgreiche Synergien erzeugen. Dazu muss das im Team vorhandene, implizite Wissen in explizites Wissen umgewandelt werden. Dieser Lernprozess kann durch interkulturelle Trainings, Reflexionsübungen (sowie die eigene Behinderungsverarbeitung) angeregt und ausgebaut werden, wodurch die Fähigkeit aller Teammitglieder, unterschiedlich geprägte Interaktionsmuster wahrzunehmen und angemessen damit umzugehen, erhöht wird.<sup>86</sup>

Insbesondere bei Beraterteams, die aus einem/r Peer-BeraterIn und einem/r Nicht-Peer-BeraterIn, oder nach eigener Definition einem „erweiterten Peer“ zusammengesetzt sind, ist es wichtig, die Heterogenität an implizitem und explizitem Wissen zusammenzubringen.

---

<sup>86</sup>Moosmüller, Alois (1997): Kommunikationsprobleme in amerikanisch-japanisch-deutschen Teams: Kulturelle Synergie durch interkulturelles Training? In: Zeitschrift für Personalforschung 11(3), S.282-297, hier S.282.

Dabei ist zu beachten:

- Die aufgabenbezogenen Kriterien müssen bei der Zusammenstellung des Teams im Vordergrund stehen.
- Die BeraterInnen müssen körperliche, emotionale und kulturelle Differenzen kennen und ohne Stereotypisierungen damit umgehen können.
- Alle BeraterInnen müssen sich auf ein gemeinsames Ziel einigen.
- Alle BeraterInnen müssen sich auf Augenhöhe begegnen; gegenseitiger Respekt muss hergestellt werden.
- Da die BeraterInnen aufgrund der gegebenen Heterogenität die Effektivität der Kooperation in der Regel unterschätzen, ist ein/e ManagerIn zu empfehlen, der/die ein externes Feedback gibt,<sup>87</sup> zumindest aber eine regelmäßige Supervision und/oder gemeinsames Reflektieren.

Da richtig angeleitete, heterogene Teams im Vergleich zu homogenen Teams kreativer und effektiver arbeiten können, ist es ratsam, Organisationen, Träger, Vereine zu diversifizieren, bzw. Peer- und Nicht-Peer-Organisationen weiterzuentwickeln und die damit einhergehende Bandbreite von Erfahrungswissen als Ressource aufzunehmen. Diese Öffnung ist nicht nur fachlich gewinnbringend, sondern von Vereinsseite gewollt und politisch durch EUTB gefordert. Diese Öffnungsprozesse sollten sich in Richtung einer „interkulturellen Öffnung“ ausweiten. Insbesondere die Wahrnehmung und Anerkennung körperlicher und kultureller Vielfalt und Unterschiedlichkeit werden dann im Leitbild der Organisation und in ihrem Selbstverständnis abgebildet. Interkulturelle Öffnung findet auf struktureller und auf individueller Ebene statt. Bei letzterer sollten alle BeraterInnen Vielfalt als gesellschaftliche „Normalität“ anerkennen und wertschätzen. Sie sind damit in der Lage, in komplexen Beratungssituationen einer differenzierten Gesellschaft angemessen zu agieren. Auf der strukturellen Ebene werden bestehende Abläufe und Routinen einer Beratungsstelle an eine diversifizierte gesellschaftliche Wirklichkeit und damit an eine herausfordernde Beratungsvielfalt angeglichen. In diesen organisationalen Wandlungsprozessen gibt es kein abgeschlossenes Handlungskonzept, keine vorgefertigten Verknüpfungen und Kooperationen, auch keinen standardisierten Bera-

---

<sup>87</sup>Ebd., S. 283f.

tungsablauf, der immer gleich angewandt werden kann: Es entsteht nicht nebenbei während des Arbeitsprozesses, sondern ist das Resultat eines komplexen Lern- und Entwicklungsprozesses der beteiligten Organisationen.<sup>88</sup> Ausgehend von diesen allgemeinen Rahmenbedingungen des gesellschaftlichen und organisationalen Wandels und der anzustrebenden interkulturellen und diversitätsbezogenen Öffnungsprozesse, ergeben sich folgende inhaltliche und strukturelle Qualitätsstandards.

### 13.1. Inhaltliche Qualitätsstandards

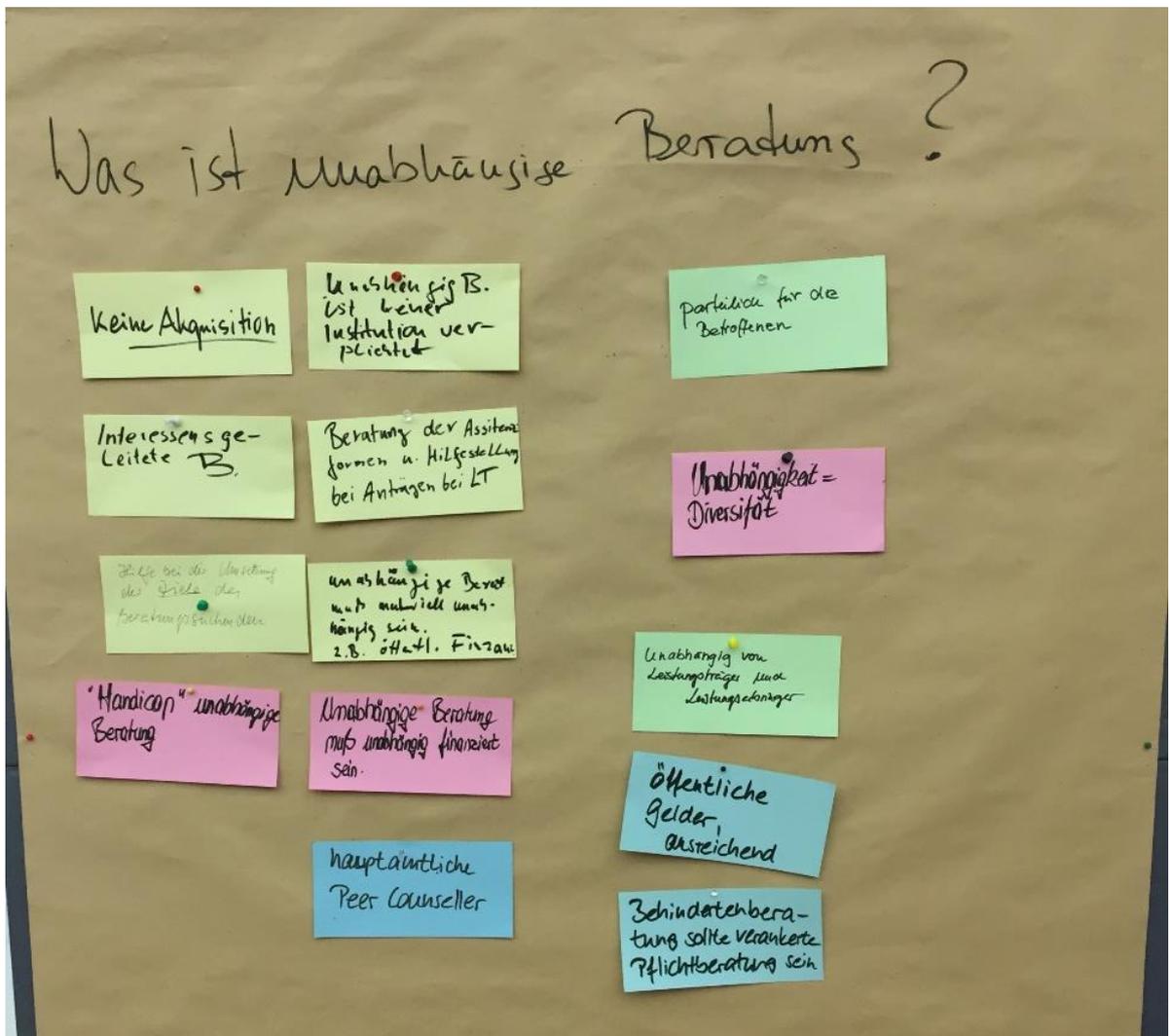
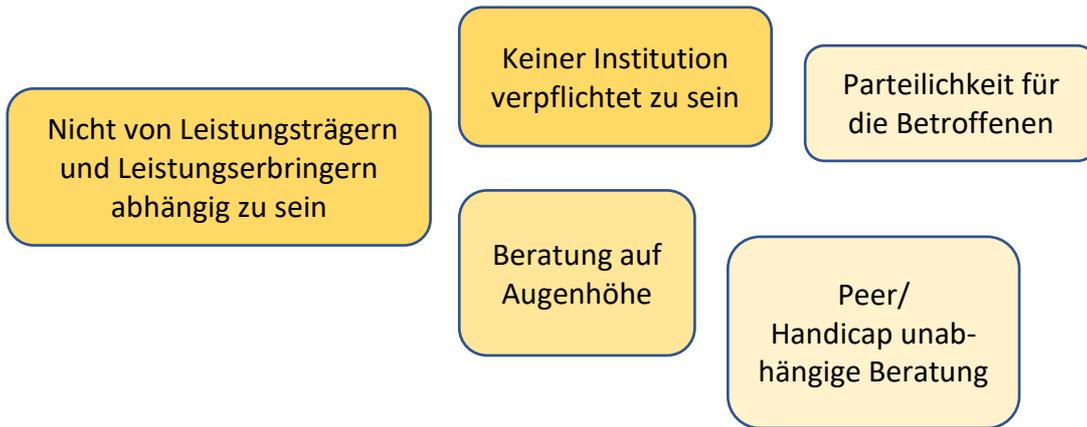
#### Qualitativ anzustrebende Beratung ist unabhängige Beratung

Unabhängige Beratung ist „vom Prinzip genau das, was man in keiner Behörde leisten kann. Tatsächlich über die *ganzen* Facetten der Möglichkeiten beraten zu können. Und dann letztendlich *den* Weg zu finden, den der Klient gerne *selbst* beschreiten möchte.“ (#00:06:04-2#) Keiner Institution verpflichtet und nicht von Leistungsträgern und Leistungserbringern abhängig zu sein, wurde als ein zentrales Merkmal der Unabhängigkeit gesehen. Diese, von allen betonte, Unabhängigkeit, gilt es weiter auszubauen und nicht aus den Augen zu verlieren. Damit gehen aber auch Fragen an eine ausreichende Finanzierung durch öffentliche Gelder einher. Denn nur eine hundertprozentig sichere Finanzierung der Beratungsstellen kann Qualität und auch Kontinuität fördern.

„*In erster Linie ist unabhängige Beratung von mir aus gesehen, eine Beratung auf Augenhöhe.*“ (#00:04:09-9#) Zusätzlich ist unabhängige Beratung eine Beratung auf Augenhöhe; damit ist gemeint, dass es keinen hierarchischen Unterschied zwischen BeraterIn und Ratsuchendem gibt. Unter unabhängiger Beratung wurde aber auch die Parteilichkeit für die ratsuchenden behinderten Menschen verstanden, d.h. unabhängige Beratung ergreift Partei für die Rechte behinderter Menschen und unterstützt diese bei der Umsetzung *ihrer persönlichen* Ziele. Somit erhält unabhängige Beratung neben der individuellen Beratung auch eine politische Komponente.

---

<sup>88</sup>Aschenbrenner-Wellmann, Beate (2003): Interkulturelle Kompetenz in Verwaltung und Wirtschaft. Theorie und Praxis eines Change-Prozesses von der Monokulturellen zur Globalen Kompetenz.



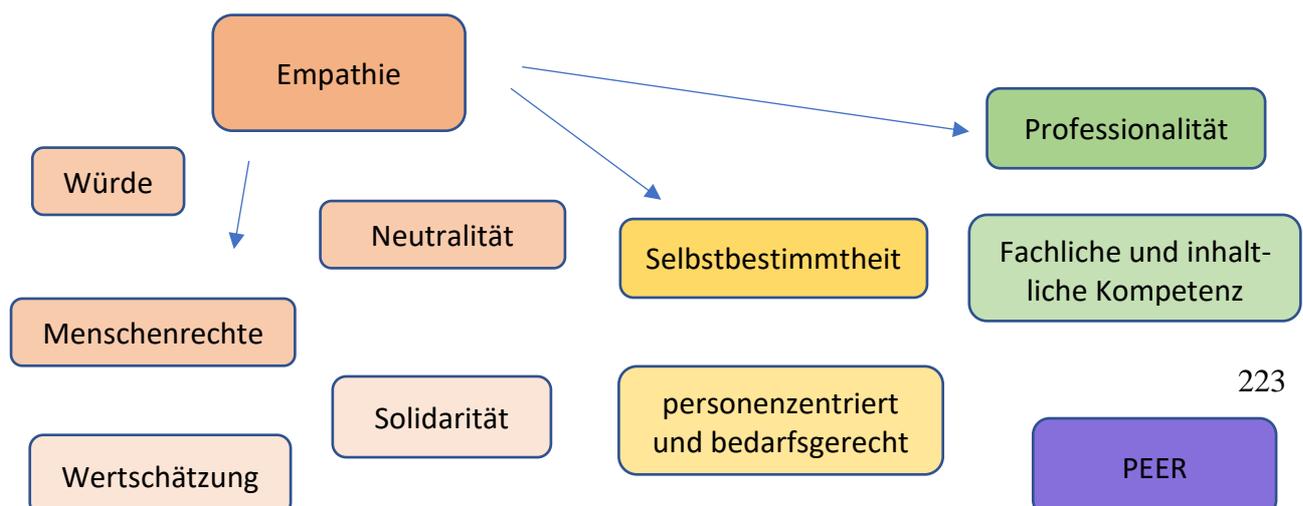
### Entwicklung von Leitbildern der Beratung

Es gibt kein eindeutig festgelegtes und verbindliches Leitbild, so die Aussagen der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen. Jedoch liegt der unabhängigen Beratung ein

auf Empathie beruhendes, menschenrechtlich orientiertes Leitbild zu Grunde. Demnach werden Menschen mit Behinderung nicht als „Defizitträger“, die es zu ändern/verbessern gilt, sondern als BürgerInnen mit gleichen Rechten auf Selbstbestimmung und Teilhabe wie nichtbehinderte Menschen gesehen. Eine Entfernung vom defizitorientierten Denken und medizinischem Verständnis von Behinderung wird angestrebt. Würde, Solidarität und Menschenrechte werden als Basis der Beratungsarbeit beschrieben. Als weitere Elemente eines Leitbildes wurden Unabhängigkeit, Ganzheitlichkeit und Empowerment genannt.

Eine „große Portion an Wertschätzung“ ist immer nötig, so der O-Ton aller BeraterInnen. Hohe Professionalität, fachliche und persönliche Kompetenz gehören ebenso zum Leitbild und zu den Standards einer unabhängigen Beratung.

Die bereits erwähnte notwendige Parteilichkeit, welche eine zentrale Grundlage der Beratung darstellt, kann auch als Arbeit im „Sinne der Betroffenen“ beschrieben werden. Der Mensch mit Behinderung wird hierbei als ExpertIn in „eigener Situation“ verstanden; die individuelle Situation, vorhandene Bedürfnisse, Erfahrungen und Ziele stehen im Mittelpunkt. Authentizität ist ebenfalls als Voraussetzung genannt worden. Insbesondere in der Peer-Beratung bringt die/der BeraterIn die reflektierten Erfahrungen mit der eigenen Behinderung gezielt ein, um mögliche Problemlösungswege aufzuzeigen aber auch um Menschen zu ermutigen, ihr Leben selbst in die Hand zu nehmen. Eine eigene Behinderungsbewältigung muss erfolgt sein. Wichtig ist es, die persönlichen Erfahrungen nicht als allgemeingültig, sondern als beispielhaft zu sehen und die eigenen Grenzen gut zu erkennen. Ratsuchende im Bedarfsfall an andere geeignete Stellen weiterzuvermitteln, wird als ein zentrales Thema der Beratung verstanden, deshalb gehören Networking und eine weitreichende Vernetzung zu den „erweiterten Leitbildern“ der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen.



# Welchem Leitbild sind die Berater/-innen verpflichtet?

SELBSTBESTIMMTES  
LEBEN

WÜRDE

MENSCHENRECHTE

BEDARFSGERECHTE  
BERATUNG

EMPATHIE

WERTSCHÄTZUNG

WERTFREIHEIT  
NEUTRALITÄT

SOLIDARITÄT

PERSONENZENTRIERT

OFFENHEIT

LEBENSERTWURF  
DES  
RATSUCHENDEN

EMPOWERMENT

KEIN WIRTSCHAFTLICH-  
KEITASPEKT

AUTHENTIZITÄT  
ALS PEER

UNABHÄNGIGKEIT

PRAXISNAHE

Fachliche  
Kompetenz

Bereitschaft  
zum  
Dialog

Networking

LEBENSERFAHRUNG  
MIT/ALS BERATER:IN  
MIT Behinderung

im Interesse  
des Betroffenen

Einbeziehung auch von  
Angehörigen - wenn gewünscht  
and sinnvoll

Professionalität  
(Kollisionsvermeidung des Berufs)

Eigene Grenzen erkennen

Beteiligung der Betroffenen

Vertraulichkeit /  
Verschwiegenheit!

Datenschutz

ganzheitliche Sichtweise  
-> die Person als Ganzes sehen

politisches Bewusstsein  
(wir sind nicht behindert, sondern wir  
werden behindert)

Engagement - ggf. auch  
in der lokalen Politik (Barriere etc.)

Nach aktuellen Standards  
arbeiten -> Fortbilden

UMSETZUNG  
DER BERATUNGS-  
ERFAHRUNGEN IN  
POLITISCHE FÖRDERUNG

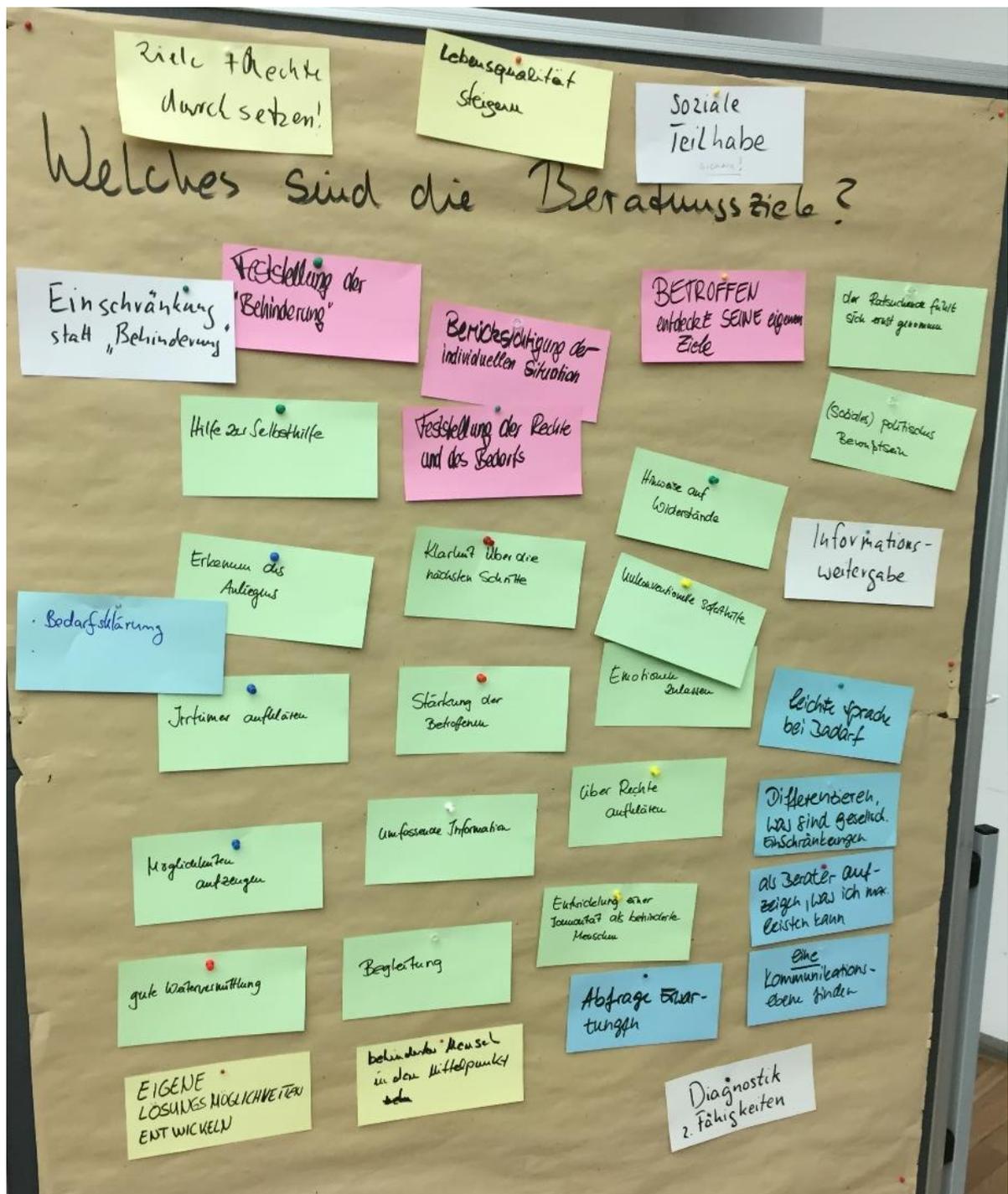
EXPERTE IN  
EIGENER SACHE  
(RATSUCHENDER)

Gesetzliche Regelungen  
für NICHT institutionalisierte  
Entwicklungsmöglichkeiten

## Analyse und Reflexion von Beratungszielen

Die wichtigsten Beratungsziele sind es, die Lebensqualität betroffener Menschen zu steigern, sowie die Sicherung der gesellschaftlichen Teilhabe und die Förderung der Selbstbestimmung des/der Ratsuchenden. Hierzu ist zunächst eine ausführliche Bedarfsklärung wichtig, es sollen geeignete Informationen über Möglichkeiten und Rechte vermittelt und Wahlmöglichkeiten aufgezeigt werden. Hier ist es aber auch bedeutsam, Erwartungen aufzudecken, realistisch darüber zu reden und auch als BeraterIn im Vorfeld abzuklären, was von dem/der BeraterIn Peer-BeraterIn *nicht* geleistet werden kann. Dafür ist eine weitere Grundvoraussetzung, geeignete Kommunikationswege zu finden. Daher ist es unerlässlich, Informationen barrierefrei weitergeben und auch in leichter Sprache anbieten zu können. Bei Bedarf soll der ratsuchende Mensch in seinem Selbsthilfepotential gestärkt werden und bei der Durchsetzung seiner Rechte begleitet werden. Hierfür ist es nötig, Klarheit über die nächsten Schritte zu bekommen, ein grundsätzliches Verstehen des Anliegens ist erforderlich. Emotionen dürfen zugelassen werden. Es ist schwer sich in einer Gesellschaft, die Behinderung als Defizit begreift und mit Ausgrenzung antwortet, willkommen zu fühlen und ein entsprechendes Selbstbewusstsein zu entwickeln. Beratung sollte deshalb die Möglichkeit beinhalten, die ratsuchenden Menschen bei der Entwicklung einer positiven Identität als Mensch mit Behinderung zu unterstützen. In diesem Zusammenhang werden u.a. die Entwicklung eines politischen Bewusstseins und das Erkennen der gesellschaftlichen Ursachen für Ausgrenzung als hilfreich angesehen.





## Qualitätsentwicklung und -sicherung durch Supervision und Fort-/Weiterbildung

Die BeraterInnen und Peer-BeraterInnen waren sich mehrheitlich einig, dass eine regelmäßige Fort- und Weiterbildung die Qualität der Beratung erheblich steigert. Hierzu gehören Weiterbildungen zu verschiedenen Fachthemen ebenso wie Semi-

nare zur personellen und methodischen Kompetenzentwicklung. Externe Supervisionen sollten ergänzend hinzukommen. Wichtig ist es, dass es in diesem Zusammenhang nicht nur um einen reinen Informationsgewinn geht, sondern um Reflexionsprozesse auf verschiedenen Ebenen: Die Reflexion der Person im Beratungssetting, der Beratungsarbeit und der Beratungsinhalte. Bei Peers auch die Reflexion der eigenen Behinderung (Behinderungsbewältigung). Insbesondere für Peer-BeraterInnen sind die Fort- und Weiterbildung sowie die Supervision durch Peer-TrainerInnen und SupervisorInnen sinnvoll und motivierend. Die Weiterbildungen sollten weitestgehend barrierefrei und kostenneutral sein, damit eine Teilnahme für eine große Anzahl an BeraterInnen möglich ist. Zudem sollten die Angebote so gestaltet werden, dass sie von Menschen mit unterschiedlichen intellektuellen Voraussetzungen und Bildungsabschlüssen (z.B. auch von Menschen mit Lernschwierigkeiten) genutzt werden können. Die Fort- und Weiterbildungen sind aber nicht nur inhaltlich und persönlich von großer Bedeutung, sondern auch für die Qualität der Beratung essenziell. Denn die eigentliche Vernetzungsarbeit („wer hatte welchen Fall schon mal und was hat derjenige gemacht“) passiert in den Weiterbildungen. Hier werden niedrigschwellige, aktuelle und problematische Themen der Beratung angesprochen und Lösungen ausgetauscht. Da die Ratsuchenden und ihre Fragestellungen in diesem Kooperationsprojekt sehr vielschichtig sind, werden Vernetzungen bei den Fort- und Weiterbildungen als besonders wertvoll angesehen. Als wichtiges Element von Qualität wurden hier die Vernetzung und der „überregionale“ Austausch zwischen BeraterInnen aufgeführt.

### **Qualitätssicherung durch Monitoringverfahren**

Zur Qualitätssicherung ist die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems sinnvoll, das gemeinsam entwickelt und transparent kommuniziert wird. Hierzu könnte beispielsweise ein einheitliches Auditierungsverfahren angestrebt werden. BeraterInnen sollten zur Erreichung von Zielen Zielvereinbarungen erstellen, die mit ihren Trägern, Vereinen, aber insbesondere auch mit den Ratsuchenden abgestimmt werden. Dafür ist es wichtig, am Ende des Beratungsprozesses eine Evaluierung durchzuführen. Hierzu ist die Dokumentation der Arbeit erforderlich. Die KundIn-

nenzufriedenheit kann beispielsweise durch anonyme Befragung der Ratsuchenden erhoben werden. Da diese Ratsuchendengruppe jedoch wenig an langwierigen Befragungen zum Beratungssetting interessiert ist, empfiehlt sich eine kurze Befragung in einfacher Sprache anzubieten. Die Befragung sollte allerdings nicht zulasten der Beratungszeit und des entwickelten Vertrauens gehen. Auch die kollegiale Supervision bietet die Möglichkeit, das eigene Handeln und die Qualität der eigenen Beratung zu reflektieren. Als erfolgreich wurde diese Zusammenarbeit in Form der Reflexionszeiten von BeraterInnen im Tandem-Modell (ein/e Peer-BeraterIn und ein/e Nicht-Peer-BeraterIn) beschrieben.

Gute Qualität der Beratung sollte bereits in der Ausbildung von BeraterInnen ein zentrales Thema sein, denn in Aus- und Weiterbildung wird meist auf eine Grundlage aufgebaut. Viele BeraterInnen und Peer-BeraterInnen haben unterschiedliche Vorbildungen. Deshalb ist es umso wichtiger ein gutes holistisches Angebot an Fort- und Weiterbildungsangeboten zur Verfügung zu stellen. Auch wäre eine weitere Spezialisierung und fachliche Vertiefung in frei wählbaren Bereichen anzustreben, um individuell vorhandene fachliche Bedarfe auszugleichen (Rechtsberatung, Datenschutz, Systemisches Arbeiten, Peer-Beratung, Networking etc.). Ein konstanter Ausbau an Qualitätskriterien sollte weiterhin ein zentrales Anliegen des Monitorings sein.

# Wie erfolgt eine Qualitätskontrolle?

Qualitätskriterien fehlen noch

DSB hat Qualitätskriterien -> mit Zertifiz. ist

Objektive Qualitätskriterien

Qualitätsmanagementsystem

Transparenz!

Qualitätsstandards für Ausbildung von Beratern (innen)

Qualitätsicherung

Rechenschaftsbericht => quantitativ

Methode festlegen

Kriterien individuell festlegen

Zeitpunkt der Kontrolle festlegen -> Frist setzen!

Mitarbeiter sensibilisieren f. Notwendigkeit d. Kontrolle

Planung des QM-PROZESS

kollegiale Supervision

Befragung der Betroffenen

Kundenzufriedenheit erfragen

Abfrage Ziel => Umsetzung

+ Abfrage der Peeraspekte

Zielvereinbarung = Zielreichung

Zertifizierung

Standards anerkennen

Anonyme Fragebögen

Arbeit dokumentieren

Qualitätskontrolle darf nicht zu Normierung und Standards führen

BEFRAGUNG DURCH PEER

Datenschutz beachten

Peer-Effekt sichtbar machen

Altenstellungswerkzeuge bzw. Peer-Counseling hervorheben

Qualitätskontrolle NICHT zu Lasten der Beratung

Externe Qualitätskontrolle

Evaluation

### 13.2. Strukturelle Qualitätsstandards

Neben den inhaltlichen, thematischen und personellen Faktoren sind auch strukturelle Bedingungen von großer Bedeutung für die Qualität von Beratung.<sup>89</sup> Denn wenn ungünstige strukturelle Bedingungen vorliegen, wenn z.B. die Ratsuchenden die Beratungsstelle nicht erreichen können oder sie dort keine, an ihre Beeinträchtigung angepassten Informationen vorfinden, dann kann Beratung nicht erfolgreich sein. Die Ergebnisse der Sozialraumanalysen der Beratungsstellen bestätigten einige strukturelle Mängel. Zwar erfolgte die Datenerhebung in einem frühen Stadium der Etablierung der Beratungsstellen, dennoch besitzen einige Aussagen weiterhin Gültigkeit. Wichtigste strukturelle Grundvoraussetzung ist, dass unabhängige Beratung für behinderte Menschen in einem barrierefreien Rahmen nutzbar ist. Dies bezieht sich sowohl auf die Beratungsstelle, als auch auf den Zugang zu Informationen, der in vielen verschiedenen Formaten gewährleistet werden sollte. Nicht nur die fast allorts vorhandene Barrierefreiheit für RollstuhlfahrerInnen ist damit gemeint, sondern auch Zugangsmöglichkeiten für andere Ratsuchendengruppen. Insbesondere Informationen in leichter Sprache und in Fremdsprachen sind notwendig und noch zu selten vorhanden. Im Sinne einer *interkulturellen Öffnung* müsste hier noch deutlich an Maßnahmen und Programmen zugelegt werden.

Hell und geräuscharm sollte die ideale Beratungsstelle sein. Der Ort der Beratung sollte zudem zentral liegen und gut an den ÖPNV angebunden sein. Diese Forderung ist sehr schwer umzusetzen, insbesondere bei steigenden Mietpreisen und barrierefreien Anforderungen ist ein Einhalten dieses Qualitätsstandards schwer zu bewerkstelligen. Deshalb ist es umso wichtiger mit Kreativität über andere Formate der Beratung nachzudenken und diesen Ideen Raum zu geben. Die *aufsuchende Beratung* sei hier genannt. Aber auch ein Beratungsmobil kann eine interessante Alternative sein. Die nötige Vernetzung, Bekanntmachung und Wiedererkennung der Beratungsstelle lässt sich aber auch mit niedrigen finanziellen Mitteln weiter ausbauen.

---

<sup>89</sup> <http://teilhabe-beratung.de/wp-content/uploads/2018/04/der-rechtsweg-barrierearme-pdf-schwarz-weiss-stand-dezember-2016.pdf> Stand: 20.03.2019.

Weitere wichtige Punkte sind: nutzerInnenfreundliche Sprechzeiten, zeitnahe Rückruf von verpassten Anrufen und die Wahlmöglichkeiten in Bezug auf das Geschlecht der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen. Die Möglichkeit bei einer angefragten Peer-Beratung die Gleichartigkeit der Behinderung einzubeziehen, lässt sich nicht immer realisieren, könnte jedoch weiter ausgebaut werden. Trotz der erfolgreichen Überführung aller Beratungsstellen des Netzwerks in EUTB-Beratungsstellen, gibt es strukturelle Sorgen. Ohne langfristige bzw. entfristete Förderung gibt es weder auf Seiten der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen noch auf Seiten der Ratsuchenden Sicherheit und Nachhaltigkeit. Das Hinzukommen anderer Beratungsinhalte und die damit einhergehende Abwendung der Rechtsberatung im Kontext der unabhängigen Beratung, wie sie von EUTB gefordert wurde, ist im Sinne der unabhängigen teilnehmenden Beratung nicht von allen TeilnehmerInnen und Peer-BeraterInnen als „nachhaltig“ und „zielführend“ empfunden worden. Auch die mit EUTB einhergehende Mehrarbeit bei Dokumentation und Verwaltung lässt den Raum für die „eigentliche Beratungsarbeit“ schrumpfen. Denn eine unabhängige und parteiliche Beratung kann nur dazu beitragen die Selbstbestimmung und gesellschaftliche Teilhabe der Ratsuchenden zu erhöhen, wenn sie weiterhin unter guten Rahmenbedingungen stattfindet.

## 14. Zusammenfassung und Ausblick

Zielsetzung der wissenschaftlichen Begleitung des Kooperationsprojektes war es zu klären, inwieweit es in der Projektlaufzeit gelungen ist, die Stärkung und Durchsetzung der Rechte behinderter Menschen und ihrer Familien zu erreichen, unmittelbare, individuelle, soziale Beratung, Rechtsberatung und Rechtsvertretung, überregionale Informationen und Aufklärungsarbeit aufzubauen sowie eine bundesweite Qualifizierung in ein Gesamtkonzept zusammenzufügen und umzusetzen. Es geht also um Erkenntnisgewinn und Dokumentation des Lern- und Entwicklungsprozesses um zukünftige Optimierung, nicht um eine Rechtfertigung für vergangene Abläufe und Entscheidungen.

Während der fünfjährigen Dauer des Kooperationsprojektes „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“ bzw. „Netzwerk unabhängige Beratung“ sind einige vorgesehene Bausteine der wissenschaftlichen Begleitung „veraltet“, andere besitzen weiterhin Relevanz, aber auch neue Fragen und Erkenntnisse z.B. zu Veränderungen durch den Übergang in die EUTB kamen hinzu. Schon während der Datenerhebung zu Beginn des Kooperationsprojektes 2016 wurde deutlich, dass unser Ansatz der Prozess- und nicht der Ergebnisevaluation die passende Betrachtungs- und Vorgehensweise war. Es handelte sich um ein Entwicklungsprojekt, um ein Projekt des ständigen Wandels, das Change-Management-Strategien und hohe Flexibilität aller Beteiligten erforderte. So ist der Baustein „Sozialraumanalyse“ als Zwischenergebnis zu verstehen, da sich alle Beratungsstellen zum Erhebungszeitpunkt am Anfang ihrer Beratungsarbeit befanden. Das gilt insbesondere für die Räumlichkeiten (Umszug der Beratungsstelle, Umbaumaßnahmen, Rampen etc.), aber auch das Beratungssystem befand sich zum Zeitpunkt der Datenerhebung noch im Aufbau. Trotzdem konnte ein Großteil der anfangs gestellten Fragen systematisch beantwortet werden. Aussagekraft und einen wichtigen Einblick in die Beratungsarbeit bieten vor allem die Aussagen aus den Interviews mit den BeraterInnen.

Die Statements bei den Interviews mit den BeraterInnen und Peer-BeraterInnen zeigen auf, wo zukünftiger Diskussionsbedarf vorhanden ist und eine weiterführende Rollenklärung innerhalb des Beratungssettings nötig ist. Sie geben Auskunft über

bisherige Schwachstellen und zusätzliche Handlungsoptionen. Hierzu gehören fachliche und inhaltliche Diskussionen, wie z.B. der notwendige Klärungsprozess zum **Peer-Begriff** bzw. **erweiterten Peer-Begriff**.

Eine Auseinandersetzung muss auch zu dem zwiespältig zu verstehendem Begriff der **unabhängigen Beratung** geführt werden: Auf der einen Seite steht die finanzielle Unabhängigkeit und damit Beratungsfreiheit und Vielfalt, auf der anderen Seite existiert die Notwendigkeit einer sicheren Finanzierung der Beratungsstellen *ohne* Verfolgung der Eigeninteressen des Trägers.

Interessante diskursive Einblicke ergab auch das Gegensatzpaar **vielfältige Beratungsinhalte** versus **fachliche, tiefe Beratungsinhalte**. Für einige BeraterInnen und Peer-BeraterInnen stellte sich die Frage, wie *vielen und differenziertes* Beratungswissen zu den unterschiedlichsten Sachlagen auch gleichzeitig ein *profundes* Wissen im Beratungsalltag werden kann. „*Fachwissen ist nur dann qualitativ, wenn es in die Tiefe geht, aber überall (in alle Beratungsthemen) in die inhaltliche Detailtiefe zu blicken, ist nahezu unmöglich*“. Die Befürchtungen, die unabhängige teilhabezentrierte Beratung könne sich zur „**Verweisberatungsstelle**“ entwickeln, sollte mit den Bundesverbänden und Trägern diskutiert werden.

Deutlich wurde auch, dass insbesondere bei der Ratsuchendengruppe *‘Menschen mit Behinderung’* klare Regelungen gebraucht werden für die Frage: „Wann ist es **Beratungsarbeit** und ab wann **Betreuungsarbeit**?“ Insbesondere diese Personengruppe braucht oft ein *Mehr* an Begleitung, damit Beratung zielbringend durchgeführt werden kann. Hier sollte weiterhin ein produktiver Austausch innerhalb der Fachkulturen angestrebt werden.

Innerhalb des Kooperationsprojektes haben sich Fragestellungen entwickelt, die explizit aufgrund der vielen Wandlungsprozesse des Projektes entstanden sind. So ist die Übernahme zu EUTB zwar als Gewinn bewertet worden, wirft aber auch Fragen auf. Benannt wurden **Qualitätsunterschiede** und Projektschwerpunkte, die unter EUTB anders behandelt wurden als unter dem „Netzwerk unabhängige Beratung“. (Siehe Unterkapitel „8.13 Exkurs: Wandel vor und nach Aufnahme zu EUTB“). Des Weiteren konnte die Notwendigkeit herausgearbeitet werden, zukünftig einzelne

Beratungsstellen und insbesondere die Rolle und Funktion der Träger und Vereine verstärkt ins Blickfeld zu nehmen.

Festzuhalten bleibt, dass alle Beratungsstellen des „Netzwerks unabhängige Beratung“ erfolgreich zu EUTB überführt werden konnten und die dort geforderten Qualitätskriterien gut erfüllen konnten. In den letzten drei Jahren wurden BeraterInnen und Peer-BeraterInnen qualifiziert, Netzwerke aufgebaut und die Beratungsstellen platziert und erfolgreich bekannt gemacht.

Die vorliegende Evaluation kann als Begleitprozess verstanden werden, dessen Ergebnis kein endgültiges, fertiges Produkt darstellt. Der erreichte Erkenntnisgewinn, das Lernen aus den Fehlern, das „frühe Evaluieren“ bringen somit die Chance, Holpzigkeiten der Startphase auszugleichen. Denn eine Evaluation, die am Anfang eines Projektes beginnt, hat den Vorteil schnell auf Fehlentwicklungen reagieren und diese zeitnah beheben zu können.

#### **14.1. Anfangsfragen, Wirksamkeit der Maßnahmen**

Ein Augenmerk der wissenschaftlichen Begleitung lag auf:

##### **a) der Angemessenheit des Fortbildungsangebots im Hinblick auf die benötigten Kompetenzen der BeraterInnen**

Die vom IAD gemeinsam mit den Projektpartnern konzipierte, durchgeführte und evaluierte Fortbildungsreihe wurde von allen Beteiligten als sehr hilfreich für die Beratungsarbeit, als inhaltlich und methodisch fundiert und ausgewogen bewertet. Inhaltliche Anpassungen erfolgten prozessbegleitend zwischen dem ersten und zweiten Durchgang. Durch das modulare Konzept konnte eine umfassende Diversitätskompetenz der TeilnehmerInnen gefördert werden. Diese ist zwingende Voraussetzung für Beratungsprozesse im Kontext der Heterogenität und Teilhabezentrierung.

**b) der Wirkung einer sozialen und sozialrechtlichen Beratung und Vertretung behinderter Menschen für die Verwirklichung ihrer eigenen Lebensvorstellungen.**

Die Frage nach einer förderlichen Wirkung der sozialen und sozialrechtlichen Beratung behinderter Menschen für die Verwirklichung ihrer eigenen Lebensvorstellungen kann bejaht werden, da ein direkter Bezug von Beratungsinhalten, Beratungsmethoden und Haltungen der BeraterInnen zur Lebenswelt der Betroffenen nachgezeichnet werden kann. Durch die „Beratung auf Augenhöhe“, die die unabhängige, teilhabezentrierte Beratung in den Mittelpunkt der Dienstleistung rückt, können Ratsuchende mit konkreten Empfehlungen und Umsetzungsplänen ausgestattet werden. Mögliche Wege und nächste Schritte werden im Beratungssetting entwickelt, die Entscheidung *welcher* Weg gewählt wird, bleibt den Ratsuchenden selbst überlassen. Mit dem Verständnis von Empowerment geht einher, dass die Stärken und Fähigkeiten der Ratsuchenden im Mittelpunkt bleiben und nicht ihre Defizite. Wesentliche Grundhaltungen für die BeraterInnen wie z.B. Partizipationsorientierung und Menschenrechtsbildung könnten in der vom IAD entwickelten Fortbildungsreihe praxisorientiert aufgebaut und gefestigt werden. Die manchmal auftretende Notwendigkeit der Grenzziehung zwischen Beratung und Begleitung kann im Einzelfall erfolgen. Eine gute Beratung, so der O-Ton der BeraterInnen, kann im Kontext *dieser* Ratsuchendengruppe oft nicht ohne weitergehende Begleitung erfolgen. Das Netzwerk und die engmaschige Vermittlung zu den zuständigen Stellen, die dann eine Begleitung übernehmen, ist bei diesem Kooperationsprojekt Voraussetzung.

Die Beratungsinhalte spiegelten die Fragen der Ratsuchenden umfassend wieder. Gab es innerhalb des „Netzwerks unabhängige Beratung“ Themen, die die BeraterInnen nicht sofort beantworten konnten, so wurde durch vielfältige Vernetzung zeitnah eine fundierte Antwort gesucht. Sobald neue Antworten auf unklare Fragen gefunden wurden, stellten die BeraterInnen diese Antwort wiederum anderen BeraterInnen zur Verfügung. So entstand ein Kreislauf sich „aufbauenden unabhängigen Beratungswissens“.

Die Frage nach der:

**c) angemessenen Beteiligung behinderter Menschen und die Berücksichtigung ihrer Interessen im Beratungskontext**

kann insofern als erreicht beantwortet werden, als die Methodik und die Handlungskonzepte innerhalb der Beratung ganz eindeutig die Ratsuchenden in den Mittelpunkt stellen. Unabhängig von der zum Einsatz kommenden Methode, dem Weltbild der BeraterInnen, den Leitbildern, seiner/ihrer Biographie oder dem eigenen Peer-Bezug kann festgehalten werden, dass die Interessen und Autonomie der Ratsuchenden immer und zu jedem Zeitpunkt der Beratung im Zentrum standen.

Die Frage nach der:

**d) Deckungsgenauigkeit der Beratungsinhalte mit den Bedarfen der Ratsuchenden bzw. danach inwieweit die Beratungsangebote die Zielgruppe erreichen.**

Diese Frage kann innerhalb dieser Evaluation *nur* aus BeraterInnen- und Peer-BeraterInnen-Sicht beantwortet werden. Nicht aus Sicht der Ratsuchenden. Wie im Kapitel 11: „Ratsuchende im Kontext der Evaluation“ näher beschrieben wurde, konnte eine direkte Befragung der Ratsuchenden nicht erfolgen. Aus BeraterInnen- und Peer-BeraterInnen-Sicht war das Beratungsangebot perfekt auf die Bedarfe der Ratsuchenden abgestimmt. Das schließt mit ein, dass BeraterInnen, sollte keine konkrete Antwort auf eine gestellte Frage oder Problematik gegeben werden, anschließend (durch Vernetzung und Kooperation der BeraterInnen untereinander) nach einer geeigneten Lösung suchen können. Es kann gesagt werden, dass die Beratungsarbeit des „Netzwerks unabhängige Beratung“ eindeutig klientInnenorientiert vorgeht. Inhaltlich lieferte nicht die Beratungsstelle die Themen, sondern die KlientInnen, die Ratsuchenden. Somit korrespondierten die Inhalte der Beratung mit den Bedarfen der KlientInnen.

Die Fragestellung nach der:

**e) Beteiligungsmöglichkeit von Peer-BeraterInnen innerhalb der Beratungsstellen**

kann ebenfalls als positiv erfüllt beschrieben werden. Unabhängig von der noch zu erfolgenden Peer-Definition (ob nun „direkt Peer“ oder „erweiterter Peer-Begriff“) ist in jeder Beratungsstelle zumindest *ein* Peer im Beratungsteam. Nach dem „erweiterten“ Peer-Begriff oftmals beide BeraterInnen. Empfohlen wurde – insbesondere unter Berücksichtigung des Verwaltungsaufwandes mit EUTB – eine Tandem-Beratung, sprich ein/e Peer-BeraterIn und ein/e Nicht-Peer-BeraterIn. Nicht nur die Aufgabenteilung ist so besser möglich, auch die abschließende Besprechung, das Nähe-und-Distanzverhältnis, die Psychohygiene und nicht zuletzt die Supervision kann durch kollegiale Teamarbeit / Tandem-Arbeit gewährleistet werden. Ein Ausbau der Tandem-Beratungsarbeit ist zu empfehlen, ebenso eine zusätzliche Qualifizierungsreihe für Peer-BeraterInnen, um das „Abrutschen von Peer-Beratungsarbeit in den ehrenamtlichen Sektor“ zu verhindern.

Auch die

**f) Praxistauglichkeit der eingesetzten Materialien, die Barrierefreiheit und der Bekanntheitsgrad der Beratungsstellen**

sollte untersucht werden. Die Materialien waren, wie auch die Beratungsstellen, noch im Entwicklungsstadium und sind dadurch ausbaufähig. Jede Beratungsstelle war spezifisch ausgestattet, weshalb hier kaum allgemeingültige Aussagen getroffen werden können. Erweitert werden sollte die Barrierefreiheit auf *allen* Gebieten, nicht nur für RollstuhlfahrerInnen. Es fehlte an Informationsmaterial in *leichter* Sprache und Fremdsprachen. Generell lässt sich ein Mangel an *interkultureller* Information und Vernetzung feststellen. Die Peer-Beratung lässt sich ebenfalls noch ausbauen; insbesondere, wenn ein/e Peer-BeraterIn mit gleicher Behinderung gewünscht wird, konnte nicht jede Beratungsstelle auf ein bestehendes Netzwerk verweisen.

Die Sozialraumanalysen zum Bekanntheitsgrad der Beratungsstellen unter dem Namen des Kooperationsprojekts fielen negativ aus. Die meisten Beratungsstellen waren schwer auffindbar und in der Nachbarschaft unbekannt. Es gilt aber die Aussagen zur Bekanntheit und Außenwahrnehmung der Beratungsstellen zu relativieren. Dies alles muss vor dem Hintergrund betrachtet werden, dass die BeraterInnen noch nicht viel von Werbung, Marketing, Netzwerkarbeit, Corporate Identity etc. wussten und von ihren Trägern keinerlei Hilfestellung an die Hand bekamen. Für lang etablierte Beratungsstellen gilt diese Aussage nicht. Jedoch ist klar zu merken, dass häufig eine „Überforderungssituation“ in der Anfangszeit dazukam. Zu viel mussten die BeraterInnen und Peer-BeraterInnen gleichzeitig beachten. Zukünftig Träger und Vereine mehr einzubinden wurde hier als Zielsetzung formuliert. Im Sinne einer „*institutional readiness*“ wäre eine entsprechende Fort- und Weiterbildung für Träger und Vereine zu empfehlen.

#### **14.2. Optimierung und Weiterentwicklung**

Welche Anforderungen und Maßnahmen können die Grundlage für die weitere Entwicklung der Beratungsstellen bieten?

- Die Notwendigkeit zukünftig **Träger und Vereine mehr einzubinden**, wurde in allen Evaluationsbausteinen deutlich. Gerade das „*Sich-alleingelassen-Fühlen*“ bei der Etablierung der Beratungsstellen kann auf einen Mangel an Kooperation bei den Trägern und Vereinen hinweisen. Den BeraterInnen in Zukunft mehr konkrete Umsetzungshinweise und Handlungsrichtlinien an die Hand zu geben, wurde als sinnvoll erachtet. Im Sinne einer „*institutional readiness*“ wäre eine Fort- und Weiterbildung für Träger und Vereine zu empfehlen.
- **Ausbau der Tandem-Beratung und Erweiterung der Peer-Beratung:** Die Tandem-Beratungsarbeit zwischen einem/einer Peer-BeraterIn und einem/einer Nicht-Peer-BeraterIn wurde bei dieser Evaluation als gewinnbrin-

gend dargestellt. Eine Weiterentwicklung wäre hier wünschenswert, insbesondere vor dem Hintergrund des gegenseitigen Austausches, der Supervision und kollegialen Fallbesprechung. Auch der

- **Ausbau eines Peer-BeraterInnen-Netzwerkes** wurde als wertvoll betrachtet. Wenn auch nicht oft, so kommt es doch immer wieder vor, dass Ratsuchende sich gerne von einem/einer Peer-BeraterIn beraten lassen, der/die die gleichen Behinderungserfahrungen gemacht hat wie die/der KlientIn. Im Sinne einer *guten* und *umfassenden* Peer-Beratung ist es deshalb ein Plus im Beratungssetting, Kontakt zu einem/einer Peer-BeraterIn mit ähnlichem Behinderungshintergrund herstellen zu können.
- **Qualifizierungsreihe für Peer-BeraterInnen:** Damit die Peer-Beratung nicht in das Feld der Ehrenamtlichkeit „abgeschoben“ wird und damit die Peer-Beratung eine *Beratung* ist und nicht nur „*ein verständnisvolles Gespräch*“ unter Peers darstellt, könnte eine bundesübergreifende einheitliche Qualifizierungsreihe für Peer-BeraterInnen geplant werden. Die Module sollten ähnlich konzipiert sein, damit eine flexible und wechselseitige Anrechnung möglich ist.
- **Stabile Projektfinanzierung bezüglich der aufsuchenden Beratung:** Nicht immer ist es nötig einen Ratsuchenden zu Hause aufzusuchen. Doch kam und kommt das im Beratungsalltag dennoch vor. Gerade unter Betrachtung der Ratsuchendengruppe muss dieses Beratungsangebot aufrechterhalten werden, da Mobilität ein großes Thema ist und bleibt. Hier war zum Anfang des Projektes keine einheitliche Abrechnungsmodalität gegeben. Häufig mussten insbesondere Peer-BeraterInnen einen langen, kostspieligen Weg (Taxi) auf sich nehmen, um die ratsuchende Person zu Hause zu erreichen. Die Möglichkeit zur aufsuchenden Beratung ist auch unter EUTB noch nicht definitiv geklärt.

- **System und Struktur der Beratung:**

Innerhalb der Beratungsstruktur müssen noch einige Optimierungen erfolgen. So gibt es unter den BeraterInnen und Peer-BeraterInnen noch keinen eindeutigen Konsens darüber, wie lange eine Beratung dauern sollte. Es wurde von stundenlangen Erstberatungen geredet und von Unsicherheiten, ab wann Beratung aufhört und Betreuung beginnt. Diese Punkte sollten in der Fort- und Weiterbildungsreihe weiterhin thematisiert werden.

- **Abgrenzung: Rechtsberatung und Rechtsauskunft**

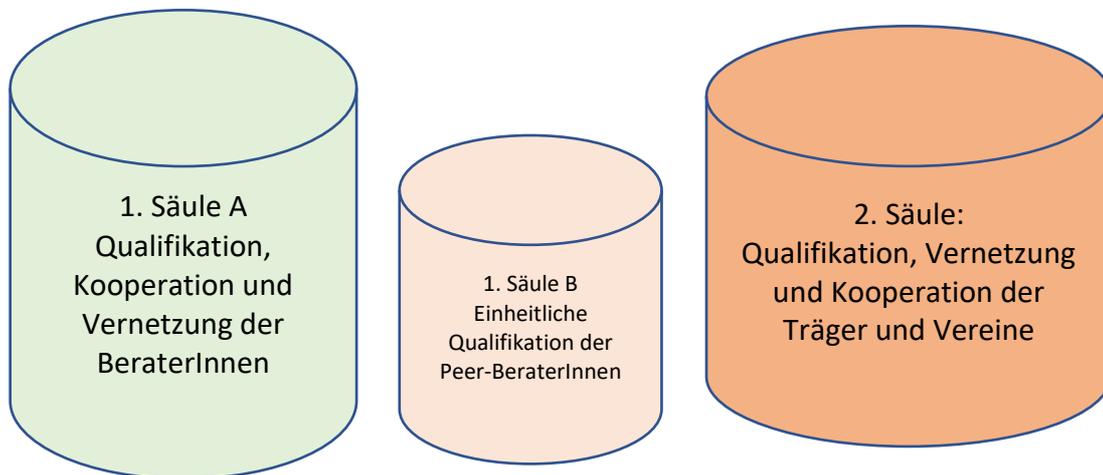
Eine gravierende Veränderung des Kooperationsprojektes im Laufe der Projektlaufzeit lässt sich schon im Wechsel des Projektnamens von „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“ zu „Netzwerk unabhängige Beratung“ ablesen. Die Rechtsberatung ist bei der Übernahme zu EUTB weitgehend ausgeschlossen worden, so die Projektleiterin. Die Fokussierung auf den juristischen Input ist „hinten runtergefallen“. Die Abkehr von ‚reinen juristischen Inhalten‘ wurde von einigen BeraterInnen und Peer-BeraterInnen als verwirrend empfunden. Die Vermutung liegt nahe, dass der Übergang zur EUTB diesen Wandel vorantrieb, da im Gegensatz zu der ursprünglichen Idee, nämlich die BeraterInnen mit möglichst viel juristischem Wissen auszustatten, dieser Gedanke bei der EUTB-Beratung nicht im Vordergrund steht, bzw. sogar ganz davon abgesehen wird. Hier entsteht eine Diskrepanz zum Grundsatz der Selbständigkeit und Unabhängigkeit, da in unserer an Gesetzen orientierten Gesellschaft ein Unwissen über ‚die eigenen Rechte‘, insbesondere als Mensch mit Benachteiligung, einer Bevormundung gleichkommen kann. Diese Entwicklung ist schwer mit den Zielen der unabhängigen teilhabezentrierten Beratung zu verbinden. Weitere Auseinandersetzungen mit Themen der Rechtsberatung, der Zuwendungspflicht und der Zuwendungsfinanzierung bei EUTB werden zukünftig erfolgen (müssen).

- **Diskussionen zum Peer-Begriff und `erweiterter` Peer-Begriff:**

Wie mehrfach in der wissenschaftlichen Evaluation aufgegriffen, konnte innerhalb der Befragung keine eindeutige Festlegung des Begriffs erfolgen. Auch in den Fort- und Weiterbildungen „Personen- und teilhabezentrierte Beratung“ des Netzwerks unabhängige Beratung, aber auch bei der Grundqualifizierung der Fachstelle Teilhabeberatung, kam es bei Begriffsdiskussionen zu Spannungen und gelebter Diversität unter den BeraterInnen. Viele unterschiedliche Auffassungen und Meinungsbilder sind lebendig, eine eindeutige Definition war nicht möglich. Hier kann zu einer weiterführenden Diskussion geraten werden, denn die *Auseinandersetzung* mit dem Begriff ist zentral. Den Begriff weiter zu schärfen und sich eindeutig zu positionieren, könnte eine zukünftige Aufgabe der Verbände sein.

Abschließend lässt sich sagen, dass das Kooperationsprojekt „Netzwerk unabhängige Beratung“ erfolgreich und zukunftsweisend wirksam war. Insbesondere die Entwicklung und Durchführung der Qualifizierungsreihe „Personen- und teilhabezentrierte Beratung“ kann als positiver Meilenstein der fachlichen Weiterentwicklung betrachtet werden. Die Weiterbildungsreihe wurde im Verlauf der Projektlaufzeit nicht nur erfolgreich etabliert, sondern auch modifiziert und kann in dieser Form zu einer Bereicherung der Weiterbildungslandschaft auf dem Gebiet der teilhabezentrierten Beratung gesehen werden. Die in der Praxis entwickelten Beratungsinhalte und die allgemeinen Standards des Beratungssettings können ebenfalls als wertvoll und inhaltlich relevant bezeichnet werden. Die Beratungsinhalte konnten auf den Bedarf der KlientInnen abgestimmt werden. Herauszuheben ist ebenfalls die weitreichende Vernetzung der BeraterInnen und Peer-BeraterInnen. Diese Vernetzung und der daraus resultierende Austausch machten es möglich, für alle Ratsuchenden schnell die nötigen Informationen, Lösungen und Weitervermittlungangebote zur Verfügung zu haben. Somit wurden die hohen Erwartungen an die unabhängige teilhabezentrierte Beratung insgesamt erfüllt. Durch den Transfer der BeraterInnen untereinander konnte in kurzer Zeit viel Wissen ausgetauscht werden und so *unabhängig* an die Ratsuchenden weitergegeben werden.

Die Vernetzungsarbeit und der Austausch innerhalb der Träger waren im Vergleich dazu ausbaufähig. Hier hätten sich die BeraterInnen mehr Anleitungen und Impulse gewünscht. Als Empfehlung kann gegeben werden:



Da die 1. Säule, die Qualifikation und Vernetzung der BeraterInnen, erfolgreich etabliert wurde, wäre es ratsam, sich zukünftig schwerpunktmäßig der 2. Säule zu widmen. Die Einbeziehung der Träger und Vereine könnte in Nachfolgeprojekten besser und frühzeitiger erfolgen. Zur 1. Säule wäre es zudem ratsam, eine *einheitliche* Qualifizierungsreihe für Peer-BeraterInnen zu planen. Bisher gibt es von Bundesland zu Bundesland verschiedene Modelle, eine Vereinheitlichung wäre nach Meinung der Peer-BeraterInnen wünschenswert und sinnvoll.

Abschließend hervorzuheben sind der Erfahrungsschatz, den die beiden Verbände BSK und bvkm aus dem Kooperationsprojekt mitnehmen, sowie die erfolgreiche Etablierung der mit dem IAD konzipierten Fortbildungs- und Qualifizierungsreihe. Die Sorge einiger BeraterInnen, dass eines Tages das politische Interesse nachlässt und damit einhergehend die EUTB-Stellen reduziert werden, soll hier genannt werden. Die entstandenen Kooperationen, die Qualifizierung, das mittlerweile gesammelte Know-How im unabhängigen Beratungssetting wie auch ein Mehrwissen zu juristischen Themen unterscheidet die Beratungsstellen „Netzwerk unabhängige

Beratung“ in qualitativer Hinsicht von anderen EUTB–Stellen und kann diese auch weiterhin **unabhängig** tragen.

*„Dieses Projekt war ein Ausprobieren, ein Versuchen von zwei Behindertenverbänden Beratungsstellen zu initiieren, zu unterstützen und zu schauen, ob das klappt. (...) Es war eine sehr mutige Geschichte, auch innerhalb eines knappen Zeitraums, sich etwas zuzutrauen, was der Staat quasi drei Jahre später als Riesenprojekt angegangen ist“ #01:00:41-6#*

„Wege entstehen dadurch, dass man sie geht.“, dieses Zitat gilt für das gesamte hier evaluierte Kooperationsprojekt!

*Wege entstehen  
dadurch, dass  
man sie geht.*

*-Franz Kafka*

## 15. Literaturverzeichnis

**Aschenbrenner-Wellmann, Beate** (2003): Interkulturelle Kompetenz in Verwaltung und Wirtschaft. Theorie und Praxis eines Change-Prozesses von der Monokulturellen zur Globalen Kompetenz. Berlin: Logos.

**Aschenbrenner-Wellmann, Beate/ Ehrisman, Regina** (2014): "Die Soziale Arbeit mit MigrantInnen und Flüchtlingen". In: Soziale Arbeit [Zeitschrift für soziale und sozialverwandte Gebiete]. Heft 10/11-2014. Berlin.

**Aktionsbündnis Teilhabeforschung** (2015): Unter: <https://www.teilhabeforschung.org/>  
Stand: 13.02.2019.

**Basaglia, Franco** (Hrsg.) (1973): Die negierte Institution oder die Gemeinschaft der Ausgeschlossenen. Frankfurt a. M.

**Beck, Heike** (2015): „Wir diskriminieren nicht – wir studieren doch Soziale Arbeit“. In: Breitländer. Kohlhammer/Stuttgart.

**Berufsverband Selbsthilfe Körperbehinderter e.V.** Unter: <https://www.bsk-ev.org/> Stand: 20.02.2018.

**Berufsverband für Körper- und mehrfachbehinderte Menschen e.V.** Unter: <https://bvkm.de/>  
Stand: 22.02.2018.

**Blom, Anneliese**: Methoden der empirischen Sozialforschung I.

Unter: [http://survex.de/fileadmin/user\\_upload/Qualitative\\_Methoden\\_der\\_empirischen\\_Sozialforschung.pdf](http://survex.de/fileadmin/user_upload/Qualitative_Methoden_der_empirischen_Sozialforschung.pdf)

05.03.2018

Stand: 11.09.2018.

**BetreuWo**: Unter: <https://www.betreuwo.de/de/unsere-angebote/> Stand: 01.03.2019.

**Bogner**, Alexander/Littig, Beta/ Menz, Wolfgang (Hrsg.)(2002): Das Experteninterview – konzeptionelle Grundlagen und methodische Anlage.

**Bundestadt** Bonn- Statistikstelle (Januar 2018): Bevölkerung in Bonn nach Ortsteilen (lt. Hauptsatzung) am 31.12.2017.

**Burchert**, J. und Schulte, S. (2011): Qualität in der beruflichen Ausbildung - Ansatz und Ziel der Reflexion von Berichtshefteinträgen. In: bwp@ Ausgabe Nr. 21. URL: <http://www.bwpat.de/> Stand: 10.03.2019.

**Bundesministerium** für Bildung und Forschung: Qualifizierung-Digital: Reflexionsfragen. Unter: [https://www.qualifizierungdigital.de/\\_medien/downloads/Methodenkoffer\\_Lernfoerderliche\\_Reflexionsfragen\\_27\\_11\\_2014.pdf](https://www.qualifizierungdigital.de/_medien/downloads/Methodenkoffer_Lernfoerderliche_Reflexionsfragen_27_11_2014.pdf) Stand: 24.01.2019

**Bundeszentrale** für politische Bildung (bpb): UN-Zentrum für Menschenrechte et al. 2002:4 Unter: <http://www.bpb.de/apuz/30870/die-vereinten-nationen-und-menschenrechtsbildung?p=all> Stand:10.03.2019.

**Cendon**, Eva/Pellert, Ada (2011): Tandem-Lernen in Masterstudiengängen – Konzept, Erfahrungen, Schlussfolgerungen. In: Neues Handbuch der Hochschullehre. Raabe Verlag/Berlin.

**Das** Institut für Systemisch-Integrative Therapie und Beratung (2003): Die Ethik-Richtlinien der Deutschen Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie vom 3.10.2012. Unter: <http://das-institut.com/> Stand: 13.05.2019.

**Der** Rechtsweg: Unter: <http://teilhabe-beratung.de/wp-content/uploads/2018/04/der-rechtsweg-barrierearme-pdf-schwarz-weiss-stand-dezember-2016.pdf> Stand: 20.03.2018.

**Deinet**, Ulrich/Krisch, Richard: Befragung von Schlüsselpersonen. Unter: <http://www.sozialraum.de/befragung-von-schluesselpersonen.php>. Stand:05.03.2018.

**Deutsche** Gesellschaft für wissenschaftliche Weiterbildung und Fernstudium e.V. (DGWF) (2013): Qualitätsdimensionen der Wissenschaftlichen Weiterbildung. Unter: [https://dgwf.net/fileadmin/user\\_upload/LG-BW/Qualitaet-DGWF-LG-BW.pdf](https://dgwf.net/fileadmin/user_upload/LG-BW/Qualitaet-DGWF-LG-BW.pdf), Stand: 19.03.19.

**Deutsches** Institut für Erwachsenenbildung. DIE: Kommission der Europäischen Gemeinschaften: Memorandum über Lebenslanges Lernen, 2000. S.3-5. Unter: <https://www.die-bonn.de/id/745/about/html/> Stand: 13.05.2019.

**Dickneite**, Klaus et A. (Hg.): Unter: <https://menschen-mit-behinderungen-hannover.de> Stand: 05.03.2018.

**Dickneite**, Klaus et A. (Hg.): Unter: <https://menschen-mit-behinderungen-hannover.de/kontakt/>. Stand: 06.03.2018.

**Fachstelle Teilhabeberatung**. Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung: Unter: <https://www.teilhabeberatung.de/artikel/pressebereich-der-fachstelle-teilhabeberatung>. Stand: 09.01.2019.

**Fachstelle EUTB**. Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung: Unter: <https://www.teilhabeberatung.de/woerterbuch/peer-counseling> Stand: 19.03.2019.

**Facius**, Franziska und **Turhan**, Hülya (Hg.): Netzwerk unabhängige Beratung. Über uns. Unter: <https://unabhängigeberatung.de>. Stand: 05.03.2018.

**Facius**, Franziska und **Turhan**, Hülya (Hg.): Netzwerkteam. Unter: <https://unabhängigeberatung.de/netzwerker/>. Stand: 06.03.2018.

**Facius**, Franziska und **Turhan**, Hülya: Erfolgreiche Auftakttagung des Projektes „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen!“ in Rheinsberg. In: Flaggschiff, Zeitschrift der Landesvereinigung Selbsthilfe Berlin e.V. Ausgabe 1/2016. Berlin.

**Facijs**, Franziska und **Turhan**, Hülya: Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen. In: Heft des Handelns, Tätigkeitsbericht 2015, Bundesverband Selbsthilfe Körperbehinderter.

**Flagge**, Ingeborg (1984): Architektur in Bonn nach 1945. Verlag Ludwig Röhrscheid/Bonn.

**Gläser**, Jochen/Laudel, Grit (2010): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. Als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. (Lehrbuch). 4. Auflage. Wiesbaden.

**GSUB** MBH – Gesellschaft für soziale Unternehmensberatung MBH (Hg.): Fachstelle Teilhabeberatung. Unter: <https://www.teilhabeberatung.de/node/35>. Stand: 05.03.2018

**GSUB** MBH - Gesellschaft für soziale Unternehmensberatung MBH (Hg.): Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung (EUTB) Unter:

<https://www.teilhabeberatung.de/node/2>. Stand: 06.03.2018

**Heiner**, Maja (2007): Evaluation in der Beratung. In: Nestmann, Frank/ Engel, Frank /Sickerdiek, Ursel (Hg.): Das Handbuch der Beratung 2: Ansätze, Methoden und Felder: Band 2. Tübingen.

**Herriger**, Norbert (2014): Empowerment in der Sozialen Arbeit: Eine Einführung. Stuttgart. Institut für systemische Beratung 10/2003. Unter: <http://www.systemische-professionalitaet.de> Stand 19.03.19

**Hölzle**, Christina/ Jansen, Irma (2009): Ressourcenorientierte Biographiearbeit\_ Grundlagen-Zielgruppen-Kreative Methoden. Wiesbaden.

**Kardorff** v., Ernst (2006): Zur gesellschaftlichen Bedeutung und Entwicklung (qualitativer) Evaluationsforschung, in: Flick, Uwe (Hg.): Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte, Methoden, Umsetzungen, Reinbek bei Hamburg.

**Kelle**, Udo (2007): Die Integration qualitativer und quantitativer Methoden in der empirischen Sozialforschung. Theoretische Grundlagen und methodologische Konzepte. Wiesbaden.

**Knecht**, Alban u.a. (2014) Mit Ressourcenansätzen soziale Welten verstehen und Veränderungen aktivieren. In: M. Götting u.a. (Hrsg.) Soziale Wirklichkeiten in der Sozialen Arbeit: Wahrnehmen – analysieren – intervenieren. Opladen/Berlin, Toronto.

**Kommission** der europäischen Gemeinschaften (2000): Memorandum über Lebenslanges Lernen. Unter: <https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/download/604>  
Stand: 19.03.19.

**Landschaftsverband** Rheinland: Soziales und Integration: Unter:  
[https://www.lvr.de/de/nav\\_main/soziales\\_1/menschenmitbehinderung/wohnen/anlaufstellen/peer\\_counseling/peer\\_counseling\\_1.jsp](https://www.lvr.de/de/nav_main/soziales_1/menschenmitbehinderung/wohnen/anlaufstellen/peer_counseling/peer_counseling_1.jsp) Stand: 02.04.2019.

**Mannheim**, Karl (1980): Strukturen des Denkens. Frankfurt am Main; Bohnsack, Ralf (2003): Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden. Opladen.

**Merchel**, Joachim (2005): Organisationsgestaltung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Konzepte zur Reflexion, Gestaltung und Veränderung von Organisationen. Weinheim / München.

**Meuser**, Michael/Nagel, Ulrike (2005a): ExpertInneninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In: Bogner, Alexander/Littig, Beate/Menz, Wolfgang: Das Experteninterview. Theorie, Anwendungen, Methode. Wiesbaden.

**Meuser**, Michael/Nagel, Ulrike (2005b): Vom Nutzen der Expertise. ExpertInneninterviews in der Sozialberichtserstattung. In: Das Experteninterview. Theorie, Anwendungen, Methode. Wiesbaden.

**Miles**, Paul/ Miles-Paul, Ottmar (1992): „Wir sind nicht mehr aufzuhalten“. Behinderte auf dem Weg zur Selbstbestimmung. Beratung von Behinderten durch Behinderte – Peer Support: Vergleich zwischen den USA und der BRD. München.

**Moosmüller, Alois (1997):** Kommunikationsprobleme in amerikanisch-japanisch-deutschen Teams: Kulturelle Synergie durch interkulturelles Training? In: Zeitschrift für Personalforschung 11(3), S.282-297.

**Müller-Fehling, Norbert (2016):** „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“ In: Der Rechtsweg. Projektzeitschrift, 1. Ausgabe. Dokumentation der Auftaktveranstaltung zum Projekt: „Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“ am 26-27.02.2016 in Rheinsberg. Unter: <http://teilhabe-beratung.de/wp-content/uploads/2018/04/der-rechtsweg-barrierearm-farbiger-text-stand-dezember-2016.pdf> Stand: 15.03.2018.

**Nationales Forum für Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Professionell beraten:** Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Unter: <http://www.forum-beratung.de/aktuelles/neuerscheinungen/professionell-beraten-qualitaetsstandards.html> Stand: 19.03.19.

**Netzwerk unabhängige Beratung:** Unter: <http://teilhabe-beratung.de/wp-content/uploads/2018/04/der-rechtsweg-barrierearme-pdf-schwarz-weiss-stand-dezember-2016.pdf> Stand:20.03.2019.

**Rogers, Carl R.:** Klientenzentrierte Gesprächsführung. Unter: <http://www.peer-counseling.org/> Stand:20.03.2019.

**Röth, Dieter (2009):** Soziale Arbeit in der Behindertenhilfe. München.

**Spatschek, Christian (2008):** Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession. Begründung und Umsetzung eines professionellen Konzepts. In: Sozial Extra Jahrgang 5/6, Wiesbaden  
**Stockmann, Reinhard (2004):** Evaluation in Deutschland. In: Ders. (Hrsg.): Evaluationsforschung. Grundlagen und ausgewählte Forschungsfelder. 2. überarbeitete und aktualisierte Auflage. Opladen.

**Stockmann, Reinhard** (2006): Evaluation und Qualitätsentwicklung. Eine Grundlage für wirkungsorientiertes Qualitätsmanagement. Münster.

**Stoy, Thorsten/ Tolle, Patrizia** (2015): Förderung gesellschaftlicher Teilhabe von Menschen mit Behinderung – ein Praxisfeld Sozialer Arbeit. In: Bretländer, Köttig, Kunz (Hrsg.) Vielfalt und Differenz in der Sozialen Arbeit.

**Stadt Kleve:** Unter: <https://www.kleve.de/de/inhalt/materborn/> Stand: 01.03.2019.

**Straßburger, Gaby/ Rieger, Judith** (Hrsg.)(2014): Partizipation kompakt: Für Studium, Lehre und Praxis sozialer Berufe. Weinheim und Basel.

**Szabo, Erna** (1998): Organisationskultur und Ethnographie. Fallstudie in einem österreichischen Krankenhaus. Wiesbaden.

**Thomas, Alexander** (2006): Interkulturelle Handlungskompetenz – Schlüsselkompetenz für die moderne Arbeitswelt. In: Arbeit 15(2), Zeitschrift für Arbeitsforschung, Arbeitsgestaltung und Arbeitspolitik. Berlin.

**Toennissen-Center Kleve:** Unter <https://www.toennissen-center.de/> Stand: 01.03.2019.

**Turhan, Hülya** (2018): Zum Stand der Umsetzung der Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung. In: Gemeinsam Leben, Zeitschrift für Inklusion. Beltz Juventa-Verlag, Ausgabe 3/2018, Weinheim.

**Turhan, Hülya** (2017): Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung. In: DAS BAND, Zeitschrift des Bundesverbandes für körper- und mehrfachbehinderte Menschen e.V., Ausgabe 3/2017, Düsseldorf.

**Turhan, Hülya** (2017): Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen! Die Beratungsstellen des Projektes stellen sich vor. In: DAS BAND, Zeitschrift des Bundesverbandes für körper- und mehrfachbehinderte Menschen e.V., Ausgabe 2/2017, Düsseldorf.

**Waldschmidt, Anne** (2015): Grundlagen und Ziele der Teilhabeforschung. In: Sozialrecht und Praxis. Fachzeitschrift für Sozialpolitiker und Schwerbehindertenvertreter. (25/11) Berlin.

**Wansing, Gudrun** (2015): Was bedeutet Inklusion? Annäherung an einen vielschichtigen Begriff. In: Degner, Theresia/Diehl, Elke (Hrsg.): Handbuch Behindertenrechtskonvention. Teilhabe als Menschenrecht – Inklusion als gesellschaftliche Aufgabe. Bonn (Bundeszentrale für politische Bildung).

**WHO** – Weltgesundheitsorganisation. Unter: <http://www.euro.who.int/de> Stand: 20.01.2019.

**Wiki gGmbH**: Unter: [https://www.wiki.de/WiKigGmbH/WiKi\\_allgemein.php](https://www.wiki.de/WiKigGmbH/WiKi_allgemein.php)  
Stand:30.01.2019

## 16. Anhang:

### Fragebogen für Ratsuchende



• Der Rechtsweg  
• ist nicht  
ausgeschlossen!



## Befragung der Ratsuchenden

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ihre Meinung ist uns sehr wichtig.  
Um herauszufinden wie wir unsere Beratung  
weiterhin verbessern können, bitten wir Sie  
den beiliegenden Fragebogen<sup>90</sup> zu beantworten.  
Der Fragebogen ist anonym. Selbstverständlich  
werden Ihre Angaben vertraulich behandelt.  
Alle Forschungstätigkeiten im Rahmen des Projekts  
*„Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen“* unterliegen  
den Datenschutzrichtlinien. Bitte geben Sie den  
Fragebogen in der Beratungsstelle ab.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

<sup>90</sup> Quelle: <http://www.dajeb.de/Fragebogen-Lebensberatung.pdf>; [http://www.v-up.de/Dokumente/Zwischenbericht zur Evaluation der UPD 65b SGB V IGES.pdf](http://www.v-up.de/Dokumente/Zwischenbericht_zur_Evaluation_der_UPD_65b_SGB_V_IGES.pdf); eigene Ergänzungen.



- Ängste
- Beziehungen, Umgang mit anderen Menschen
- Mit der eigenen Behinderung oder Erkrankung leben
- Unterstützungs-Bedarf (Versorgung mit Hilfsmitteln, Persönliches Budget)
- Ämter-Fragen (zum Beispiel Anträge und Widersprüche stellen, rechtliche Fragen)
- Fragen rund um gesetzliche Betreuung oder Patientenverfügungen
- Medikamente, Nebenwirkungen, Ärzte, Therapien
- Kontakt zu Selbsthilfe-Gruppen
- Anderes Thema und zwar: \_\_\_\_\_

## B. Fragebogen zur Beratung

	Trifft voll und ganz zu	Trifft zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
1. Ich habe mich vom Berater / von der Beraterin verstanden und angenommen gefühlt.				
2. Das Vorgehen und das Engagement des Beraters / der Beraterin haben mir Mut gemacht.				
3. Ich habe in der Beratung wichtige Anregungen erhalten und neue Erfahrungen gesammelt, wie ich mein Leben positiv verändern kann.				
4. Ich fühlte mich durch den Berater / die Beraterin geschützt und unterstützt				
5. Ich konnte die Beratungssitzung aktiv mitgestalten.				
6. Während der Beratung bestand ausreichend Gelegenheit zum Austausch				
7. Der Berater / die Beraterin zeigte mir weitere konkrete Vorgehensweise auf				
8. Die Beraterin / Der Berater nahm sich die für meine Beratung erforderliche Zeit				
9. Die Beraterin / Der Berater hat mich respektvoll behandelt.				
10. Ich fühlte mich mit meinem Anliegen von der Beraterin / vom Berater ernst genommen.				
11. Die Beraterin / Der Berater reagierte einfühlsam auf mein Problem				
12. Die Beraterin / Der Berater besprach mit mir sowohl die Vor- als auch die Nachteile meines Anliegens.				
13. Die Beraterin / Der Berater zeigte mir verschiedene Wege zur Lösung meines Anliegens.				
14. Die Beratung war von gegenseitiger Wertschätzung geprägt.				
15. Die Beraterin / Der Berater wollte mich in				

eine bestimmte Richtung drängen.				
	Trifft voll und ganz zu	Trifft zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
16. Durch die Beratung habe ich mehr Klarheit über meine Situation gewonnen				
17. Ich konnte die Ratschläge aus meiner Beratung im Alltag umsetzen.				
18. Die Beraterin / Der Berater konnte all meine Fragen hinreichend beantworten				
19. Die Beraterin / Der Berater hat sich inhaltlich verständlich ausgedrückt				
20. Die Beraterin / Der Berater ist auf alle meine Fragen eingegangen.				
21. Die Beratungsstelle war für mich gut erreichbar				
22. Ich fühle mich nach der Beratung gestärkt				
23. Ich würde die Beratung auf jeden Fall weiterempfehlen				
24. Die Beraterin / der Berater hat mir die Zusendung von weiterem Informationsmaterial zugesagt				

Frage 27:

Hätten Sie bei der Terminvergabe gern die Wahl gehabt, ob Sie von einem Mann oder einer Frau beraten werden?

ja

nein

Keine Angabe

Frage 28:

Wie fanden Sie die Beratungsatmosphäre insgesamt?

.....

.....

.....

.....

Frage 29:

Haben Sie Vorschläge, wie die Beratung im Einzelfall verbessert werden könnte?

.....

.....

.....

.....

Frage 30:

Gibt es Wünsche von Ihrer Seite, die durch das bisherige Beratungsangebot nicht abgedeckt werden?

.....  
.....  
.....  
.....

Frage 31:

Falls Sie Anmerkungen haben oder falls Sie uns sonst noch irgendetwas mitteilen möchten, können Sie das hier tun! Wir freuen uns über jeden Hinweis!

.....  
.....  
.....  
.....

**Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!**

### **C. Anfrage für ein Telefoninterview**

**Die Forschergruppe würde gerne mit einigen Ratsuchenden ein Telefon-Interview führen. Die Interviews werden mit einem Aufnahmegerät aufgezeichnet und dann von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Forschungsprojekts in Schriftform gebracht. Für die weitere wissenschaftliche Auswertung der Interviewtexte werden alle Angaben, die zu einer Identifizierung der Person führen könnten, verändert oder aus dem Text entfernt.**

**Wenn Sie damit einverstanden sind, im Rahmen des genannten Forschungsprojekts an einem Telefoninterview teilzunehmen, können Sie uns hier Ihre Telefonnummer oder E-Mail hinterlassen:\_\_\_\_\_**

**Die Telefonnummern oder andere Kontaktdaten werden von den Fragebögen getrennt aufbewahrt.**

## Anhang: Fragebogen zur Evaluation der Weiterbildung



• **Netzwerk**  
• **unabhängige**  
**Beratung**



Stuttgart, 19.10.2018

### Standardisierter Fragebogen zur Evaluation der Weiterbildung „**Personen- und teilhabezentrierte Beratung**“ des „Netzwerks unabhängige Beratung“

Liebe Berater\_innen,

Sie haben an der berufsbegleitenden Weiterbildung „**Personen- und teilhabezentrierte Beratung**“ des „Netzwerks unabhängige Beratung“ teilgenommen. Damit Sie und neue Teilnehmer in Zukunft mit dem Weiterbildungsangebot zufrieden sind, ist uns Ihre Meinung zur Beurteilung des Seminars wichtig. Wir bitten Sie die folgenden Fragen zu beantworten. Die Teilnahme an der Beurteilung ist anonym.

Vielen Dank für Ihr Mitwirken und Engagement.

**Bewerten Sie bitte folgendes zur Durchführung des Seminars**

**JA NEIN**

Die Weiterbildung hat Ihnen gefallen.		
Die Weiterbildung war verständlich.		
Die Lerninhalte wurden zeitlich gut verteilt und optimal abgestimmt.		
Es gab ausreichend Pausen zwischen den einzelnen Themen.		
Das Seminarziel ist klar kommuniziert worden.		
Es wurden herausfordernde Fragen gestellt.		
Sie wurden gut in den Unterricht einbezogen.		
Das Seminar wurde abwechslungsreich aufgebaut.		
Der/die Dozent_innen waren fachlich kompetent.		
Der/die Dozent_innen konnten Ihre Fragen beantworten.		
Der/die Dozent_innen konnten die Inhalte verständlich rüberbringen.		

**Beurteilen Sie bitte das Ihnen zur Verfügung gestellte Lehrmaterial und die Location:**      **JA**    **NEIN**

Das Material der jeweiligen Weiterbildung war passend auf das Seminar zusammengestellt.		
Es wurde ausreichend Material zur Verfügung gestellt.		
Die Weiterbildung war in einer gut erreichbaren, zentralen Location.		
Die Location der Weiterbildung war gepflegt und sauber.		
Der Empfang vor Ort war gut.		
Die Organisation vor Ort war gut.		

**Beurteilen Sie bitte die Lerninhalte und Ihren Nutzen**      **JA**    **NEIN**

War Ihnen die Weiterbildung für die Beratungsarbeit hilfreich?		
Haben Sie ausreichende Informationen zur Peer-Beratung bekommen?		
Haben Sie ausreichende Informationen zur Präsenz und Bewerbung Ihres Beratungszentrums bekommen?		
Haben Sie bei Ihrer Weiterbildung die Begriffe „Bundesteilhabegesetz“ und „neues Pflegerecht“ erörtert?		
Haben Sie ausreichende Informationen zum Bundesteilhabegesetz?		
Haben Sie ausreichende Informationen zum neuen Pflegerecht?		
Hat Ihnen die Weiterbildung zu mehr Vernetzung verholfen?		
War Ihnen die Weiterbildung für den allgemeinen Austausch unter Berater_innen hilfreich?		
Würden Sie an einer weiteren Fortbildung/Weiterbildung von BSK/bvkm teilnehmen?		
Fühlen Sie sich von Ihren Verbänden BSK oder bvkm ausreichend unterstützt?		

**Ihr persönliches Feedback zur Weiterbildung: Welche Themen haben Ihnen gefehlt, welche wurden zu sehr fokussiert? Haben Sie Lob, Kritik oder Verbesserungsvorschläge?**

Vielen Dank für Ihre Teilnahme