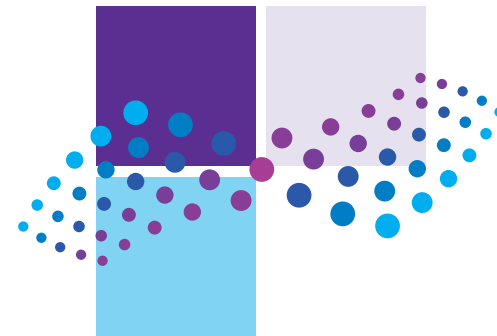




**Diakonie**   
Württemberg

# WERKZEUG- KOFFER Barrierefrei Beraten



## HERAUSGEGEBEN VON

Diakonisches Werk der evangelischen Kirche in Württemberg e.V.  
Heilbronner Straße 180  
70191 Stuttgart  
Telefon 07 11 / 16 56 - 201  
bezirksstellen@diakonie-wuerttemberg.de  
www.diakonie-wuerttemberg.de

Diakonieverband Schwäbisch Hall  
Wolfgang Engel, Geschäftsführer  
Mauerstraße 5  
74523 Schwäbisch Hall  
Telefon 07 91 / 9 46 74 -0  
w.engel@diakonie-schwaebisch-hall.de  
www.diakonie-schwaebisch-hall.de

Diakonisches Werk für den Stadt- und Landkreis Heilbronn  
Karl Friedrich Bretz, Geschäftsführer  
Schellengasse 7-9  
74072 Heilbronn  
Telefon 0 713 1 / 9 64 40  
info@diakonie-heilbronn.de  
www.diakonie-heilbronn.de

Evangelischer Diakonieverband Ulm/Alb-Donau  
Petra Frey, Geschäftsführerin  
Grüner Hof 1  
89073 Ulm  
Telefon 07 31 / 15 38 -0  
pfrey@kirche-diakonie-ulm.de  
www.diakonie-ulm.de

## REDAKTION

Prof. Dr. Gunda Rosenauer, Horst Knöpfel,  
Karl Friedrich Bretz, Wolfgang Engel

## INHALTLICHE ERARBEITUNG

Hannelore Göttert, Tatjana Lampe-Ganzenmüller,  
Prof. Dr. Gunda Rosenauer

Fotonachweis: Diakonisches Werk Schwäbisch Hall

Februar 2021

## WERKZEUGKOFFER BARRIEREFREI BERATEN

In unserer württembergischen Landeskirche und ihrer Diakonie haben wir eine Vielzahl von Beratungsangeboten. Diese sind aber bisher nicht in gleicher Weise für alle Menschen zugänglich. So stoßen beispielsweise geflüchtete Menschen mit Behinderungen oder schwangere Frauen mit Beeinträchtigungen bei den bisherigen Beratungsangeboten auf Barrieren, die für sie schwer zu überwinden sind.

Die Barrieren sind sehr unterschiedlich und haben vielerlei Ursachen: Körperliche Behinderungen, fehlende Sprachkenntnisse, schlechte Erreichbarkeit und anderes mehr. Bisher fehlten uns strukturierte Informationen darüber, wie diese Barrieren aussehen, wie häufig aufgrund von Barrieren Angebote nicht wahrgenommen werden, welche Anforderungen die Ratsuchenden mitbringen und welche Maßnahmen man konkret ergreifen kann, um Barrieren abzubauen.

Das Projekt „**Barrierefrei Beraten**“ hat diese Fragestellungen aufgenommen. Dank der Unterstützung durch den Aktionsplan „Inklusion leben“ konnte an den drei Standorten Blaubeuren, Heilbronn und Schwäbisch Hall der Weg zu einer barrierefreien Beratunbeispielhaft beschritten werden.

Aus den gewonnenen Erfahrungen und Erkenntnisse ist der vorliegende „Werkzeugkoffer“ entstanden. Ich wünsche mir, dass er

anderen Beratungsstellen dabei hilft, ihre Angebote für möglichst viele Menschen barrierefrei aufzustellen. Darum geht es ja: Dass unsere Hilfe alle Menschen erreicht, unabhängig von Herkunft, Sprache, Alter, Geschlecht oder körperlichen Beeinträchtigungen. Denn Gottes helfende und heilende Zuwendung gilt allen Menschen.

Ich danke allen Mitwirkenden an den drei Projektstandorten, dass sie sich auf den Weg gemacht haben, Barrieren zu identifizieren und Lösungen zu deren Überwindung zu erarbeiten. Möge ihre Vorarbeit vielen Menschen den Weg zu einer hilfreichen Beratung und Unterstützung ebnen.



Oberkirchenrätin Prof. Dr. Annette Noller

## CARTOONS VON PHIL HUBBE



„**Kein Humor bedeutet auch Ausgrenzung**“, so Phil Hubbe, der alle Cartoons in dieser Broschüre gezeichnet hat. Phil Hubbe ist 1966 in Haldesleben geboren und selbst behindert (seit 1985 an MS erkrankt). Er hat verschiedene Bücher veröffentlicht, z. B. „Behinderte Cartoons 1 – 7“ oder „Scooterman“ und seit 2008 den Kalender „Handicaps“.

## INHALTLICHE ERARBEITUNG

Kapitel 1 – 6: Prof. Dr. Gunda Rosenauer und Hannelore Göttert

Kapitel 7: Tatjana Lampe-Ganzenmüller

## WERKZEUGKOFFER BARRIEREFREI BERATEN

### KAPITEL 1

<b>VORSTELLUNG DER PROJEKTE UND DES GRUNDKONZEPTS</b> .....	8
---	---

### KAPITEL 2

<b>HANDLUNGSFELD MITARBEITENDE → HALTUNGEN UND KOMPETENZEN</b> .....	10
Fragebogen Hauptamtliche .....	14
Fragebogen Ehrenamtliche .....	16

### KAPITEL 3

<b>HANDLUNGSFELD GEBÄUDE → ERREICHBARKEIT UND BAULICHES</b> .....	18
Fragebogen/Checkliste zu baulichen Barrieren .....	22
Ausschnitt aus dem Protokoll .....	26

### KAPITEL 4

<b>HANDLUNGSFELD ORGANISATION → STRUKTUREN UND RESSOURCEN</b> .....	30
Fragebogen Struktur .....	34

### KAPITEL 5

<b>HANDLUNGSFELD KLIENT*INNEN → PARTIZIPATION UND EMPOWERMENT</b> .....	36
Befragung Klientinnen und Klienten .....	40
Befragung potenzieller Klientinnen und Klienten .....	41

### KAPITEL 6

<b>HANDLUNGSFELD KOMMUNIKATION → MEDIALE PRÄSENZ UND NETZWERK</b> .....	42
Vorlage für eine Netzwerkkarte .....	46
Fragebogen Fußgängerzone .....	48

### KAPITEL 7

<b>INKLUSION UND BARRIEREFREIE BERATUNG SCHRITT FÜR SCHRITT – DAS BEISPIEL BLAUBEUREN</b>	
Einleitung und Projektbeschreibung .....	50
Bauliche Veränderungen .....	56
Möglichkeiten zur Professionalisierung .....	60
Strukturelle Anforderungen .....	64
Diakonisch-Kirchliche Zusammenarbeit .....	71
Auf ein Wort zum Schluss .....	77

## DIE HANDELNDEN AKTEURINNEN UND AKTEURE



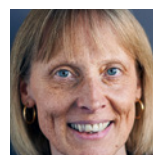
**KARL FRIEDRICH BRETZ** [e gf@diakonie-heilbronn.de](mailto:gf@diakonie-heilbronn.de)

Geschäftsführer Diakonisches Werk für den Stadt- und Landkreis Heilbronn  
Projektverantwortlicher für das Projekt Barrierefrei Beraten am Standort Heilbronn



**WOLFGANG ENGEL** [e w.engel@diakonie-schwaebisch-hall.de](mailto:w.engel@diakonie-schwaebisch-hall.de)

Geschäftsführer des Diakonieverbandes Schwäbisch Hall  
Projektverantwortlicher für das Projekt Barrierefrei Beraten am Standort Schwäbisch Hall



**HANNELORE GÖTTERT** [e hannelore.goettert@diakonie-heilbronn.de](mailto:hannelore.goettert@diakonie-heilbronn.de)

Mitarbeiterin der Abteilung Migration und Flucht im Diakonischen Werk Heilbronn  
Mitarbeiterin im Projekt Barrierefrei Beraten für die Standorte Heilbronn und Schwäbisch Hall



**TATJANA LAMPE-GANZENMÜLLER** [e dbs@kirche-diakonie-ulm.de](mailto:dbs@kirche-diakonie-ulm.de)

Fachstelle Barrierefreiheit beim Diakonieverband Ulm/Alb-Donau  
Projektleiterin und Projektverantwortliche für das Projekt Barrierefrei Beraten beim Diakonieverband Ulm/Alb-Donau am Standort Blaubeuren



**PROF. DR. GUNDA ROSENAUER** [e gunda.rosenauer@hs-ludwigsburg.de](mailto:gunda.rosenauer@hs-ludwigsburg.de)

Professorin für Psychologie an der Hochschule für öffentliche Verwaltung und Finanzen in Ludwigsburg  
Projektleiterin für das Projekt Barrierefrei Beraten an den Standorten Heilbronn und Schwäbisch Hall



**HORST KNÖPFEL** [e knoepfel.h@diakonie-wuerttemberg.de](mailto:knoepfel.h@diakonie-wuerttemberg.de)

Referent beim Diakonischen Werk Württemberg, Fachstelle Interkulturelle Orientierung Ostwürttemberg/Oberschwaben  
Projektkoordination für das Diakonische Werk Württemberg im Projekt Barrierefrei Beraten

## CHARTA, GRUNDLAGE, BASIS

Auf diese Charta haben sich die im Projekt „Barrierefrei Beraten“ verbundenen Träger zu Beginn der gemeinsamen Arbeit verbindlich verständigt.

### ALLE MENSCHEN SIND VON GOTT GELIEBT, DARAN GLAUBEN WIR.

Aus diesem christlichen Menschenbild leitet sich für uns die Würde eines Menschen ab, die unantastbar ist.

1. Alle sind willkommen.
2. Mit Achtung schauen wir auf das Schicksal, die Lebensaufgaben und die unterschiedlichen Lebensentwürfe der Menschen, die zu uns kommen.
3. Wir begegnen ihnen mit größtmöglicher Empathie und Wertschätzung.
4. Wir unterstützen die Selbstwirksamkeit der Menschen und arbeiten nach dem Motto „Hilf mir, es selbst zu tun“
5. Wir fühlen uns der historischen Verantwortung verpflichtet, uns gegen soziale Ungerechtigkeit und gegen Ausgrenzung von Andersartigkeit einzusetzen.
6. Dem einzelnen Menschen gerecht zu werden heißt nicht, alle gleich zu behandeln.
7. Wir achten auf unsere eigenen Grenzen und die der anderen.
8. Es ist normal, verschieden zu sein.

## KAPITEL 1: VORSTELLUNG DER PROJEKTE UND DES GRUNDKONZEPTS

Dieser Werkzeugkoffer ist aus der Praxis entstanden und wurde für die Praxis geschrieben. Er lädt dazu ein, ein Werkzeug zu nehmen und auszuprobieren, was damit möglich ist.

Dabei geht es immer um das gleiche Ziel:

*Beratungsangebote anzubieten, die barrierefrei für jede Person erreichbar sind.*

Oder anders gesagt: Jede Person, die Beratung benötigt, soll die Möglichkeit haben, Beratungsangebote wahrzunehmen, zu nutzen und davon zu profitieren.

Jede und jeder – das heißt: auch der Rollstuhlfahrer, der keine Treppen steigen kann; auch die alleinerziehende berufstätige Mutter, die nur abends Zeit hat; auch der kaum Deutsch sprechende Migrant, der niemanden zum Übersetzen mitbringen kann; und auch die Arztfamilie, von der niemand erfahren soll, welche Probleme es mit den Kindern gibt.

Völlige Barrierefreiheit ist kaum zu erreichen, denn neben den offensichtlichen Barrieren gibt es auch solche, die schwieriger zu erkennen sind und sich beispielsweise hinter Strukturen oder in unseren Köpfen verbergen.

Wer damit beginnt, sich mit dem Thema Barrierefreiheit zu beschäftigen, landet unweigerlich bei dem Begriff der Inklusion und stellt fest, dass es sich hier um ein hoch komplexes und umfassendes Themenfeld handelt, das sehr schnell unübersichtlich wird. Die Ge-

fahr besteht, sich von der Größe der Aufgabe entmutigen zu lassen und das Projekt „Barrierefreiheit“ auf irgendwann zu verschieben, um auf den Zeitpunkt zu warten, an dem die dafür nötigen zeitlichen und finanziellen Ressourcen zur Verfügung stehen.

Dieser Werkzeugkoffer soll Mut machen, einfach irgendwo anzufangen, denn Barrierefreiheit ist kein Fertig-Modell, das man bestellen kann. Barrierefreiheit entsteht vor Ort. Sie entsteht Stück für Stück und muss dabei immer wieder neu gestaltet, entwickelt und erhalten werden.

Es ist hilfreich, sich an den verschiedenen Handlungsfeldern zu orientieren, die in diesem Werkzeugkoffer vorgestellt werden. Die Handlungsfelder können in beliebiger Reihenfolge und jedes für sich bearbeitet werden. Genauso gut kann gleichzeitig in mehreren Handlungsfeldern gearbeitet werden. Jedes Handlungsfeld kann als ein Fach im Werkzeugkoffer bezeichnet werden, das es dem Benutzer erleichtert, einen Überblick über die vorhandenen Werkzeuge zu bekommen und Ordnung zu halten.



Die fünf Handlungsfelder sind:

### → HANDLUNGSFELD MITARBEITENDE

Hier geht es um Haltungen und Kompetenzen der haupt- und ehrenamtlich Tätigen in der Beratungsarbeit, z. B. um innere Barrieren durch Vorurteile oder auch um den Abbau von Sprachbarrieren durch Fremdsprachenkenntnisse oder unterschiedliche Sprachniveaus.

### → HANDLUNGSFELD GEBÄUDE

Dieses Handlungsfeld beschäftigt sich sowohl mit den baulichen Gegebenheiten in der Beratungsstelle als auch mit der Frage der Erreichbarkeit des Gebäudes an sich.

### → HANDLUNGSFELD ORGANISATION

Bei diesem Handlungsfeld geht es vor allem um vorhandene Strukturen und verfügbare Ressourcen innerhalb der Organisation. Zu den Strukturen zählen z. B. vorgegebene Arbeitszeiten, Kommunikationswege, Entscheidungsstrukturen und die Art der Personalführung. Beispiele für Ressourcen sind finanzielle Mittel, Mitarbeiterschlüssel, Qualifikationen etc.

### → HANDLUNGSFELD KLIENTEN

Der Slogan „Nicht für uns, sondern mit uns!“ gilt auch im Bereich der Barrierefreiheit. Ohne Partizipation und Empowerment der Klientinnen und Klienten wird es nicht gelingen, Barrieren wirkungsvoll zu identifizieren und abzubauen.

### → HANDLUNGSFELD KOMMUNIKATION

Dieses Handlungsfeld beschreibt den Kontakt nach außen. Konkret geht es zum einen um die Bekanntheit der Beratungsangebote und den Aufbau von Vertrauen durch gezielte mediale Präsenz. Zum anderen geht es um den Aufbau von bzw. die Einbindung in ein strategisches Netzwerk.

Jedes Handlungsfeld wird in einem eigenen Kapitel dargestellt. Die Kapitel folgen einer einheitlichen Gliederung:

- A. Einführung
- B. Gesetzliche Vorgaben/Grundlagen
- C. Leitfragen
- D. Beispiele
- E. Praxis-Tipps – so einfach geht's
- F. Erfahrungen
- G. Weiterführende Informationen
- H. Vorlagen

Das Projekt „Barrierefrei Beraten“, das zur Entstehung dieses Werkzeugkoffers führte, wurde in den Jahren 2018 bis 2020 in drei verschiedenen Kreisdiakonieverbänden durchgeführt.

Mit dabei waren:

- Diakonisches Werk Heilbronn, Kreisdiakonieverband
- Diakonieverband Schwäbisch Hall
- Ev. Diakonieverband Ulm/Alb-Donau



## KAPITEL 2:

HANDLUNGSFELD MITARBEITENDE  
→ HALTUNGEN UND KOMPETENZEN

## A. EINFÜHRUNG

Die Mitarbeitenden sind das Wichtigste, wenn wir barrierefrei beraten wollen. Sie sind das zentrale Handlungsfeld. Alle anderen Maßnahmen in den verschiedenen Handlungsfeldern nützen wenig, wenn der Berater oder die Beraterin vor einem Beratungsprozess oder im Laufe dieses Prozesses entstandene Barrieren nicht erkennen bzw. nicht überwinden kann. Gleichzeitig sind die Mitarbeitenden auch diejenigen, die bestehende Barrieren direkt in der Praxis erleben und gegebenenfalls schon Abhilfen gefunden haben.

Deshalb ist es wichtig, alle Mitarbeitenden (Haupt- und Ehrenamtliche) von Anfang an in den gesamten Prozess einzubeziehen, z. B. durch gemeinsame Workshops oder gezielte Befragungen.

Barrierefreiheit im Handlungsfeld Mitarbeitende ist umfassend: Es geht um die ganz individuelle Haltung, um das Denken, Fühlen und Handeln. Bereits vorhandene Kompetenzen werden bewusst wahrgenommen und neue entwickelt.

Die Herstellung von mehr Barrierefreiheit ist dabei immer ein Prozess, auf den sich die Mitarbeitenden einlassen müssen. Aussagen wie „was sollen wir denn noch alles machen“ oder die Frage, ob man den Klientinnen und Klienten wirklich alle Hindernisse aus dem Weg räumen muss bzw. kann, stehen häufig am Anfang dieses Prozesses und haben ihre Berechtigung.



## B. GESETZLICHE GRUNDLAGEN/VORGABEN

- Das deutsche Grundgesetz (GG) - Art. 3 Abs. 3 Satz 2
- Die UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK), seit 2009 für Deutschland rechtsgültig
- Das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) gilt für staatliche Institutionen
- Broschüre „Konturen eines diakonisches Verständnisses der Inklusion“

## C. LEITFRAGEN

1. Welche Barrieren entstehen in und durch uns im Beratungsprozess?
2. Wo bin ich selbst betroffen von Vorurteilen und Diskriminierung? Wo bin ich Opfer? Wo bin ich Täter?
3. Wie können wir unsere Grenzen weiten? Wie kann konstruktiver Umgang mit Vielfalt aussehen?
4. Was brauche ich, um möglichst barrierefrei arbeiten zu können?
5. Welche Kompetenzen gibt es bereits unter den Mitarbeitenden und wie können neue entwickelt werden (durch Fortbildung, Workshops, Teambesprechungen etc.)?

## D. BEISPIELE

- Klientinnen und Klienten mit starkem Körpergeruch aufgrund mangelnder Hygiene werden häufig als unangenehm empfunden. Das wirkt sich auf die Haltung und das Verhalten des Beratenden aus. Wie kann konstruktiv damit umgegangen werden?
- Beschwerden über bestehende Barrieren (z. B. Schwierigkeiten, das Büro zu finden) werden gegenüber Mitarbeitenden geäußert, aber nicht systematisch erfasst, ausgewertet bzw. verändert.
- Viele Mitarbeitende beherrschen mehrere Sprachen. Häufig ist das den Kolleginnen und Kollegen nicht bekannt und kann deshalb nicht genutzt werden. Hier kann ein Sprachkompass hilfreich sein, der alle Mitarbeitenden mit ihren Sprachkompetenzen erfasst.

□ Es ist unmöglich, keine Vorurteile zu haben. Ziel von Workshops zur persönlichen Haltung oder ähnlichem ist der Umgang mit dieser Tatsache, der dort reflektiert wird und dadurch sichtbar und veränderbar wird.

### E. PRAKTISCHE TIPPS – SO EINFACH GEHT'S

1. **Befragungen** von haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitenden durchführen, um vorhandenes Wissen und Ressourcen zu erfassen. Das könnte z. B. ein interessantes Projekt für Studierende sein, die ihr Praktikum in der Einrichtung machen.
2. **Workshops, Fortbildungen oder Schulungen** für alle Mitarbeitenden im Themenbereich Umgang mit Differenz und Sensibilisierung für Diskriminierung (z. B. Anti-Bias-Ansatz, kulturelle Unterschiede bei psychischen Erkrankungen, verschiedene Behinderungsformen) anbieten.
3. Es wird nie gelingen, alle Barrieren zu erkennen und zu vermeiden. Wichtiger ist es, dass **alle Mitarbeitende für Barrieren sensibilisiert werden** und motiviert sind, diese soweit wie nur möglich zu beheben.

### F. ERFAHRUNGEN

Neben den Beraterinnen und Beratern kommt den Mitarbeitenden in Empfang und Sekretariat eine zentrale Rolle zu, wenn es um Fragen der Barrierefreiheit geht. Sie werden besonders häufig mit Beschwerden von Klientinnen und Klienten konfrontiert („*Wie komme ich jetzt bitte schön mit dem Rollator in den zweiten Stock, wenn es keinen Aufzug gibt?*“) – Sie benötigen spezielle Ressourcen und Kompetenzen, um mit unterschiedlichsten und zum Teil sehr schwierigen Situationen umzugehen („*Lassen Sie mich durch, ich bestehe darauf, jetzt sofort mit meinem Berater zu sprechen*“).

Geht es den Mitarbeitenden selbst gut, ist der Umgang mit Barrieren leichter. Daher ist es wichtig, den Mitarbeitenden Unterstützung anzubieten, sie im Blick zu haben mit ihren persönlichen Ressourcen und mit ihnen darüber im Gespräch zu sein und zu bleiben.

Es gilt, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf allen Ebenen fachlich stetig weiterzubilden, so dass sie sensibilisiert und gestärkt sind für einen barrierefreien Umgang mit ihren Klientinnen und Klienten.

Die Erstellung einer Liste mit allen im Team vorhandenen fachlichen Schwerpunkten könnte hilfreich sein, z. B. Gehörlosenberatung, Psychiatrie, Migrationsarbeit, Fundraising, Hospizbegleitung, Demenzberatung. Es wurde jedoch deutlich, dass der Umgang mit dieser Liste („Ausleihen“ eines Mitarbeitenden aus einer anderen Abteilung) geklärt werden muss, da es sonst zu Spannungen zwischen Abteilungen kommen kann.



### G. WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN (AUSWAHL)

□ „Sogo Survey“ ([www.sogosurvey.com](http://www.sogosurvey.com)) ist eine Plattform für Onlinebefragungen. Die Erstellung der Befragung ist relativ unkompliziert. Die anfallenden Kosten sind gering, für Studierende und für gemeinnützige Organisationen gibt es Sonderbedingungen. Die Basic-Version ist brauchbar, allerdings fehlen einige Features, die z. B. für eine schnelle Auswertung hilfreich wären. Sie müssen über einen „Upgrade“ extra bezahlt werden.

□ Eine weitere Plattform mit kostenloser Demo-Versionen ist MonkeySurvey ([www.monkeysurvey.de](http://www.monkeysurvey.de)). LamaPoll ([www.lamapoll.de](http://www.lamapoll.de)) wirbt mit besonders hohem Standard beim Datenschutz, der je nach Art der Befragung ebenfalls zu berücksichtigen ist, bei anonymen Befragungen aber vernachlässigt werden kann.

□ Anti-rassistische Workshops werden von vielen Organisationen angeboten. Phoenix e. V. arbeitet bereits seit vielen Jahren in diesem Bereich und tritt für eine Kultur der Verständigung in Deutschland ein ([www.phoenix-ev.org](http://www.phoenix-ev.org)).

□ Andere Seminarangebote finden Sie beispielsweise bei: [www.anti-bias-netz.de](http://www.anti-bias-netz.de) oder [www.anti-bias-workshop.de](http://www.anti-bias-workshop.de).

### H. VORLAGEN ZUM THEMA

- Fragebogen Hauptamtliche (S. 14/15)
- Fragebogen Ehrenamtliche (S. 16/17)

FRAGEBOGEN HAUPTAMTLICHE

HANDLUNGSFELD MITARBEITENDE
<input type="checkbox"/> Welche Barrieren in Bezug auf innere Haltungen bzw. Grundeinstellungen der Mitarbeitenden in Ihrer Einrichtung fallen Ihnen ein?
<input type="checkbox"/> Welche Barrieren in Bezug auf Kompetenzen der Mitarbeitenden in Ihrer Einrichtung fallen Ihnen ein?
<input type="checkbox"/> Als Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter fühlen Sie sich in Ihrer Organisation und in Ihrem Team akzeptiert und wertgeschätzt? → Skala 1 – 5 (1 = gar nicht wertgeschätzt) Was müsste geschehen, damit sich das ggf. verbessert?
<input type="checkbox"/> Aus Ihrer Beratungserfahrung: Wie versichern Sie sich, dass der Klient, die Klientin Sie verstanden hat? Was unternehmen Sie, wenn Sie den Eindruck haben, dass Sie nicht verstanden wurden?

HANDLUNGSFELD GEBÄUDE
<input type="checkbox"/> Welche räumlichen Barrieren oder Schwierigkeiten <b>auf dem Weg</b> zu Ihrem Beratungszimmer gibt es, die Sie selbst festgestellt haben oder über die sich Klienten beklagen? Wie könnten diese Barrieren oder Schwierigkeiten abgebaut werden?
<input type="checkbox"/> Welche Barrieren oder Schwierigkeiten <b>in</b> Ihrem Beratungszimmer gibt es, die Sie selbst festgestellt haben oder über die sich Klienten beklagen? Wie könnten diese Barrieren oder Schwierigkeiten abgebaut werden?
<input type="checkbox"/> Ihr Büro ist ein Ort, an dem Sie sich selbst wohlfühlen? → Skala 1 – 5 (1 = gar nicht zutreffend) Welche Verbesserungen wünschen Sie sich? Was davon könnten Sie selbst tun und was müsste von anderen übernommen werden?
<input type="checkbox"/> Ihr Büro/Beratungszimmer ist so eingerichtet, dass Ihre Klienten nicht geblendet werden und sie Ihr Gesicht (Mundpartie) gut erkennen können? → Skala 1 – 5 (1 = gar nicht zutreffend)

HANDLUNGSFELD KLIENTEN
<input type="checkbox"/> Arbeiten Sie bei der Entwicklung von neuen Angeboten mit Personen aus der Zielgruppe zusammen? Wenn ja: Wie machen Sie das konkret?
<input type="checkbox"/> Welche Möglichkeiten haben Ihre Klienten, um ihre Meinung über ein Angebot auszudrücken und so zur Verbesserung der Angebote beizutragen? Wie oft nutzen Sie dann diese Hinweise Ihrer Klienten bei der Verbesserung Ihrer Angebote im Schnitt? Was müsste geschehen, um ggf. a) die Möglichkeiten zu vergrößern und b) die Hinweise noch häufiger zu nutzen?
<input type="checkbox"/> Haben Sie bei Veränderungen im Team den Eindruck, dass alle Teammitglieder ausreichend mit einbezogen bzw. informiert werden? → Skala 1 – 5 (1 = überhaupt nicht) Wie könnte das ggf. verbessert werden?

HANDLUNGSFELD KOMMUNIKATION	gar nicht	nur den Namen	persönlich
<input type="checkbox"/> Sie kennen den Mitarbeiter bzw. die Mitarbeiterin beim DW Württemberg für Ihren Fachbereich?			
<input type="checkbox"/> Sie kennen den Pfarrer bzw. die Pfarrerin der Kirchengemeinde(n) aus deren Einzugsgebiet Ihre Klienten kommen? Sie kennen die inklusionsbeauftragte Person Ihrer Stadt bzw. Ihres Landkreises?			
<input type="checkbox"/> Welche Ideen haben Sie, um unsere Arbeit und die Diakonie noch bekannter zu machen?			

HANDLUNGSFELD STRUKTUR
<input type="checkbox"/> Über welche Möglichkeiten der Verständigung mit Klienten, die kein oder kaum Deutsch sprechen, verfügen Sie (z. B. Onlineübersetzer, Sprachmittler)?
<input type="checkbox"/> Wie befriedigend sind diese Lösungen für Sie? Welche Lösungsideen haben Sie darüber hinaus?
<input type="checkbox"/> Sie haben genügend Zeit, um in Ihren Angeboten auf Menschen mit geringen Deutschkenntnissen einzugehen? → Skala 1 – 5 (1 = trifft gar nicht zu)
<input type="checkbox"/> Benutzen Sie Bildmaterial in der Beratungsarbeit? Wenn ja: welches Bildmaterial finden Sie besonders hilfreich?
<input type="checkbox"/> Kennen Sie strukturelle Barrieren, die Klienten davon abhalten, zu Ihnen zu kommen (z. B.: Zeitpunkt der Sprechstunden, Terminvergabe, fehlende Kinderbetreuung)? Wenn ja: Welche Änderungen fänden Sie sinnvoll und in Anbetracht der begrenzten personellen Ressourcen realistisch?

Haben wir noch etwas Wichtiges zum Thema Barrierefrei Beraten vergessen?  
Vielen Dank für Ihre Zeit und Ihre Unterstützung!



FRAGEBOGEN EHRENAMTLICHE

<b>HANDLUNGSFELD HALTUNG / GRUNDEINSTELLUNG / KOMPETENZ</b>	Notizen
<input type="checkbox"/> Warum engagieren Sie sich ehrenamtlich?	
<input type="checkbox"/> Mit welchen Menschen bzw. Personengruppen ist es für Sie persönlich besonders schwierig, wenn diese mit der Bitte um Hilfe zu uns kommen (z. B. aufgrund von Sprache, Einstellung, Verhalten)? Wie gehen Sie damit um?	
<input type="checkbox"/> Haben Sie selbst schon mal Diskriminierung erlebt oder beobachtet? Was ist geschehen?	
<b>HANDLUNGSFELD BAULICHES</b>	Notizen
<input type="checkbox"/> Welche Erfahrungen haben Sie bisher mit Klienten gemacht, die eine körperliche Beeinträchtigung hatten? Gab es Probleme, die durch bauliche Veränderungen beseitigt werden könnten? Wenn „Ja“, welche?	
<input type="checkbox"/> Gibt es Räume in unserer Einrichtung, in denen Sie sich besonders wohl fühlen? Woran genau liegt das? Gibt es auch Räume, in denen Sie sich ungern aufhalten? Woran genau liegt das?	
<input type="checkbox"/> Gibt es bauliche Veränderungen, deren Umsetzung es <b>Ihnen</b> erleichtern würde, bei uns zu sein? Woran denken Sie?	
<input type="checkbox"/> Haben Sie noch weitere Ideen für bauliche Veränderungen, die es <b>unseren Klienten</b> leichter machen würden, zu uns zu kommen? Was genau wäre das?	
<b>HANDLUNGSFELD PARTIZIPATION</b>	Notizen
<input type="checkbox"/> Fühlen Sie sich anerkannt und wertgeschätzt bei Ihrer ehrenamtlichen Arbeit bei uns? Woran erkennen Sie das? Wünschen Sie sich ggf. noch mehr Wertschätzung? Worin könnte sich das äußern?	
<input type="checkbox"/> Können Sie sich mit Ihren Ideen im Team einbringen? Falls nein, was müsste geschehen, damit das möglich wäre?	
<input type="checkbox"/> Wünschen Sie sich etwas von uns Hauptamtlichen in der Zusammenarbeit mit Ihnen, als Ehrenamtliche?	
<input type="checkbox"/> In welchen Bereichen erleben Sie eine gute Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamt? In welchen Bereichen könnte die Zusammenarbeit noch verbessert werden? Wie könnte das genauer aussehen?	

<b>HANDLUNGSFELD NETZWERK / PRÄSENZ</b>	Notizen
<input type="checkbox"/> Wie reagieren Ihre Verwandten und Bekannten, wenn sie von Ihrer ehrenamtlichen Arbeit hier hören? Welche „Außen-Wahrnehmung“ hat unsere Diakonie aus Ihrer Erfahrung und aus Ihrer Sicht?	
<input type="checkbox"/> Haben Sie Ideen, wie wir das Angebot unserer Einrichtung noch bekannter machen könnten? Welche sind das?	
<input type="checkbox"/> Haben Sie Ideen, wie wir unser Netzwerk noch verbessern könnten – oder mit welchen Einrichtungen wir sinnvollerweise zusammenarbeiten sollten? Was genau stellen Sie sich vor?	
<input type="checkbox"/> Welche Erfahrungen haben Sie in der Zusammenarbeit mit den Kirchengemeinden?	
<input type="checkbox"/> Haben Sie Ideen, wie wir die Zusammenarbeit mit den Kirchengemeinden verbessern könnten? Wie könnte das genauer aussehen?	
<b>HANDLUNGSFELD RAHMENBEDINGUNGEN STRUKTUR</b>	Notizen
<input type="checkbox"/> Welche Erfahrungen haben Sie mit Klienten gemacht, die kaum Deutsch sprechen können?	
<input type="checkbox"/> Können Sie sich an Klienten erinnern, die nur wenig von unserer Hilfe profitiert haben? Falls Ja, warum war das so? Hätte von unserer Seite her etwas besser gemacht werden können und wenn „Ja“, was genau?	
<input type="checkbox"/> Gibt es aus Ihrer Erfahrung Personen oder Personengruppen, die gar nicht zu uns kommen, obwohl sie eigentlich unsere Hilfe benötigen? Was könnten wir tun, damit sich das ändert?	

## KAPITEL 3:

## HANDLUNGSFELD GEBÄUDE

## → ERREICHBARKEIT UND BAULICHES

## A. EINFÜHRUNG

Die baulichen Voraussetzungen der Beratungsräume sind häufig das Erste, was allgemein mit dem Thema „Barrierefreiheit“ verbunden wird. Völlige Barrierefreiheit ist kaum möglich und für einen größeren Um- oder gar Neubau stehen nur selten die finanziellen Ressourcen zur Verfügung. Aber jeder einzelne Abbau einer Barriere ist ein Schritt in die richtige Richtung.

Da Umbaumaßnahmen oftmals auch über Fördermittel bezuschusst werden, kann der finanzielle Aufwand überschaubar bleiben.



## B. GESETZLICHE GRUNDLAGEN/VORGABEN

- Für öffentliche Gebäude gibt es bautechnische Vorgaben. Grundlage ist die DIN 18040
- Die jeweiligen Landesbauordnungen, in Baden-Württemberg z. B. LBO §§ 3 + 39 u.a.
- Viele einzelne Richtlinien, z. B. VDI 6008

## C. LEITFRAGEN

1. Welche Barrieren haben wir?
2. Welche Konsequenzen hat das für die Betroffenen?
3. Welche Barrieren können wie abgebaut werden?
4. Auf welche Ressourcen kann zurückgegriffen werden?

## D. BEISPIELE

- Telefonische Terminvereinbarung – Barriere für Gehörlose und Menschen mit Sprachschwierigkeiten.
- Gebäude ohne Anschluss an den ÖPNV – Barriere für Menschen ohne Auto, Blinde etc.
- Einrichtungen mit Treppenstufen zum Eingang – Barriere für Rollstuhlfahrer, Menschen mit Rollator, Gehhilfen oder Kinderwagen etc.
- Aufzug ohne Ansage und Beschriftung in Brailleschrift – Barriere für Menschen mit Seheinschränkungen.

## E. PRAKTISCHE TIPPS – SO EINFACH GEHT'S

1. **Checklisten**, um das Gebäude und die vielfältigen Zugangswege systematisch auf Barrieren zu untersuchen und Ausgrenzungstafeln zu identifizieren.
2. **Begehungen mit verschiedenen Experten (Betroffenen)**, wie Blinden, Menschen im Rollstuhl etc.; Kontakt über Selbsthilfegruppen oder Behindertenverbände. Häufig gibt es dort Personen, die speziell für solche Begehungen geschult sind und bereits über Erfahrung in diesem Bereich verfügen. Größere Kommunen haben Inklusions- oder Behindertenbeauftragte.
3. **Synergieeffekte** in den Blick nehmen, z. B. Rampen und Aufzüge für Rollstuhlfahrer helfen auch älteren Menschen mit Rollator oder eingeschränkter Beweglichkeit oder Eltern mit Kinderwagen. Ein durchgehender Handlauf im Treppenhaus erleichtert die Orientierung nicht nur für blinde Menschen, sondern gibt auch allen anderen Halt, die aus verschiedenen Gründen beim Treppengehen unsicher sind.
4. **Die Klingelanlage** kann über einfache Aufkleber mit Brailleschrift ausgestattet werden; ebenso der Briefkasten. So haben auch Menschen mit Seheinschränkungen die Möglichkeit, die richtige Klingel und den richtigen Briefkasten zu finden. Klingel und Briefkasten sollten so positioniert sein, dass man vom Rollstuhl aus oder wenn man sehr klein ist, mühelos seine Post einstecken kann. Dies gilt natürlich auch für die Klingel und die Gegensprechanlage.

## F. ERFAHRUNGEN

Über den regionalen Blinden- und Sehbehindertenverband haben wir einen Experten gefunden, mit dem wir im wörtlichen Sinne Schritt für Schritt den Weg von der Straße ins Beratungszimmer gegangen sind. Die Hinweise waren sehr hilfreich, aufschlussreich und interessant.

Es gibt Sachverständige für barrierefreies Bauen und spezialisierte Architekten. Es lohnt sich, diese frühzeitig zu Rate zu ziehen und mit Ihnen pragmatische Lösungen zu erarbeiten.

Hat man es als Verband mit Vermietern zu tun, sind auch hier direkte Gespräche und die gemeinsame Suche nach Veränderung erforderlich und lohnenswert. Auch Inklusionsbeauftragte der Kommunen sind eine große Hilfe.



## G. WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN (AUSWAHL)

Deutscher Blinden- und Sehbehindertenverband e.V. ([www.dbsv.org](http://www.dbsv.org)):

- Kontaktdaten der verschiedenen Landesvereine
- Informationen zur Barrierefreiheit in Gebäuden, z. B. Broschüren zur „taktile Beschriftung“ oder zu „Bodenindikatoren“: [www.dbsv.org/broschueren.html#barrierefreiheit](http://www.dbsv.org/broschueren.html#barrierefreiheit)

Deutscher Behindertenrat ([www.deutscher-behindertenrat.de](http://www.deutscher-behindertenrat.de)):

- Liste aller in diesem Rat vertretenen Mitgliedsverbände über die Internetseiten der einzelnen Mitgliedsverbände können dann gegebenenfalls regionale Kontakte gefunden werden.

VGB (gesetzliche Unfallversicherung ([www.vgb.de](http://www.vgb.de)):

- Broschüre „Barrierefrei Gestaltung von Arbeitsplätzen“ mit Checkliste, die sich größtenteils auch generell auf Barrierefreiheit in Gebäuden anwenden lässt. [www.vgb.de/SharedDocs/Mediencenter/DE/Broschuere](http://www.vgb.de/SharedDocs/Mediencenter/DE/Broschuere)

Weitere Links:

- Bundesfachstelle Barrierefreiheit: [www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de](http://www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de)
- Aktion Mensch: [www.aktion-mensch.de](http://www.aktion-mensch.de)
- VDK – Verband: [www.vdk.de](http://www.vdk.de)
- Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat: [www.bmi.bund.de](http://www.bmi.bund.de)

## H. VORLAGEN ZUM THEMA

- Fragebogen/Checkliste zu baulichen Barrieren (S. 22 – 25)
- Ausschnitt aus dem Protokoll einer Begehung (S. 26 – 29)

## FRAGEBOGEN UND CHECKLISTE ZU BAULICHEN BARRIEREN – TEIL 1

<b>BARRIEREFREI ANKOMMEN</b>		ja	nein	Bemerkungen
1	Die Einrichtung kann a) mit dem Telefon kontaktiert werden b) per E-Mail kontaktiert werden			
2	Die Einrichtung ist gut mit dem ÖPNV erreichbar			
3	a) Es gibt auch dezentrale Angebote b) Diese befinden sich in räumlicher Nähe zur Zielgruppe			
4	Vor jeder Einrichtung gibt es mind. einen Behindertenparkplatz (mit Beschilderung)			
5	Die Hausnummer ist jeweils a) gut erkennbar b) auch bei Dunkelheit			
6	Die Einrichtungen selbst sind gut beschildert			
<b>BARRIEREFREI HINEINGEHEN</b>		ja	nein	Bemerkungen
7	Der Eingang (bzw. die Anmeldung) ist stufenlos erreichbar			
8	Der Eingangsbereich ist a) außen und b) innen gut beleuchtet			
9	Klingelknöpfe sind a) gut sichtbar (evtl. farblich abgesetzt) und b) erreichbar und c) gut lesbar beschriftet			
10	Die Eingangstür ist auch für Rollstuhlfahrer leicht zu öffnen (z. B. Drucktaster, automatische Öffnung durch Sensoren)			
11	Der Bodenbelag ist visuell kontrastiert (hebt sich z. B. gegenüber Wänden, Ecken ab)			

<b>BARRIEREFREIE ORIENTIERUNG</b>		ja	nein	Bemerkungen
12	Es gibt im Eingangsbereich a) Ansprechpersonen, die gut erkennbar sind b) ein taktils Leitsystem (z. B. Bodenindikatoren) für blinde Besucher			
13	Eine Ansprechperson im Eingangsbereich hilft bei der Orientierung und erklärt den Weg			
14	Falls gewünscht, begleitet eine Ansprechperson einen Kunden bzw. eine Kundin innerhalb des Gebäudes			
15	Es gibt einen Übersichtsplan zur Orientierung im Gebäude, der an verschiedenen Stellen gut sichtbar angebracht ist			
16	Der Übersichtsplan ist einfach zu verstehen			
17	Der Übersichtsplan ist a) mehrsprachig b) und in Leichter Sprache			
18	Die verschiedenen Stockwerke bzw. Abteilungen sind durch unterschiedliche Farbzeichnung erkennbar a) im Plan b) und auch im Stockwerk (z. B. Tür, Boden,...)			
19	Die verschiedenen Stockwerke und/oder Türschilder sind in Brailleschrift gekennzeichnet			
<b>BARRIEREFREIE TÜREN</b>		ja	nein	Bemerkungen
20	Die Türen sind breit genug für Rollstuhlfahrer (mind. 90 cm)			
21	Die Zugangstüren zu den einzelnen Stockwerken lassen sich leicht öffnen			
22	Es gibt keine Türschwellen und keine Unebenheiten (Stolperfallen)			



FRAGEBOGEN UND CHECKLISTE ZU BAULICHEN BARRIEREN – TEIL 2

BARRIEREFREIE TREPPE/AUFZUG	ja	nein	Bemerkungen
23 Es gibt a) einen ausreichend großen Aufzug b) gut sichtbare Hinweise auf den Aufzug			
24 Der Aufzug ist gut bedienbar a) Tasten groß b) mit Braille-Aufschrift c) in erreichbarer Höhe auch für Rollstuhlfahrer			
25 Im Aufzug gibt es eine Audio-Ansage der Stockwerke			
26 Treppen sind a) gut erkennbar (z. B. Hinweis, farbliche Markierung) b) nicht zu eng (mind. 120 cm breit)			
27 Die einzelnen Stufen sind gut erkennbar (z. B. farblicher Kontrast)			
28 Im Bereich der Treppen gibt es keine Stolperfallen (unterschiedliche Höhe, vorstehende Stufentritte, Unebenheiten etc.)			
29 Der Treppenbereich hat einen rutschhemmenden Belag			
30 Im Treppenbereich gibt es durchgängige Handläufe auf beiden Seiten			
31 Die Handläufe gehen jeweils über die erste und letzte Stufe hinaus			
32 Die Handläufe sind in Braille beschriftet (taktile Handlaufschilder)			

BARRIEREFREIE FLURE UND RÄUME	ja	nein	Bemerkungen
33 Es gibt Sanitäreinrichtungen für Rollstuhlfahrer, die den vorgegebenen Normen entsprechen (z. B. ausreichende Größe mit Entriegelungsmöglichkeiten von außen, gut sichtbarem Notruf und hochklappbaren Stützen am WC, Sitzhöhe 46-48 cm, Waschbecken unterfahrbar etc.)			
34 Räume und Flure haben rutschfeste Bodenbeläge			
35 Die Bodenbeläge sind durchgängig eben			
36 Flure und Beratungs- bzw. Gruppenzimmer verfügen über ausreichend Verkehrs- bzw. Bewegungsraum für Rollstuhlfahrer (Platz zum Wenden mind. 150 x 150 cm)			
37 Für Menschen mit Hörbeeinträchtigung störende raumakustische Bedingungen (z. B. Hall, starker Verkehrslärm) sind vermieden			
38 Flure und Räume sind gut beleuchtet			
39 Eine Blendung durch die Sonne ist vermieden			
40 Es gibt ausreichend Sitzgelegenheiten mit Armstützen			
41 Rettungswege und Alarmsignale sind durch mind. zwei Sinne zu erfassen (z. B. visuell und akustisch)			
42 Die Evakuierung von gehbehinderten Personen im Brandfall ist geklärt (z. B. Sicherheitszone auf jedem Stockwerk oder Hilfe durch andere Personen)			

Dieser Fragebogen ist eine Hilfe zur Identifikation von Handlungsbereichen und kann bei einer Begehung als Checkliste eingesetzt werden. Die Spalte „Bemerkungen“ ist dafür gedacht, den weiteren Handlungsbedarf festzuhalten, z. B. „nicht relevant“ oder für eine Spezifizierung des festgestellten Bedarfs.

AUSZUG EINER BEGEHUNG DER GESCHÄFTSSTELLE DER DIAKONIE SCHWÄBISCH HALL – TEIL 1

**Barriere**

Keine Orientierung, Lampen im Weg

→ **Mögliche Abhilfe**

Handlauf links vor den Lampenständern mit Brailleschildern

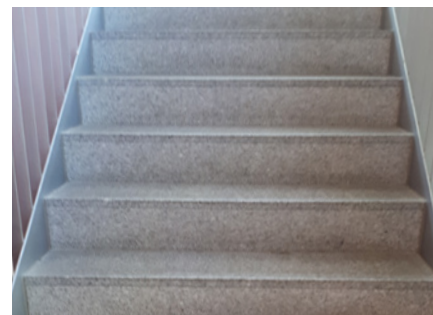


**Barriere**

Einzelne Stufen schwer erkennbar

→ **Mögliche Abhilfe**

Kantenmarkierung in Kontrastfarbe oder farblicher Kontrast zwischen waag- und senkrechten Flächen



**Barriere**

keine Orientierung, keine Hinweise

→ **Mögliche Abhilfe**

Handlauf der Treppe verlängern, um bzw. vor Pfosten durchgehend und mit Braillebeschriftung



ORT	VORHANDENE BARRIERE	MÖGLICHE ABHILFE	BEMERKUNG
<b>Erdgeschoss</b>			
Eingangsbereich außen	Nur ein Behindertenparkplatz, ist u.U. schon besetzt	Vorhandene Fläche reicht evtl. für Einrichtung eines weiteren Behindertenparkplatzes	Mit der Stadt klären
	Kein Hinweis für Blinde auf den Eingang	Bodenindikatoren (Noppenplatte und taktile Leitstreifen auf dem Gehweg)	<b>Hohe Bedeutung</b> Mit der Stadt klären.
	Hausnummer für Sehbehinderte schlecht zu erkennen	Farblich hinterlegen (z. B. mit roter Farbe), um stärkeren Kontrast herzustellen	
Eingangstür	Türöffner (Knopf) relativ klein und zu hoch für Rollstuhlfahrer	Zusätzlich Taster unter dem vorhandenen Knopf	
	Öffnung der Tür per Hand ist sehr schwer	Einbau eines kleinen Motors, der auf leichten Zug an der Tür reagiert. Achtung: Muss langsam öffnen und auf Widerstand reagieren	

## AUSZUG EINER BEGEHUNG DER GESCHÄFTSSTELLE DER DIAKONIE SCHWÄBISCH HALL – TEIL 2

ORT	VORHANDENE BARRIERE	MÖGLICHE ABHILFE	BEMERKUNG
<b>Erdgeschoss</b>			
Eingangsbereich innen	Keine Wegführung für Blinde zur Treppe	Handlauf rechts, beginnend hinter der Eingangstür zur Treppe führend Alternativ: taktile Leitstreifen auf dem Boden	
	Keine Wegführung für Blinde zum Aufzug	Linker Handlauf der Treppe ganz runterführen, um den Posten herum bis zum Aufzug durchziehen Alternativ: taktile Leitstreifen auf dem Boden	
Treppe	Breiter Spalt rechts neben der Treppe gefährdet Blinde	Spalt versperren (z. B. durch Führung des rechten Handlaufs)	<b>Hohe Bedeutung</b> wegen Unfallgefahr
	Keine Braillebeschriftung der Handläufe	Entsprechende Blättchen anbringen und damit die Ebene, Wege zu Aufzug, Toiletten und Räumen anzeigen.	<b>Hohe Bedeutung</b> Sollte durchgängig und für alle Ebenen erfolgen
	Kennzeichnung erste/letzte Stufe nicht deutlich erkennbar	Stärkeren Kontrast herstellen	
Aufzug	Tastenbeschriftung ausgebleichen und für Sehbehinderte schwer erkennbar	Tastenbeschriftung in starker Kontrastfarbe (z. B. rot oder orange)	
	Keine Sprachausgabe (z. B. für Blinde wichtig) und fehlender Quittierton bei Tastendruck	nachrüsten Wichtig: Die Ansage muss klar und deutlich gesprochen werden. Es sollten sowohl die Ebene als auch die auf dieser Ebene befindlichen Räumlichkeiten angesagt werden.	<b>Hohe Bedeutung</b>

ORT	VORHANDENE BARRIERE	MÖGLICHE ABHILFE	BEMERKUNG
<b>Ebene 2</b>			
Eingangstür	Glastür ist für stark sehbehinderte Menschen nicht erkennbar	Kontrast herstellen	
Glastüren zu Saal	Glastür ist für stark sehbehinderte Menschen nicht erkennbar	Kontrast herstellen, z. B. durch entsprechende Klebestreifen in Signalfarbe oder durch Türklinge in Kontrastfarbe	

## KAPITEL 4:

HANDLUNGSFELD ORGANISATION  
→ STRUKTUREN UND RESSOURCEN

## A. EINFÜHRUNG

Diakonische Beratungsarbeit geschieht innerhalb interner organisationaler Strukturen. Zu den Strukturen gehören z. B.

- die Anzahl der Mitarbeitenden
- die Zusammensetzung des Teams in der Beratung
- die Öffnungszeiten der Beratungsstelle
- das Terminvergabesystem
- der Umgang mit Schulungsangeboten – Wie erfährt man von Schulungen? Wer darf/muss auf welche Schulung?
- Kommunikationsstrukturen – Wer erfährt was, wie und wann?

Damit unmittelbar verbunden sind die Ressourcen, über die eine Organisation verfügt. Zu diesen gehören neben finanziellen z. B. auch personelle, zeitliche oder materielle Ressourcen. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter kann in kleinen Schritten Barrierefreiheit mitgestalten. Wenn diese jedoch eine ganze Abteilung bzw. Geschäftsstelle umfassen soll, ist es notwendig, die dazugehörenden organisatorischen Strukturen und Ressourcen zu untersuchen und gegebenenfalls zu ändern. Deshalb sollte Barrierefreiheit immer zur „Chefsache“ gemacht werden, sonst stoßen die Bemühungen der Mitarbeitenden relativ schnell an ihre Grenzen oder wirken nicht umfassend.



## B. GESETZLICHE GRUNDLAGEN/VORGABEN

- Im Jahr 2002 trat das Behindertengleichstellungsgesetz in Kraft, das in den jeweiligen Landesgleichstellungsgesetzen konkretisiert wird. Die darin enthaltenen Vorgaben sind für die öffentliche Verwaltung bindend.
- Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) gibt es seit 2006. Darin geht es um Bereiche aus Zivil- und Arbeitsrecht.
- Das Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-Behindertenrechtskonvention) ist für Deutschland seit 2009 rechtlich verbindlich. (Quelle und weitere Infos: [www.inklusion-als-menschenrecht.de/gegenwart/materialien/persoeliche-zukunftsplanung-inklusion-als-menschenrecht/](http://www.inklusion-als-menschenrecht.de/gegenwart/materialien/persoeliche-zukunftsplanung-inklusion-als-menschenrecht/))

## C. LEITFRAGEN

1. Inwieweit sind die aktuellen Strukturen der Organisation (bzw. der Abteilung) förderlich oder hinderlich im Blick auf Barrierefreiheit?
2. Über welche Ressourcen verfügt die Organisation und wie werden diese genutzt?
3. Welche zusätzlichen Ressourcen werden benötigt, um mehr Barrierefreiheit zu ermöglichen?



## D. BEISPIELE

- Fehlende Sprachkenntnisse in der Muttersprache von Klientinnen und Klienten (Ressource) kann eine Barriere sein. Sprachkenntnisse können bereits bei Neueinstellungen von Mitarbeitenden systematisch mitberücksichtigt werden (Struktur).
- Sprechstunden nur am Vormittag sind eine Barriere für viele berufstätige Klientinnen und Klienten. Zu beachten ist, dass zusätzliche Sprechstunden am Abend natürlich zusätzliche Ressourcen erfordern.
- Wertvolle Ideen zur Barrierefreiheit von Mitarbeitenden (vorhandene Ressource) sind auf Leitungsebene nicht bekannt. Durch eine Befragung der Mitarbeitenden (Struktur) können diese Ideen systematisch erfasst werden.

## E. PRAKTISCHE TIPPS – SO EINFACH GEHT'S

1. Erstellen eines Qualifikationskompasses, in dem die Qualifikationen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfasst werden, z. B. Gebärdensprache, Deeskalationstrainerin, Pflegefachkraft, Qualifikation in Sozialmanagement, systemische Familientherapie u. a. Vorab muss geklärt werden, unter welchen Bedingungen Kolleginnen oder Kollegen „ausgeliehen“ werden können.
2. Bei Neueinstellungen bewusst auf Vielfalt in den Teams achten (z. B. im Blick auf kulturelle Herkunft, Geschlecht, vorhandene Beeinträchtigungen, etc.). Das ist nicht nur ein Signal nach außen (wir nehmen Inklusion ernst!) und bietet eine Vielfalt an Ressourcen, sondern fordert und fördert gelebte Inklusion von allen Mitarbeitenden im Team.

## F. ERFAHRUNGEN

Die Strukturen (siehe Fragebogen) in den Blick zu nehmen bietet die Chance, viele Handlungsfelder zu erkennen und die eigene Arbeit zu reflektieren. Sie sind also ein sehr guter „Boxenstopp“, um auf die aktuelle Arbeitssituation zu schauen.

## G. WEITERE INFORMATIONEN (AUSWAHL)

AWO Bundesverband e.V.:

- Ordner mit CD (auch digital auf der Homepage zu finden): Inklusion als Leitidee der Organisationsentwicklung. Handbuch zur Planung, Gestaltung und Umsetzung inklusiver Veränderungsprozesse. Berlin Juni 2016. ([www.awo.org](http://www.awo.org))

## H. VORLAGEN ZUM THEMA

→ Fragebogen Struktur (S. 34/35)

Im Rahmen des Projektes „Barrierefrei Beraten“ soll der vorliegende Fragebogen als Teil der Erhebung des Ist-Zustandes die Rahmenbedingungen und die Struktur der Geschäftsstelle oder der Abteilung in den Blick nehmen.

Der Fragebogen basiert auf einem Fragebogen des AWO Bundesverbandes e.V.<sup>1</sup> und wurde neu sortiert, gekürzt, teilweise umformuliert und an die regionale Situation angepasst.

<sup>1</sup> AWO Bundesverband e. V.: Inklusion als Leitidee der Organisationsentwicklung. Handbuch zur Planung, Gestaltung und Umsetzung inklusiver Veränderungsprozesse. Awo Bundesverband Berlin 2016

FRAGEBOGEN ZU STRUKTUR UND RAHMENBEDINGUNGEN

STRUKTUR UND RAHMENBEDINGUNGEN	ja, stimmt	nein, stimmt nicht	stimmt teilweise
1 In unserer Organisation arbeiten Kolleginnen und Kollegen mit, die selbst, bzw. deren Eltern/ein Elternteil nach Deutschland zugewandert sind (mindestens 20 %)			
2 In unserer Organisation arbeiten Kolleginnen und Kollegen mit Behinderung (mindestens 10 %)			
3 Unsere Organisation bezahlt keine Ausgleichsabgabe			
4 In unserer Organisation gibt es eine heterogene Altersstruktur unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Erläuterung:			
5 Es finden jährliche Gespräche mit jedem Mitarbeitenden statt. Diese umfassen auch die Themen Arbeitszufriedenheit und Qualifizierung			
6 Diese Gespräche folgen einem einheitlichen Leitfaden			
7 Es finden regelmäßig Befragungen aller Mitarbeitenden statt			
8 Es gibt flexible Arbeits- bzw. flexible Anwesenheitszeiten für alle Bereiche			
9 Wir arbeiten nach einem Konzept zur Vereinbarkeit von Beruf und verschiedenen Lebenslagen (Vereinbarkeit Familie & Beruf; Pflege & Beruf)			
10 Wir achten bei Neueinstellungen auf eine Vielfalt an biografischen und fachlichen Erfahrungen im Team			
11 Wir arbeiten nach einem Konzept für die umfangreiche Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen			
12 Menschen, die neu in unsere Organisation kommen, erhalten Mentorinnen bzw. Mentoren, die ihnen für alle Fragen zur Verfügung stehen			
13 In unserer Organisation gibt es regelmäßige Begegnungsmöglichkeiten zwischen den Abteilungen für alle Mitarbeitenden (auch die Verwaltung)			
14 Es gibt ein betriebliches Eingliederungsmanagement (nach längerer Krankheit)			

STRUKTUR UND RAHMENBEDINGUNGEN	ja, stimmt	nein, stimmt nicht	stimmt teilweise
15 Es gibt ein betriebliches Gesundheitsmanagement			
16 Es gibt ein Beschwerdemanagement			
17 Unsere Organisation bietet barrierefreie Arbeitsplätze an			
18 Es gibt eine Schwerbehindertenvertretung			
19 In unserer Organisation gibt es ein Inklusionsteam			
20 In unserer Organisation gibt es feste Ansprechpersonen rund um Inklusion			
21 Es gibt einen Aktionsplan zu Inklusion in unserer Organisation			
22 Es werden regelmäßig Fortbildungen für die Mitarbeitenden zum Thema „Diskriminierung erkennen und entgegentreten“ angeboten (mindestens alle 2 Jahre), die von den Mitarbeitenden wahrgenommen werden			
23 Es gibt Fortbildungen zu Inklusion und deren Teilaspekten bei uns (mindestens alle 2 Jahre)			
24 Die Fortbildungen zu Inklusion und deren Teilaspekten werden wahrgenommen			
25 In unserer Organisation gibt es eine klare Festlegung, an wen sich jede/r mit ihren/seinen Anliegen wenden kann			
26 Unsere Angebote für die Zielgruppen sind unabhängig von deren individueller wirtschaftlicher Situation zugänglich			
27 Die Organisation benutzt Fördermöglichkeiten, z. B. durch die Rentenversicherung oder Integrationsämter, zur Etablierung von Arbeitsplätzen			
28 In unserer Organisation arbeiten Ehrenamtliche auf verschiedenen Ebenen mit. Auf der Ebene: a) Helferinnen und Helfer b) Fachdienst c) Gremien			

## KAPITEL 5:

## HANDLUNGSFELD KLIENT\*INNEN

## → PARTIZIPATION UND EMPOWERMENT

## A. EINFÜHRUNG

Klientinnen und Klienten in der Beratungsarbeit stehen im Mittelpunkt des Prozesses mit dem Ziel der Barrierefreiheit. Niemand soll daran gehindert werden, die für sie oder ihn nötige Beratung in Anspruch zu nehmen. Dabei geht es letztendlich nicht darum, mehr Klientinnen und Klienten für Beratungsangebote zu gewinnen, sondern darum, den Zugang für jeden und jede zu ermöglichen und zwar unabhängig von äußerlichen Merkmalen (Geschlecht, Aussehen, etc.), der jeweiligen Lebenssituation (finanzielle Verhältnisse, Bildungsstand, etc.) oder eng gefasster konzeptioneller Ausrichtungen der Beratungsstelle.

Spezialisten im Thema „Barrieren erkennen und beseitigen“ sind häufig die Klientinnen und Klienten selbst. Sie sollten deshalb in den Prozess einbezogen werden, z. B. in Form einer Befragung. Es empfiehlt sich, die Partizipationsmöglichkeiten von Klientinnen und Klienten bei der Entstehung von neuen Beratungsangeboten an dieser Stelle gleich mit zu bedenken.

Gleichzeitig verfügen Klientinnen und Klienten häufig selbst über Ressourcen, um Barrieren zu überwinden. Diese Ressourcen gilt es zu kennen, zu fördern und zu unterstützen. Neben technischen Hilfsmitteln spielt hier auch das Wissen über die eigenen Rechte sowie die Erfahrung der Selbstwirksamkeit eine Rolle.

Nicht zuletzt lohnt der Kontakt zu anderen Einrichtungen, die Klientinnen und Klienten vermitteln. Er kann eine wertvolle Perspektive bieten auf bestehende Barrieren, denn sie kennen häufig die Gründe für gescheiterte Vermittlungsversuche.



## B. GESETZLICHE GRUNDLAGEN/VORLAGEN

- Neben den bereits genannten Grundlagen (GG, UN-BRK, BGG) ist hier besonders Art. 4 Abs. 3 der UN-BRK zu nennen
- „Nichts über uns ohne uns“ (Slogan der Internationalen Behindertenbewegung seit den 80ern)

## C. LEITFRAGEN

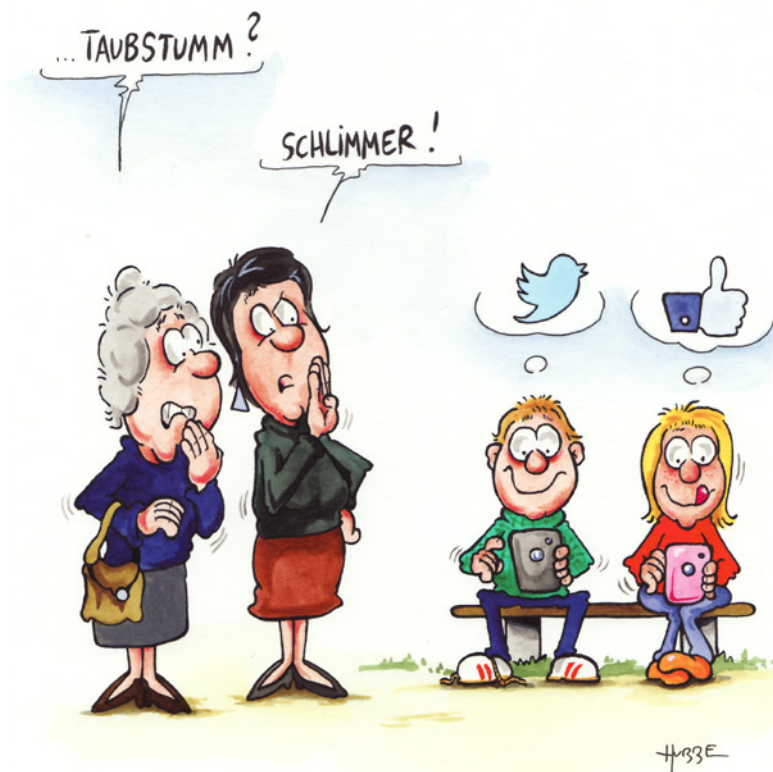
1. Welche Barrieren erleben Klientinnen und Klienten in der Beratung?
2. Welche Gründe gibt es, dass Menschen Beratungsangebote nicht in Anspruch nehmen, obwohl Beratungsbedarf besteht („potenzielle Klientinnen und Klienten“)?
3. Welche Bewältigungsstrategien gegenüber auftretenden Barrieren gibt es und wie können diese in der Beratung genützt bzw. unterstützt werden?
4. Welche Bevölkerungsgruppen sind in der Beratungspraxis unterrepräsentiert und was könnten die Gründe dafür sein?
5. Wie werden Klientinnen und Klienten darin unterstützt, sich für ihre Rechte einzusetzen?

## D. BEISPIELE

- Rückmeldungen der Klientinnen und Klienten enthalten Hinweise auf bestehende Barrieren und sind deshalb eine wichtige Hilfe im Prozess der Barrierefreiheit.
- Klientinnen und Klienten kennen häufig die Gründe (Barrieren), die Menschen aus ihrem sozialen Umfeld daran hindern, Beratung in Anspruch zu nehmen.
- Ein älterer Klient erzählt, dass es für ihn beim Aufstehen eine große Hilfe wäre, wenn der Stuhl Armlehnen hätte. Die Beraterin stellt deshalb einen entsprechenden Stuhl bereit. Sie stellt fest, dass fast alle ihrer älteren Klientinnen und Klienten diesen Stuhl bevorzugen.

## E. PRAKTISCHE TIPPS – SO EINFACH GEHT'S

1. Die Befragung muss methodisch zur Zielgruppe passen. So muss der Fragebogen in der Migrationsberatung in Leichter Sprache sein oder übersetzt werden. Generell sollte so wenig Text wie möglich verwendet werden. Evtl. kann mit Emoticons gearbeitet werden (siehe Beispiel im Anhang).
2. Je ansprechender die Befragung gestaltet ist, desto höher die Motivation der Klientinnen und Klienten, sie auch auszufüllen. Eine Erklärung, warum die Befragung durchgeführt wird und die Bitte, bei dieser Aktion mitzumachen, sind ebenfalls motivationsfördernd.
3. Damit die Klientinnen und Klienten ihre Meinung anonym äußern können, sollte ein „Kasten“ (z. B. verschlossener Schuhkarton mit Schlitz) bereitstehen, in den der ausgefüllte Fragebogen eingeworfen wird.
4. Die Klientinnen und Klienten einer Abteilung (z. B. Bewerbungstraining) können potenzielle Klienten für andere Abteilungen sein (z. B. ALG II- Beratung) und entsprechend befragt werden.
5. Die Sozialberichterstattung der Stadt- und Landkreise (in Heilbronn: Sozialdatenatlas) birgt wertvolle Infos über die Bevölkerungszusammensetzung, die man mit der eigenen Kundenstruktur vergleichen kann. Oft sind diese Berichte online verfügbar.



## F. ERFAHRUNGEN

Wichtig ist bei der Befragung der Klientinnen und Klienten, dass sie anonym ist und dass das Formular nicht in Anwesenheit der Beraterin bzw. des Beraters ausgefüllt werden soll, sondern beispielsweise am Empfang. Dort steht dann auch ein neutraler Kasten für die Bögen bereit. So kann die Gefahr von „sozial erwünschten“ Antworten deutlich minimiert werden.

## G. WEITERE INFORMATIONEN (AUSWAHL)

Ein wertebasiertes Qualitätsmanagement (QM) beinhaltet immer auch das Einholen von Rückmeldungen aller Beteiligten, um Barrieren zu erkennen und abzubauen. An dieser und an anderen Stellen wird deutlich: Das Ziel der größeren Barrierefreiheit kann durch die Einführung eines QM-Systems unterstützt werden.

Diakonisches Institut für Qualitätsentwicklung (DQE): [www.diakonie.de](http://www.diakonie.de)

## H. VORLAGEN ZUM THEMA

- Befragung Klientinnen und Klienten (S. 40)
- Befragung potenzieller Klientinnen und Klienten (S. 41)



BEFRAGUNG ZUR BARRIEREFREIHEIT FÜR KLIENTEN

1. FRAGEN FÜR DAS GESPRÄCH	Bemerkungen
<input type="checkbox"/> Wie haben Sie von unserem Angebot erfahren?	
<input type="checkbox"/> Kennen Sie Menschen, die gerne zu uns kommen wollen, die aber nicht hierherkommen können? Wissen Sie warum? Und kennen Sie Menschen, an die sich unser Angebot richtet, die aber nicht hierher kommen wollen? Wissen Sie warum?	
<input type="checkbox"/> Ist es für Sie selbst schwierig, zu uns zu kommen? Falls ja, was macht es schwierig?	
<input type="checkbox"/> Gibt es etwas, das Sie sich von uns wünschen, damit Sie gerne hierherkommen?	

2. FRAGEN ZUM ANKREUZEN → ja 😊 – nein ☹️	😊	☹️	☹️
<input type="checkbox"/> Der Weg zum Gebäude ist einfach zu finden.			
<input type="checkbox"/> Ich kann ohne Probleme zu Fuß oder mit Bus/Bahn hierherkommen.			
<input type="checkbox"/> Hier im Gebäude ist es einfach, den richtigen Raum zu finden.			
<input type="checkbox"/> Hier im Gebäude und in den Räumen fühle ich mich wohl.			
<input type="checkbox"/> Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begrüßen mich freundlich.			
<input type="checkbox"/> Jede Person, die kommt, erhält ein Beratungsangebot.			
<input type="checkbox"/> Aus meiner Sicht werden hier alle Menschen gleichbehandelt. Niemand wird bevorzugt.			
<input type="checkbox"/> Wenn ich etwas nicht verstehe, dann frage ich nach.			
<input type="checkbox"/> Wenn ich eine Frage stelle, weiß ich, dass ich eine freundliche Antwort bekomme.			
<input type="checkbox"/> Wenn ich unzufrieden bin, dann sage ich es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.			
<input type="checkbox"/> Wenn ich eine Idee habe, dann erzähle ich sie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.			
<input type="checkbox"/> Ich habe meinen Freunden von den Angeboten hier erzählt.			
<input type="checkbox"/> Ich empfehle meinen Freunden und Bekannten die Angebote der Diakonie.			

BEFRAGUNG/INTERVIEW ZUR BARRIEREFREIHEIT FÜR POTENZIELLE KLIENTEN

FRAGEN FÜR DAS GESPRÄCH	Bemerkungen
<input type="checkbox"/> Kennen Sie unser Angebot? Falls ja: Wie haben Sie davon gehört?	
<input type="checkbox"/> Wenn Sie Unterstützung benötigen würden, könnten Sie sich vorstellen, zu uns zu kommen? Was wäre wichtig, damit Sie gerne zu uns kommen? (Ort, Zeit, Kosten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Verständigung ...)	
<input type="checkbox"/> Fallen Ihnen Gründe ein, warum Menschen unsere Angebote nicht in Anspruch nehmen?	
<input type="checkbox"/> Kennen Sie Menschen, die mit unseren Angeboten NICHT zufrieden waren? Welche Gründe gab es dafür?	

## KAPITEL 6:

## HANDLUNGSFELD KOMMUNIKATION

## → MEDIALE PRÄSENZ UND NETZWERK

## A. EINFÜHRUNG

Das beste Beratungsangebot nützt nichts, wenn Menschen mit entsprechendem Bedarf nichts davon wissen. Mediale Präsenz und eine barrierefreie Homepage sind dabei wesentliche Aspekte. Hier liegt in vielen Fällen bereits ein erstes und manchmal wenig beachtetes Zugangshindernis.

Im Handlungsfeld Kommunikation geht es dabei nicht um mehr Werbung im Sinne einer Marketingstrategie, die sich von mehr Klientinnen und Klienten mehr Profit erhofft. Es geht vielmehr um den einzelnen Menschen, der an irgendeinem Punkt nicht mehr weiter weiß. Dieser Mensch soll davon Kenntnis haben, dass es eine Hilfe gibt und zum anderen, wie er diese Hilfe in Anspruch nehmen kann.

Neben dem Wissen braucht es auch ein gewisses Vertrauen, um ein Beratungsangebot wahrzunehmen. Dieses Vertrauen kann auf verschiedene Weise entstehen. Zum Beispiel, wenn Bekannte positiv über ihre Erfahrungen mit einem Beratungsangebot berichten. Oder wenn bekannt ist, dass viele Menschen das Angebot nützen. Oder auch, weil der Träger bekannt ist und als vertrauenswürdig gilt.

Nicht zuletzt hilft auch eine strategische Netzwerkarbeit dabei, dass die Menschen in Not oder mit Fragen von Beratungsmöglichkeiten hören, bzw. dorthin verwiesen werden. Dabei geht es auch hier nicht nur um das theoretische Wissen über andere Netzwerkpartnerinnen und Netzwerkpartner, sondern um ein gegenseitiges Vertrauen, bei dem das Wohl der Klientinnen und Klienten über evtl. bestehende Konkurrenzsituationen gestellt wird.

Gute Netzwerkarbeit braucht Zeit und muss sich als roter Faden durch alle Arbeitsbereiche ziehen.

## B. GESETZLICHE GRUNDLAGEN/VORGABEN

- Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG 2.0)
- Die Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0, Verwaltungsgesetz basiert auf WCAG 2.0.)
- Zum Gebrauch und zu Regeln der Leichten Sprache (§ 4 BITV 2.0 sowie Anlage 2, Teil 2 der BITV 2.0)

## C. LEITFRAGEN

1. An welche spezielle Gruppe richtet sich mein jeweiliges Beratungsangebot und wie bekannt ist das Angebot?
2. Wie können die Menschen, die ich ansprechen möchte, über das Angebot am besten informiert werden?
3. Welche Medien werden von der Zielgruppe besonders wahrgenommen, welche Orte häufig besucht?
4. Inwieweit erfüllt unsere Homepage die Kriterien der Barrierefreiheit?
5. Welche Netzwerkpartnerinnen und Netzwerkpartner sind für uns besonders wichtig, weil sie mit den gleichen Menschen zu tun haben? Wie können wir gegenseitiges Vertrauen aufbauen? Wie halten wir uns gegenseitig jeweils auf dem aktuellen Stand? Welche Strukturen der Netzwerkarbeit braucht es?

## D. BEISPIELE

- Eine Frauenärztin stellt eine ungewollte Schwangerschaft fest. Sie weist die Schwangere auf bestehende Beratungsangebote hin und gibt ihr einen entsprechenden Flyer mit.
- Eine syrische Familie wohnt seit kurzem in der Stadt. Sie sprechen noch kaum Deutsch und wissen nicht, wo sie einen Sprachkurs besuchen können. Sie sind sehr froh, als ihnen ein Landsmann erzählt, dass es eine Migrationsberatungsstelle gibt, die ihnen helfen kann und der sie dorthin begleitet.
- An einem runden Tisch „Suchtkrankheit“ treffen sich Mitarbeitende einer Stadt aus Beratungsstellen, Gesundheitsamt und Justiz, Schulsozialarbeiterinnen und Streetworker und entwerfen eine Präventionsstrategie für und mit Jugendlichen.
- Die für das Web-Design der Homepage zuständige Agentur bekommt den Auftrag, die neue Homepage nach den Kriterien der BITV 2.0 zu erstellen und die Mitarbeitenden der EDV entsprechend zu schulen.

### E. PRAKTISCHE TIPPS – SO EINFACH GEHT'S

1. Viele kleinere Lebensmittelgeschäfte erlauben das Aushängen von Informationen oder das Auslegen von Flyern in den einzelnen Stadtgebieten. Die Flyer sollten bei Bedarf sprachlich angepasst werden, also z. B. beim türkischen Gemüsehändler in türkischer Sprache zur Verfügung stehen.
2. Die Bekanntheit einer Organisation und das Vertrauen in ihre Angebote kann durch geeignete Werbeträger erhöht werden. Sie können alternativ oder als Ergänzung zu den klassischen Flyern verteilt werden. So können z. B. kleine Tütchen mit Fruchtgummis in Form von Häusern durch einen Werbedruck mit einem Hinweis auf das „Haus der Beratung“ (inkl. Telefonnummer und Adresse) versehen werden.
3. In einer Teambesprechung wird überlegt, welche Netzwerkpartner bereits vorhanden sind bzw. welche strategischen Netzwerkpartner noch fehlen und wie diese gewonnen werden könnten.
4. Informationsmaterialien sollten in verschiedenen Sprachen und in Leichter Sprache zur Verfügung stehen. Dies kann von externen Büros erarbeitet werden oder wird intern durch qualifizierte Mitarbeitende, die an einer Fortbildung zum Thema Leichte Sprache bzw. Einfache Sprache teilgenommen haben, übernommen und verantwortet.

5. Regelmäßige Kontakte zu den Pfarrämtern des Einzugsgebietes halten.
6. Mitarbeitende stärken – sie sind die beste Öffentlichkeitsarbeit.
7. Überarbeitung der Homepage nach den Kriterien der Barrierefreiheit und mit Unterstützung in Leichter Sprache.
8. Zugänglichkeit von Informationen auch digital und in den sozialen Netzwerken.



### F. ERFAHRUNGEN

Regionale Tageszeitungen oder Radiosender sind immer an interessanten Artikeln oder Interviewpartnern interessiert. Gut geschriebene Artikel werden manchmal direkt übernommen. Zu Ereignissen wie dem Tag der offenen Tür oder der Einsetzung einer neuen Leitung lassen sich Reporter auch gerne einladen. In der Regel haben diese Medien ein Onlineangebot, in dem wichtige Inhalte ebenfalls veröffentlicht werden.

Der persönliche Besuch bei kirchlichen Netzwerkpartnern, verbunden mit der Frage, wie sie die Zusammenarbeit bisher erleben und was sie sich für eine gelingende Zusammenarbeit in der Zukunft wünschen, wurde positiv aufgenommen. Die geäußerten Wünsche waren i. d. R. sehr konkret und umsetzbar, z. B. der Wunsch nach einer aktuellen Liste mit den Namen, Kontaktzeiten und Telefonnummern der jeweiligen Ansprechpartner in den verschiedenen Beratungsangeboten. Letztlich geht es immer um Beziehungen, die zwischen Verantwortlichen geknüpft und gepflegt werden und die Zusammenarbeit intensivieren.

Eine Befragung in der Fußgängerzone ergab, dass die Diakonie als Institution zwar den meisten Befragten bekannt war („das ist doch was für alte Menschen, die Pflege brauchen“), jedoch nur ein Teil von ihnen wusste, dass die Diakonie auch Beratung für die verschiedensten Lebenssituationen anbietet.

### G. WEITERGEHENDE INFORMATIONEN (AUSWAHL)

- Der BITV-Test ist ein Verfahren für die Prüfung der Barrierefreiheit von Websites und Webanwendungen: [www.bitvtest.de](http://www.bitvtest.de)
- Eine Hilfe der Diakonie Deutschland: <https://design.diakonie.de/barrierefrei/>
- Netzwerk Leichte Sprache: [www.leichte-sprache.org](http://www.leichte-sprache.org)

### H. VORLAGEN ZUM THEMA

- Vorlage für eine Netzwerkkarte (S. 46/47)
- Fragebogen Fußgängerzone (S. 48/49)

NETZWERKKARTE

Allen Netzwerkpartnerinnen und -partnern wird zuerst ein Wert von 0 – 10 in Bezug auf die **Bedeutung** für die eigene Arbeit zugeordnet

- 0 = keine Bedeutung für die eigene Arbeit
- 10 = große Bedeutung für die eigene Arbeit

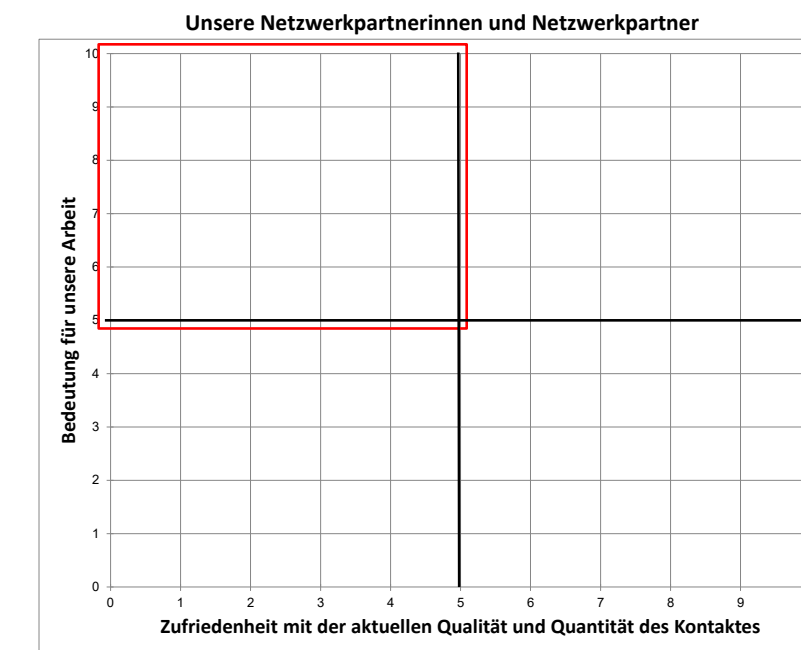
und dann ein zweiter Wert von 0 – 10 mit dem bewertet wird, wie zufrieden Sie mit **Quantität und Qualität** des Kontaktes zurzeit sind

- 0 = überhaupt nicht zufrieden
- 10 = sehr zufrieden

Entsprechend dieser Koordinaten bekommt dann jede Netzwerkpartnerin und jeder Netzwerkpartner eine Position im Diagramm. Nicht vergessen, auch potenzielle, bzw. wünschenswerte Netzwerkpartnerinnen und -partner einzutragen (i. d. R. mit Zufriedenheit = 0).

Bei Bemühungen um Verbesserung bzw. Vergrößerung des Netzwerkes sollten zuerst die Partnerinnen und Partner im roten Quadrat (links oben) in den Blick genommen werden.

NAME DES (POTENZIELLEN) NETZWERKPARTNERS	ZUFRIEDENHEIT → Skala 0 – 10	BEDEUTUNG → Skala 0 – 10





## BEFRAGUNG FUSSGÄNGERZONE LEITFADEN FÜR INTERVIEWER\*IN

## 1. Kennen Sie die Diakonie Heilbronn? (Flyer mit Logo überreichen)

- Ja
- Nein
- Sonstiges

falls **Nein**: Die Diakonie hat in Heilbronn ein Haus der Beratung. Dort gibt es Beratung für Menschen in den verschiedensten Lebenssituationen. (evtl. im Flyer Beispiele zeigen) → bei Frage 6 weitermachen

## 2. Was fällt Ihnen als erstes zur Diakonie ein?

- \_\_\_\_\_

## 3. In Heilbronn gibt es nicht nur den Pflegedienst der Diakonie, sondern auch das Haus der Beratung. Haben Sie davon schon gehört?

- Ja
- Nein
- Sonstiges

falls **Nein**: Die Diakonie hat in Heilbronn ein Haus der Beratung. Dort gibt es Beratung für Menschen in den verschiedensten Lebenssituationen. (evtl. im Flyer Beispiele zeigen) → bei Frage 6 weitermachen

## 4. Waren Sie schon einmal im Haus der Beratung?

- Ja
- Nein
- Sonstiges

falls **Nein**:  
→ bei Frage 6 weitermachen

## 5. Waren Sie zufrieden mit dem Beratungsangebot?

- Ja
- Nein
- Sonstiges

falls **Nein**: Was hätten Sie sich gewünscht?

## 6. Angenommen, Sie oder jemand aus Ihrer Familie würde sich in einer eher schwierigen Lebenssituation befinden. Könnten Sie sich vorstellen, sich (nochmals) bei der Diakonie beraten zu lassen?

- Ja
- Nein
- Sonstiges

falls **Ja**: Was wäre Ihnen wichtig im Blick auf die Beratung? (Tag, Uhrzeit, Ort, Inhaltlich)

falls **Nein**: Gibt es dafür Gründe, die Sie uns nennen könnten? Wie müsste ein Beratungsangebot aussehen, damit Sie dort hingehen würden?

Beim Evangelischen Diakonieverband Ulm/Alb-Donau startete im Winter 2018 das Projekt „Barrierefreie Beratung“.

### ! ALLE MENSCHEN ERREICHEN DIE BEZIRKSSTELLE OHNE ASSISTENZ!

Aus dem Projektantrag: *Das Ziel ist, die Inklusion im Sinne einer Teilhabe für alle zu fördern. Dabei wird der Inklusionsbegriff weit gefasst und bezieht sich auf Menschen mit und ohne Handicap, alte und junge, reiche und arme Menschen, Gesunde und Kranke sowie Menschen unterschiedlicher Herkunft und Religionszugehörigkeit.*

*Ziel der Ausgangsanalyse ist es, zu erheben, ob es Hindernisse gibt, die Menschen von der Inanspruchnahme einer Beratung im Grunddienst der Diakonischen Bezirksstelle Blaubeuren fernhalten. Neben der Beschreibung von Barrieren soll eruiert werden, welche Faktoren einen ungehinderten Zugang in der Blaubeurer Situation ermöglichen, erleichtern, fördern.*

So stellt sich, viele Jahre nach der Ratifizierung der UN-Behindertenrechtskonvention durch die Bundesrepublik Deutschland, noch immer die Frage, ob Barrierefreiheit als verbrieftes Menschenrecht gilt oder weiterhin (besonders auch in kirchlichen Milieus) als Nettigkeit empfunden wird. Wenn Jürgen Dusel, der Behindertenbeauftragte der Bundesregierung, schreibt, „Wir brauchen also nicht nur die Rampe am Eingang einer Behörde oder am Bus. Wir brauchen auch zuverlässige (akustische) **Blindenleitsysteme**, Informationen in leichter Sprache oder in Gebärdensprache. Das oberste Ziel muss immer sein,

*dass jede und jeder sein oder ihr Leben in allen Bereichen **möglichst selbstständig** und so weit wie möglich ohne fremde Hilfe leben kann. Barrierefreiheit hat eine **tiefe soziale Dimension**, sie ist Voraussetzung für eine offene und inklusive Gesellschaft. Von Barrierefreiheit profitieren alle, nicht nur im demokratischen Sinne. **Funktionierende Aufzüge** sind für alle gut und nebenbei bemerkt: Ein bisschen leichte Sprache kann jedes amtliche Schreiben vertragen.“<sup>1</sup>*

### ! BARRIEREFREIHEIT IST KEINE NETTIGKEIT!

#### VORGEHENSWEISE

Nachdem der Auftrag und die fachliche Einordnung der Diakonischen Bezirksstelle dargestellt ist, wird die Diakonische Bezirksstelle in Blaubeuren in den Fokus genommen. Verortung im Kirchenbezirk, Erreichbarkeit, Inanspruchnahme, Zugangswege und Beratungsaufgaben werden skizziert.

Vor dem Hintergrund eines weit gefassten Verständnisses von Inklusion<sup>2</sup> werden die drei Auswertungsbausteine baulicher, personeller und struktureller Veränderungsnotwendigkeiten sowie die Auswertung der kirchlich-diakonischen Zusammenarbeit vorgestellt.

#### ZUM AUFTRAG DER DIAKONISCHEN BEZIRKSSTELLEN

Festgehalten in der Rahmenkonzeption der Diakonie der Evangelischen Kirchenbezirke und ihrer Kreisdiakonieverbände in Württemberg<sup>3</sup>, gilt die biblische Botschaft als Auftrag und Ermutigung der Diakonie. Daraus abgeleitet, gründet sich die Diakonie in der helfenden und heilenden Zuwendung Gottes. Sie versteht sich somit vor allem als Anwalt für arme und schwache Menschen. Sie wendet sich Menschen in Not zu. In der Rückbindung auf die Veränderungsmöglichkeiten durch Gottes Geist ist die Diakonie ermutigt und befähigt, auf neue Herausforderungen zu reagieren. Durch das Eröffnen von Teilhabemöglichkeiten soll den Menschen in Not die Liebe Gottes spürbar werden.

In den Kirchenbezirken entwickeln die Kreisdiakonieverbände ihre Handlungsansätze im Bewusstsein im Auftrag der Kirchengemeinden tätig zu sein. Als Teil der freien Wohlfahrtspflege wirken sie bei der Ausgestaltung des Sozialstaates mit. Ein Kreisdiakonieverband „ist sowohl auf der Ebene der individuellen Beratung und Hilfe als auch auf der Ebene von strukturellen und politischen Veränderungsprozessen tätig und entwickelt gemeindediakonische und gesellschaftsdiakonische Aufgaben gleichermaßen, um Notlagen und deren Ursachen zusammen mit den Betroffenen wirkungsvoll zu begegnen.“<sup>4</sup>

In der Rahmenkonzeption sind weitere Grundsätze und Kriterien festgelegt. Besonders hervorzuheben ist, dass die Diakonieverbände ihre Handlungsfelder zu behaupten und neue Herausforderungen in den Blick zu nehmen haben. Deutlich wird, dass den strategischen Anforderungen für gelingende, professionell geleistete und fundierte Soziale Arbeit hier eine große Bedeutung zugesprochen wird.

## KAPITEL 7:

### INKLUSION UND BARRIEREFREIE BERATUNG SCHRITT FÜR SCHRITT – DAS BEISPIEL BLAUBEUREN

#### → EINLEITUNG UND PROJEKTBE SCHREIBUNG

Die Aufgaben des Grunddienstes sind verpflichtend und werden in einer eigenen Konzeption und in Leistungsbausteinen festgelegt. Unverhandelbare Festlegung ist, dass den Ratsuchenden Kostenfreiheit garantiert wird.

Weiter wird festgelegt, dass in den Bezirksstellen/Diakonieverbänden,

- eine sachgerechte personelle und sachliche Ausstattung sichergestellt ist, (...)
- die Niedrigschwelligkeit für Ratsuchende durch eine geeignete Komm- bzw. Gehstruktur gewährleistet ist,
- eine dezentrale Angebotsstruktur in Verbindung mit einer bedarfsorientierten Standortwahl besteht,
- fachbereichsübergreifende Konzepte und integrierte Beratungsangebote verwirklicht werden, (...)
- gesellschaftsdiakonisches Handeln und politische Verantwortung in den Konzepten Berücksichtigung finden<sup>5</sup>

Diese ausführliche Beschreibung der Konstruktion Diakonieverband und Diakonische Bezirksstelle erscheint angesichts der Komplexität der zu bearbeitenden Fragestellung geboten.

Für die Einordnung und die Bewertung der vier Auswertungsbausteine bauliche, personelle, strukturelle Veränderungen sowie kirchlich-diakonische Zusammenarbeit ist ein Grundverständnis diakonischer Beratungsarbeit hilfreich.



## DIE DIAKONISCHE BEZIRKSSTELLE IN BLAUBEUREN

□ **Die Situation vor Ort.** Die Diakonische Bezirksstelle in Blaubeuren ist die zentrale Anlauf- und Beratungsstelle im Kirchenbezirk Blaubeuren.

Der Kirchenbezirk Blaubeuren umfasst 29 selbständige Kirchengemeinden, neben den Städten Blaubeuren, Blaustein, Schelklingen und Ehingen ist es ein großer und ländlicher Bezirk. Insgesamt leben 25.100 evangelische Menschen im Kirchenbezirk.<sup>6</sup>

Die Kirchenbezirke übernehmen übergreifende Arbeiten der Kirchengemeinden. Besonders in den Bereichen der Jugendarbeit und der Erwachsenenbildung sind die Kirchenbezirke entlastend und unterstützend für die Kirchengemeinden tätig.

Dies gilt im Besonderen auch für die Aufgaben der Diakonie. Die diakonischen Beratungsstellen sind den Kirchenbezirken per Gesetz oder Verordnung zugewiesen.<sup>7</sup> Die Aufgaben der Diakonie sind in den Kirchenbezirken Blaubeuren und Ulm an den Evangelischen Diakonieverband Ulm/Alb-Donau ausgelagert. Hier werden die vielfältigen diakonischen Aufgaben für beide Kirchenbezirke erbracht und organisiert. Diese umfassen: die Diakonische Bezirksstelle, die Psychologische Beratungsstelle, das ProjektDEMENZ, die Diakoniestationen, die Kitas und Familienzentren, die Begleitung von Ehrenamtlichen.

Die Diakonische Bezirksstelle mit den Fachbereichen Sozial- und Lebensberatung, Schuldnerberatung, Demenzberatung, Migrationsberatung, Diakonieläden, Ehrenamtskoordination und einem Fach-

dienst für Migranten mit Behinderung ist an verschiedenen Standorten in den Kirchenbezirken Ulm und Blaubeuren verortet und mit ca. 25 Mitarbeitenden aktiv.

Die Diakonische Bezirksstelle Blaubeuren befindet sich zentral in der Innenstadt.

Diakonische Bezirksstelle Blaubeuren  
Weilerstraße 12  
89143 Blaubeuren  
Tel. 0 73 44 / 95 22 696  
Fax 0 73 44 / 57 72  
E-Mail: mfremdling@kirche-diakonie-ulm.de

□ **Die Erreichbarkeit** ist zu Fuß und mit dem PKW recht gut, Parkplätze sind in der Nähe vorhanden. Untergebracht ist die Diakonische Bezirksstelle zusammen mit der Diakoniestation. Die Räumlichkeiten liegen im 1. OG und werden gemeinsam genutzt.

Die Bezirksstelle ist gut erkennbar durch eine sichtbare Beschilderung. Der Zugang führt über ein Treppenhaus oder einen Aufzug. Um in die Beratungsstelle zu gelangen, muss man klingeln.

Das Sekretariat ist halbtags besetzt. Anrufe oder persönliche Anfragen werden sofort entgegengenommen. Wenn möglich und nötig kann sofort geholfen werden, bzw. wird ein Termin – so zeitnah wie möglich – ausgegeben. Ist in der Bezirksstelle niemand persönlich erreichbar, ist zuverlässig und tagesaktuell ein Anrufbeantworter geschaltet. Der Rückruf ist garantiert.



▣ **Die Inanspruchnahme** der Bezirksstelle Blaubeuren, so zeigt die Statistik, pendelt sich bei rund 170 zu beratenden Personen ein. Die Zunahme der Beratungssitzungen von 377 im Jahr 2015 auf 449 im Jahr 2017 bei gleicher Personalausstattung ist allerdings beachtlich.<sup>9</sup>

Während die aufgelisteten Themenbereiche in beiden Jahren relativ konstant geblieben sind, ist ein Anstieg der Kurberatungen sehr deutlich zu verzeichnen, von 73 im Jahr 2015 auf 121 im Jahr 2017. Dies lässt sich mit dem Ausstieg anderer Träger aus der Kurberatung erklären.

▣ **Die Zugangswege** lassen sich aus der statistischen Erhebung ableiten. Die Klientinnen und Klienten finden den Zugang zur Diakonischen Bezirksstelle über Ärzte oder Therapeuten, über andere Fachdienste oder über Ämter und Behörden. Ein nicht unerheblicher Teil hat sich selbständig um die Beratungsmöglichkeit gekümmert oder kommt schon so lange zur Beratung, dass es keinerlei Zugangshürden mehr gibt. Signifikant angestiegen ist der Zugangsweg über die AOK.

Nahezu verschwindend gering ist der Anteil, der über die Pfarrämter oder Kirchengemeinden auf das Angebot der Bezirksstelle aufmerksam geworden ist. Tatsächlich als Klienten erfasst werden konnten vier Menschen in 2015 und zwei in 2017, das sind 1,6 bis 2 %.

Die meisten Klientinnen und Klienten kommen aus Blaubeuren, Blaustein, Gerhausen oder Schelklingen zur Bezirksstelle. Nur wenige Menschen aus den ländlichen Gemeinden suchen die Diakonische Bezirksstelle auf. Menschen aus Blaustein sind eher nach Ulm orientiert und suchen dann auch die Diakonische Bezirksstelle im Grünen Hof in Ulm auf. Von dort müssen sie nach Blaubeuren verwiesen werden.

Schon hier zeigt sich, dass die Beschäftigung mit der Diakonischen Bezirksstelle Blaubeuren auch den Sozialraum Kirchenbezirk Blaubeuren in den Blick nehmen muss.

### INKLUSIONSVERSTÄNDNIS DER DIAKONIE

Inklusion in einem weiten und umfassenden Verständnis zielt auf die gleichberechtigte Teilhabe aller Menschen am Leben der Gemeinschaft. Dies erfordert eine breite gesellschaftliche Reflexion von Haltungen und Einstellungen, eine Sensibilisierung für Barrieren und entsprechende strukturelle Änderungen, um Teilhabe zu ermöglichen. Dies verlangt nichts weniger als einen Kulturwandel durch systemische Veränderungsprozesse auf allen gesellschaftlichen Ebenen. Kirche und Diakonie sind hier verpflichtet, ihren Beitrag zu leisten.<sup>10</sup>

! **KIRCHE UND DIAKONIE SIND HIER VERPFLICHTET IHREN BEITRAG ZU LEISTEN!**

### INKLUSION UND BARRIEREFREIHEIT IM PROJEKT

Dieses offene und umfassende Verständnis von Inklusion auf der Grundlage der UNBRK<sup>11</sup> ist die Grundlage aller bearbeiteten Fragestellungen im Projektverlauf. *Alle Menschen erreichen die Bezirksstelle ohne Assistenz!* Um dieses Ziel zu erreichen, sind vielfältige und kleine Schritte zu gehen. Diese aber kraftvoll, mutig und lösungsorientiert.

! **DIESE ABER KRAFTVOLL, MUTIG UND LÖSUNGSORIENTIERT!**

Die Erarbeitung eines gemeinsamen, abteilungsübergreifenden Verständnisses von Inklusion führt zu einem veränderten professionellen Verhalten. **Inklusiv Denken und Handeln wird neu handlungsleitend.** Mit diesem geschärften Blick lassen sich Zugangsbarrieren und Ausgrenzungstatbestände identifizieren und benennen. Handlungskonzepte werden entwickelt, Schnittstellenproblematiken benannt. Veränderungsmöglichkeiten lassen sich erarbeiten und als neue Standards implementieren. Prozess- und Ergebnisevaluation führen zu einem Professionalisierungsschub der Beratungsarbeit und zu einer deutlicheren Hinwendung zum rat- und unterstützungssuchenden Menschen.

Fragestellungen nach dem Beitrag der Kirchen in diesem Prozess durchziehen die Projektlaufzeit ebenso wie die Sichtbarmachung von Strukturen, die dem Erfüllen des Diakonischen Auftrags entgegen stehen.

Deutlich wird rasch, dieses Projekt nutzt der Diakonischen Bezirksstelle, dem übergeordneten Diakonieverband und Kirchenbezirk nur, wenn die Organisationen bereit sind, sich irritieren zu lassen und sich zu verändern.

! **GESETZESTEXTE, DIN-VORGABEN UND VERLAUTBARUNGEN FLANKIEREN DAS PROJEKT.**

Gesetzestexte, DIN-Vorgaben und Verlautbarungen flankieren das Projekt. Wichtig ist jedoch die Festlegung, dass sich nicht Klientinnen

und Klienten an die Gegebenheiten der Institution und Organisation anzupassen haben. Sondern die Institution hat die Sicherstellung von Organisations- und Ablaufprozessen, die Strukturen und Angebote so zu gestalten und anzubieten, dass eine Anschlussfähigkeit und dann auch die Nutzung sehr heterogener Klientinnen und Klienten wahrscheinlich(er) wird.<sup>12</sup>

Auf der Grundlage des Behindertengleichstellungsgesetzes<sup>13</sup> und der UNBRK<sup>14</sup> geht es nicht mehr darum, ob Inklusion und Barrierefreiheit hergestellt wird. Sondern ausschließlich noch um die Frage:

**Wie wird sie hergestellt?**

Die vorliegende Auswertung zeigt exemplarisch – am Beispiel der Diakonischen Bezirksstelle Blaubeuren – auf, wie sich eine Organisation Schritt für Schritt auf den Weg machen kann. Alle Vorgehensweisen und Ergebnisse sind spezifisch für die untersuchte Diakonische Bezirksstelle. In den folgenden Kapiteln werden darüber hinaus die Möglichkeiten der Übertragbarkeit aufgezeigt und somit auch anderen Beratungsstellen zugänglich gemacht. Weiter wird aufgezeigt, wie weitreichend die Konsequenzen der Projektergebnisse über alle Hierarchieebenen und berufsständischen Verfasstheiten sein werden, ja sein müssen.

Nur so werden Veränderungen sichtbar und die Lebenssituation aller verbessert. Aber sehen Sie selbst! Denn:

*Wo kämen wir hin?*

*Wenn jeder sagte, wo kämen wir hin?*

*Und niemand ginge, um zu sehen,*

*wohin man käme, wenn man denn ginge.* (Kurt Marti)



## INKLUSION UND BARRIEREFREIE BERATUNG

### → BAULICHE VERÄNDERUNGEN

„Wenn über das Grundsätzliche keine Einigkeit besteht, ist es sinnlos, miteinander Pläne zu schmieden.“ (Konfuzius)

Beim Stichwort Barrierefreiheit denkt selbstverständlich jeder an bauliche Zugangshindernisse, an Treppen, schwere Türen, fehlende Leitsysteme, schlechte Beleuchtung, unerreichbare Toiletten, unleserliche Kennzeichnung von Briefkästen oder Klingeln, Stolperfallen und anderes mehr. Im Rahmen des Projektes nehmen die baulichen Veränderungsnotwendigkeiten einen breiten Raum ein und wurden umfassend bearbeitet.

### VORGEHENSWEISE

Wir absolvierten zwei Begehungen der Räumlichkeiten in der Diakonischen Bezirksstelle in Blaubeuren.

1. Die Bezirksgruppenleiterin Alb-Donau-Riss des Blinden- und Sehbehindertenverbands Württemberg e.V., Frau Vaas, war rasch und unkompliziert zu einem Termin bei uns bereit. Frau Vaas ist selbst blind und gab uns sehr pragmatische Hinweise zur Verbesserung der baulichen Situation vor Ort. Sehr hilfreich und unterstützend waren auch ihre Erklärungen zum Umgang mit sehbehinderten oder blinden Menschen.

So wurde beispielsweise deutlich, dass die Mitarbeitenden der Diakonischen Bezirksstelle selbstverständlich auch blinde oder sehbehinderte Menschen beraten können, ohne sie gleich an Beratungsstellen für Blinde verweisen zu müssen. Mitarbeitende benötigen dazu Grundkenntnisse über Sehbehinderungen, evtl. eine Vorlesefunktion für Dokumente und vor allem brauchen sie genügend Zeit. Frau Vaas war hier sehr eindeutig in ihrer Empfehlung, ein blinder oder sehbehinderter Mensch kann sehr gut bei der Diakonische Bezirksstelle zur Schuldnerberatung, zur Kurberatung oder zur Lebensberatung kommen.

 **KLEINE VERÄNDERUNG ERZIELEN GROSSE WIRKUNG!**

2. Herr Ziemann, Sachverständiger für barrierefreies Bauen und selbst zeitweise Rollstuhlfahrer, hat uns nach einer Begehung ein sorgfältiges Gutachten zur Beseitigung baulicher Unwägbarkeiten erstellt.

Durch seine Beratung wurde deutlich, mit welchen kleinen und unkomplizierten Veränderungen große Wirkung erzielt werden kann. Herr Ziemann fasste die Anforderungen aus dem Bereich Sehbehinderung und Gehbehinderung zusammen.

### VERÄNDERUNGSMÖGLICHKEITEN UND BEISPIELE

□ Die **Briefkastenanlage** ist zwar mit dem Rollstuhl unterfahrbar, aber der Briefkasten der Diakonischen Bezirksstelle ist so weit oben, dass er aus dem Rollstuhl heraus oder für kleine Menschen nicht erreichbar ist.

→ Hier könnte einfach mit einer anderen Partei aus dem Haus getauscht werden.

□ **Klingel** und Briefkasten sind für blinde und sehbehinderte Menschen nicht auffindbar.

→ Hier können einfache Aufkleber in Brailleschrift angebracht werden.

□ Die **Eingangstüre** öffnet nach außen und geht sehr schwer auf, man muss sie von Hand öffnen. Für Menschen mit Rollator, Rollstuhl oder Kinderwagen, aber auch für Menschen, die nicht gut zu Fuß sind, wenig Kraft haben oder etwas tragen, ist es kaum möglich, diese Türe zu öffnen.

→ Die Eingangstüre könnte mit einem elektrischen Türöffner nachgerüstet werden. Der Taster zum Öffnen müsste allerdings so weit vor der Türe angebracht werden, dass sehbehinderte und blinde Menschen vor dem plötzlichen Öffnen nicht überrascht und ggf. verletzt werden. Daher sollte die Tür nicht per Sensor automatisch öffnen, sondern über einen Taster die Öffnung ausgelöst werden. Sehbehinderte und blinde Menschen benötigen dafür auf dem Taster eine Information in Brailleschrift, wo sich die Tür befindet. Außerdem muss die Öffnung der Tür so eingestellt sein, dass für alle genug Zeit ist, durchzugehen.

□ Im 1. OG befindet sich die Diakonische Bezirksstelle und die Diakoniestation. Man erreicht das OG gut mit einem **Aufzug**.

→ Im Aufzug müssen die Tasten in Brailleschrift nachgerüstet werden.

□ Der Zugang zur Diakonische Bezirksstelle und zur Sozialstation ist im 1. OG. Das Auffinden der **Zugangstüre** erfolgt mit Schwierigkeiten, da sie sich nahezu ohne Kontrast in die Umgebung einbindet.

Menschen mit Seheinschränkungen haben hier Schwierigkeiten den Zugang zu finden. Auch das Türschild hebt sich kaum von der weißen Wand ab.

→ Die Tür oder die Zarge sollte farblich kontrastierend ausgeführt werden. Es bietet sich an, das Blau aus dem Diakonie-Logo zu verwenden, um gleichzeitig einen Wiedererkennungswert herzustellen.

□ Im Innenbereich ergaben sich verschiedene, leicht zu behebbende Beanstandungen. Der **Schmutzfangteppich** im Eingangsbereich kann durch seine Stoßkannte eine Stolperfalle für Menschen mit Rollatoren werden. Die barrierefreie Toilette darf nicht als Abstellraum genutzt werden und muss von innen verschließbar sein.

→ Mit einem durchgehenden Schmutzfangteppich kann die Stolperfalle behoben werden. Das Schloss der Toilette muss ausgetauscht und die Mitarbeitenden dafür sensibilisiert werden, dass nichts abgestellt wird.

Diese und viele weitere Vorschläge gehen aus dem qualifizierten Gutachten<sup>15</sup> hervor. Die beiden Begehungen waren zeitintensiv und mit Kosten verbunden. In ihrem Ergebnis aber unverzichtbar für das weitere Vorgehen. Die verschriftlichen Ergebnisse, die geführten Gespräche und die entstandenen Beziehungen sind für den weiteren Weg hin zur Barrierefreiheit eine Fundgrube für lösungsorientierte Ideen, fachlich fundierte Vorgehensweisen und sachgerechte Veränderungsmöglichkeiten.

## WIE WIR REAGIERT HABEN

Die Ergebnisse des Projektes wurde dem erweiterten Vorstand des Diakonieverbands vorgestellt. Hieraus ergab sich, dass die Geschäftsführung und die Abteilungsleitung das Gespräch mit dem Eigentümer des Hauses suchten und das Anliegen der baulichen Veränderungen vorbrachten.

Es ist gelungen, mit dem Eigentümer Lösungen zur Herstellung von Barrierefreiheit zu entwickeln und umzusetzen.

Da sich die Diakonische Bezirksstelle und die Sozialstation die Etage teilen und verschiedene Einrichtungen gemeinsam nutzen, ist nun ein gemeinsamer Austausch über die Anforderungen von Barrierefreiheit und Inklusion zu starten. In den bisherigen Diskussionen zeigt sich, dass die beiden Arbeitsbereiche nicht über einen einheitlichen Wissens- und Umsetzungsstand zum Thema Inklusion und Barrierefreiheit verfügen. Dies führt dazu, dass die Erfordernisse von beiden Seiten unterschiedlich bewertet und vertreten werden. Wenn sich daraus nun eine lösungsorientierte Diskussion erarbeiten lässt, können sich beide Arbeitsbereiche auf eine gemeinsame Haltung zu Barrierefreiheit und Inklusion einigen und handeln. Oder aber es zeigt sich, dass diese beiden Arbeitsbereiche mit ihren unterschiedlichen Erfordernissen und Handlungsmaximen nicht zusammen passen und rasch eine räumliche Trennung suchen müssen.

## ANREGUNGEN

Im Förderprogramm zur „Herstellung von Barrierefreiheit“ kann bei „Aktion Mensch“ ein Antrag für einmalig 5.000 Euro für bauliche Maßnahmen gestellt werden. Es ist keine Eigenbeteiligung notwendig. Zusätzlich stehen aus den Projektmitteln Gelder für Anpassungsmaßnahmen zur Verfügung. Größere Baumaßnahmen können von Aktion Mensch bezuschusst werden. Anknüpfend an die Offenheit des Vermieters können nun verschiedene Verbesserungen auf dem Weg zur Umsetzung der UNBRK getroffen werden.

### ! FÖRDERGELDER FÜR BAUMASSNAHMEN NUTZEN!

Denkbar wäre natürlich auch, die Diskussion dahingehend zu führen, ob die Anforderungen an Inklusion und Barrierefreiheit, die fachlichen Verbesserungen und die baulichen Erfordernisse nicht dazu führen, dass die Diakonische Bezirksstelle geeigneter Räumlichkeiten bezieht und so neue Standards für die Beratungsarbeit setzt.

## AUSBLICK

Die veränderte Wahrnehmung von Zugangshindernissen, die einfachen Veränderungsmöglichkeiten und die guten Verständigungsprozesse mit den Fachleuten für Barrierefreiheit haben das Projekt auf einen guten Weg gebracht. Daran anknüpfend können bauliche Veränderungen auch in anderen Bereichen des Diakonieverbandes und der Kirchengemeinden initiiert werden. Ausgelöst und flankiert durch die Fragestellung, was für ein gelingendes, inklusives und wertschätzendes Miteinander in den Gebäuden und Räumlichkeiten der Diakonische Bezirksstelle notwendig ist, ist festzuhalten:

### ! NACHVOLLZIEHBARE LEITLINIEN SIND SOZIAL-ARBEITERISCHE UND DIAKONISCHE WERTMASSSTÄBE!

Treppen, schwere Türen, schlechte Leisysteme sind nicht einladend. Gangbare Wege, geöffnete Türen, nachvollziehbare Leitlinien sind sozialarbeiterische und diakonische Wertmaßstäbe! Warum nicht endlich auch baulich?!

## INKLUSION UND BARRIEREFREIE BERATUNG

### → MÖGLICHKEITEN ZUR PROFESSIONALISIERUNG

*„Es geht darum, einen Impuls zu setzen, der durchaus auch Widerspruch hervorrufen kann und vielleicht auch muss. (...) Im Aufbrechen von Normalitätsvorstellungen liegen bisher unentdeckte Potentiale und es gilt, sich mit den damit verbundenen Herausforderungen, Hindernissen und Hürden kritisch auseinanderzusetzen.“<sup>(16)</sup>*

#### „Inklusion beginnt im Kopf“

Diese – zugegeben etwas plakative – Aussage führte dazu, dass wir uns sehr intensiv und bewusst mit dem Thema Inklusion als innere Haltung, als Überzeugung und als handlungsleitende Maxime aller Entscheidungen beschäftigten. Sehr deutlich wird das auf der Homepage über die Behindertenrechtskonvention der UN festgestellt.

*„In der Behindertenrechtskonvention geht es nicht mehr um die Integration von »Ausgegrenzten«, sondern darum, von vornherein allen Menschen die uneingeschränkte Teilnahme an allen Aktivitäten möglich zu machen. Nicht das von vornherein negative Verständnis von Behinderung soll Normalität sein, sondern ein gemeinsames Leben aller Menschen mit und ohne Behinderungen. Folglich hat sich nicht der Mensch mit Behinderung zur Wahrung seiner Rechte anzupassen, sondern das gesellschaftliche Leben Aller muss von vornherein für alle Menschen (inklusive der Menschen mit Behinderungen) ermöglicht werden.“<sup>(17)</sup>*

## VORGEHENSWEISE

In vier hausinternen Workshops wurde mit den Mitarbeitenden des Grunddienstes an folgenden Handlungsfeldern entlang gearbeitet und diese auf Relevanz und Tragfähigkeit im Beratungsalltag überprüft:

### HANDLUNGSFELDER DES INKLUSIVEN PROZESSES

Unterstützt durch das Arbeitsbuch „Auf dem Weg zur Inklusion – ein Arbeitsbuch“, herausgegeben vom AWO Bundesverband 2014, arbeiteten wir entlang der Handlungsfelder:

- Reflexion/Haltung
- Ressourcen
- Partizipation
- Empowerment
- Zugänglichkeit
- Diskriminierung und Ausgrenzung

An mehreren Tagen hatte die Mitarbeitenden sehr viel Zeit, sich anhand vertiefender Fragestellungen miteinander und untereinander auf die Thematik einzulassen, zu diskutieren, die Auseinandersetzung zu wagen und sich schließlich gemeinsam zu positionieren.

Im Verlauf dieser Workshops veränderte sich die Konstellation der Mitarbeitenden. Eine Kollegin kam dazu, aus einer Kollegin wurde die Abteilungsleitung, ein Kollege wurde in den Ruhestand verabschiedet.

So waren die Diskussionen immer frei von „so machen wir das schon immer“, es entwickelte sich ein dynamischer Prozess.

Es waren keine fachlich ambitionierten Kaffeerunden. Es waren sehr strukturierte, ergebnisoffene Auseinandersetzungen mit der Themenstellung, aber auch mit dem eigenen Berufsverständnis, mit Machtstrukturen und Standards.

Deutlich wurde in diesen Workshops, wie wichtig der Faktor Zeit ist. Zeit für das Eintauchen in ein Thema, in eine theoretische, praxisrelevante, haltungsverändernde, professionell gestaltende Auseinandersetzung in Theorie und Praxis.

Deutlich wurde aber auch, dass diese Gespräche und die Reflexion der eigenen Arbeit unweigerlich zur Diskussion der Arbeitsbedingungen, der strukturellen Ausgestaltung der Arbeit und der Diakonischen Bezirksstelle sowie der Organisations- und Machtstrukturen des Verbandes führten. Außerdem standen auch die baulichen Rahmenbedingungen immer wieder zur Diskussion. So wurden im Rahmen der Workshops auch zu diesen Bausteinen Fragestellungen, erste Erkenntnisse formuliert und Veränderungsnotwendigkeiten abgeleitet. Diese fließen ein in die separaten Auswertungsbausteine „Strukturelle Veränderungen“ und „Bauliche Veränderungen“.

### VERÄNDERUNGSMÖGLICHKEITEN UND BEISPIELE

Bei der Formulierung von Ergebnissen wird deutlich, dass Ergebnisse sehr faktisch sein können, logisch abgeleitet und umsetzbar. Sie können aber auch eher inhaltlicher Art sein, die erst im zweiten Schritt die Veränderungen und Verbesserungen offenbar werden lassen.

Aus den Ergebnissen der Workshops, vieler Gespräche und Diskussionen, ergab sich für den Diakonieverband ein umfassendes und ausdifferenziertes **Curriculum zur Qualifizierung des Fachpersonals** in der differenzierten Arbeit der Diakonische Bezirksstelle. Mit diesem Curriculum wird den Anforderungen inklusiven Arbeitens umfangreich Rechnung getragen und den Mitarbeitenden die Möglichkeit eröffnet, ihre fachlichen Kompetenzen zu erweitern.

Mit Blick auf die Gesamtorganisation wird eine deutliche Professionalisierung der Beratungsdiakonie im Diakonieverband Ulm/Alb-Donau erreicht. Die Themenbereiche sind:

#### Beratung mit Übersetzung

Zunehmend müssen Beratungen im Beisein einer Übersetzerin, eines Übersetzers geführt werden. Dies stellt besondere Herausforderungen an alle Beteiligten im Beratungssetting.

#### Erfolg am Telefon

Der telefonische Erstkontakt ist in den Beratungsstellen der „Türöffner“ für eine gelingende Beratung. Mitarbeitenden in den Erstanlaufstellen und Sekretariaten sind hier besonders gefordert und müssen besser für ihre Schlüsselaufgabe geschult werden.

#### Einführung in psychische Erkrankungen

(bei Menschen mit Migrationshintergrund): Menschen mit einer psychischen Erkrankung bedürfen besonders geschulter Fachkräfte. Migranten mit einer psychischen Erkrankung leben im Spannungsfeld

von Aufenthaltsgesetz und Sozialrecht, ausgesetzter Wohnsituation, beruflicher Perspektivlosigkeit und ausländerrechtlicher Hoffnungslosigkeit. Die Mitarbeitenden müssen professionell und handlungssicher agieren können. Sie werden sich intensiv mit den psychiatrischen Krankheitsbildern auseinandersetzen, Handlungsalternativen für ihre Praxis erlernen und im interprofessionellen Team mit unterschiedlichen Qualifikationen und Vorkenntnissen umsetzen.

#### ❑ Einführung in die Sinnesbehinderung

Menschen mit einer Hör- oder Sehschädigung bedürfen eines sensiblen Gegenübers. Das beginnt bei der Gestaltung des Eingangsbereiches der Beratungsstelle (Erkennbarkeit, Leitsysteme etc.) und braucht besondere Vorgehensweisen im Beratungssetting. Grundkenntnisse über die besonderen Einschränkungen und Bedürfnisse von Menschen mit Sinnesbehinderungen sollen erlernt und der unvoreingenommene, sichere Umgang damit eingeübt werden.

#### ❑ Gebärdenunterstützte Kommunikation

Ein Einführungskurs in gebärdenunterstützter Kommunikation soll die Mitarbeitenden befähigen und ermutigen im sprachlastigen Beratungssetting mit „Händen und Füßen“ zu einer gelingenden Kommunikation beizutragen. Grundgebärden und die Möglichkeiten, das gesprochene Wort gebärdend zu unterstützen, ist nicht nur bei der Beratung hörgeschädigter Menschen wichtig. Es kommen zunehmend Menschen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen oder mangelnder Kommunikationsfähigkeit in die Beratung. Hier übernimmt die gebärdenunterstützte Kommunikation eine solide Brückenfunktion und gibt Mitarbeitenden Sicherheit.

#### ❑ Stressmanagement für Verwaltungskräfte

Mitarbeitende in den Sekretariaten sind vielfältigen Anforderungen, Belastungssituationen und den unterschiedlichsten Menschen ausgesetzt. Dass es dann bisweilen zu inadäquaten Verhaltensweisen durch Überlastung oder Überforderung kommen kann, ist unübersehbar. Mit dieser Fortbildung werden die Mitarbeitenden für den Umgang mit diesen Situationen geschult und gestärkt.

#### ❑ Deeskalationsmanagement

Mit den Trainingseinheiten des Deeskalationsmanagements werden übergreifend alle Mitarbeitenden der Diakonische Bezirksstelle sowie alle denkbaren Settings von telefonischer Terminvereinbarung über Beratungsgespräche im Büro, Hausbesuche oder Begleitungen in den Blick genommen.

#### AUSBLICK

Wir sind davon überzeugt, dass dieses Schulungsprogramm unmittelbar zur Qualifizierung und Professionalisierung der Mitarbeitenden und zur Verbesserung der Lebenssituation der Betroffenen führt. Es zeigt sich, dass die am identifizierten Bedarf orientierten, fachspezifischen Schulungsmaßnahmen Impuls für die innovative Entwicklung und Ausgestaltung neuer Arbeitsformen und Kooperationsstrukturen ist. Zudem stärkt sie individuelle fachübergreifende Handlungskompetenzen der Mitarbeitenden bei komplexen Interventionserfordernissen.

Flankiert werden die einzelnen Module durch einen bezirksstelleninternen Prozess der Leitbildentwicklung und Erarbeitung eines umfassenden Verständnisses von Inklusion und Barrierefreiheit. So wird die UN-Behindertenrechtskonvention nachhaltig umgesetzt und die Erfordernisse und Aufgaben von Inklusion und Teilhabe in das professionelle Selbstverständnis der Beratungsarbeit übernommen.

Das Curriculum kann nach einer entsprechenden Evaluation von anderen Diakonischen Bezirksstellen auf dem Weg zu Inklusion und Barrierefreiheit übernommen werden.

#### ANREGUNGEN

Wie bei allen Auswertungsbausteinen zeigt sich auch hier: Inklusion geht alle an. Fachliche Schulungen zur Professionalisierung der Beratungsarbeit reichen nicht aus.

#### ! FACHLICHE SCHULUNGEN ZUR PROFESSIONALISIERUNG DER BERATUNGSARBEIT REICHEN NICHT AUS.

Die Umsetzung der UN-BRK in der Diakonischen Bezirksstelle erfordert Handeln und Verändern in allen Fachbereichen und allen Ebenen. Teilt sich eine Diakonische Bezirksstelle Räumlichkeiten, Eingangstüren, Gemeinschaftsräume mit anderen Diensten, gilt auch hier sicherzustellen, dass es ein gemeinsames, tragfähiges und veränderungsfreundliches Verständnis von Inklusion und Barrierefreiheit gibt. Gemeinsame Fortbildungen und Fachtage bieten sich hierfür an.

Ausgrenzungstatbestände, Zugangshindernisse und Barrieren hängen zusammen mit professionellem Selbstverständnis, mit Verantwortungsstrukturen und Machtverhältnissen, mit Qualifizierungsstandards, letztlich mit verfügbaren Handlungsalternativen auf allen Ebenen und in allen Bereichen einer Diakonischen Bezirksstelle. Investitionen in Qualifizierung und in Organisationsentwicklung, Herstellung von Wertschätzung und Vertrauen sind die Schlüssel zu einer gelingenden inklusiven und barrierefreien Beratungsarbeit in einer Diakonischen Bezirksstelle und dem dazugehörigen Verband.



## INKLUSION UND BARRIEREFREIE BERATUNG

### → STRUKTURELLE ANFORDERUNGEN AN INKLUSIVE UND BARRIEREFREIE BERATUNGSARBEIT

*Erkenne, begreife, handle.*

Daniilo Dolci, Sozialreformer und Poet (1924-1997)

In diesem Auswertungsbaustein wird der Frage nachgegangen, „*inwiefern Organisationen und ihre Strukturen (in unserem Fall: Beratungseinrichtungen) die in ihnen laufenden Interaktionen (also z. B. die Beratungssitzung zwischen Berater\*innen und Klient\*innen) rahmen und so dazu beitragen, dass in ihrem Inneren entweder mehr Exklusion und Diskriminierung stattfindet oder – im besseren Fall – mehr Inklusion mit einem Fokus auf Diversität.*“<sup>18</sup>

Bei der Auseinandersetzung mit den Fragestellungen von Diversität, Inklusion und Barrierefreiheit können die Fragestellungen nach strukturellen Veränderungsnotwendigkeiten nicht außen vorgelassen werden.

In diesem Auswertungsbaustein wird aufgezeigt, dass die Haltungs- und Kompetenzerweiterungen Einzelner nicht nachhaltig wirken können, wenn strukturelle Gegebenheiten nicht ebenfalls verändert werden. Dies ist ein heikles Thema. Denn es rüttelt an den Grundfesten einer Organisation, an tradierten Wertvorstellungen und hierarchischen Selbstverständlichkeiten. Am Grad der Irritierbarkeit der eigenen Organisation wird sich zeigen, ob sie sich verändert und den Leitlinien von Inklusion und Barrierefreiheit verpflichtet.

### ! INKLUSION STELLT GESAMTORGANISATION IN FRAGE.

#### VORGEHENSWEISEN

Für diesen Auswertungsbaustein wurden verschiedene Vorgehensweisen gewählt. Das Diakonische Werk Württemberg gibt in seinen Leistungsbausteinen die Leistungen<sup>19</sup> der Diakonischen Bezirksstelle vor. Diese wurden in die einzelnen Einheiten untergliedert. Die Mitarbeitenden sollten dann bewerten, wieviel Zeit sie für die einzelnen Leistungsbausteine aufbringen (können), welche förderlichen und welche hemmenden Bedingungen sie bei der Umsetzung vorfinden und welche Änderungen sie sich wünschen. Der Rücklauf hierzu war 100 % und ergab einen guten Überblick über die Auslastung der einzelnen Leistungsbausteine.

Diese Auswertung deckte sich komplett mit den Angaben aus der Statistik, die die einzelnen Mitarbeitenden führen.

Aus den Ergebnissen der Fragebögen für die Mitarbeitenden, der Angaben aus der Statistik und den Gesprächen in den Teambesprechungen haben sich verschiedene Reaktionsmöglichkeiten und Lösungsansätze herausgebildet. Bei der Umsetzung zeigten sich dann die Schwachstellen in der Gesamtorganisation: Inklusive und barrierefreie Beratungsarbeit erfordert zielgerichtete und lösungsorientierte Veränderungen in der gesamten Organisation.

### ! ZIELGERICHTETE UND LÖSUNGSORIENTIERTE VERÄNDERUNGEN IN DER GESAMTEN ORGANISATION.

#### ZUERST ZU DEN GRUNDLAGEN DER BEZIRKSSTELLENARBEIT

Die Aufgaben der Diakonischen Bezirksstellen sind einigermaßen klar geregelt. Die Leistungsbausteine geben die inhaltliche Ausrichtung vor. Der Stellenumfang pro Kirchenbezirk ist festgelegt.

Für die Einordnung der verschiedenen Aufgabengebiete in Relation zu den definierten Leistungsbausteinen diente im Projektverlauf sowohl die Statistik der Diakonische Bezirksstelle Blaubeuren, aber zur Ver-

deutlichung auch die Daten der Diakonischen Bezirksstellen in Ulm und Langenau. Die Zahlen der drei Bezirksstellen ähneln sich sehr. Das Diakonische Werk Württemberg gibt in seinen Leistungsbausteinen die Leistungen<sup>20</sup> der Diakonischen Bezirksstelle vor und gliedert es in folgende Teile:

- A1. Allgemeine Information, Auskunft, Clearing und Weitervermittlung
- A2. Psychosoziale Beratung
- A3. Sozialberatung/Existenzsicherung
- A4. Gesundheitsberatung
- A5. Arbeit mit Gruppen
- B1. Förderung der Diakonie in den Gemeinden, Bezirken und Landkreisen
- B2. Maßnahmen zur Bekämpfung von Armut und sozialer Ausgrenzung; Förderung der Solidarität, sozialer Gerechtigkeit und Teilhabe
- B3. Öffentlichkeitsarbeit
- C1. Entwicklung neuer Arbeits- und Handlungsfelder.

Sehr detailliert und sorgfältig aufgeschlüsselt sind den Bezirksstellen Vorgaben gemacht. Nicht vorgegeben ist, in welchem Umfang die Bausteine zu erbringen sind und wer die Schwerpunktsetzungen vorgibt oder verantwortet.

In der Auswertung während der Projektlaufzeit bildet sich ab, dass die Mitarbeitenden sehr viel Ressourcen in die Einzelfallberatung legen. Ein großer Anteil (nahezu 50 %) entfällt dabei auf die Kurberatungen.

Die Kurberatungen sind dem Bereich A4. Gesundheitsberatung zuzuordnen und werden für die Krankenkassen erbracht. Diese Beratungszeiten sind nicht gegenfinanziert, die Diakonische Bezirksstelle erhält lediglich eine Kurvermittlungspauschale der einzelnen Kurhäuser.

In nur sehr geringem Umfang werden die Bausteine B1, B2, B3 und C1 bearbeitet und nachhaltig verfolgt. Die Mitarbeitenden führen hier an, dass sie sich eher punktuell an Aktionen anderer Träger oder Gemeinschaftsprojekten beteiligen und eher selten etwas Eigenes auf die Beine stellen.

Die Bereiche Öffentlichkeitsarbeit und Förderung der Diakonie in den Kirchengemeinden fallen nahezu aus.

## VERÄNDERUNGSMÖGLICHKEITEN UND BEISPIELE

Im Projektverlauf zeigte sich: Wenn inklusiv und barrierefrei gearbeitet werden soll, gilt es einige strukturelle Veränderungen vorzunehmen. Manch eingespielte Routine gilt es zu überdenken, und über alle Arbeitsbereiche und Hierarchiestufen hinweg sind Veränderungen vorzunehmen.

Im Projektverlauf wurden bereits Maßnahmen ergriffen, hier unterstützend und verändernd zu wirken.

## WIE WIR REAGIERT HABEN

### □ Stichwort Migration

Bei der Betrachtung der Fallzahlen stellt sich heraus, dass der Anteil der Menschen mit Migrationshintergrund parallel zu den Entwicklungen in der Bevölkerung steigt. Nicht zu unterschätzen sind die dadurch entstehenden Veränderungsnotwendigkeiten für die Mitarbeitenden, im Sekretariat und in den Fachdiensten und selbstverständlich auch auf Leitungsebenen.

Angeboten wird eine Fortbildungseinheit „Lost in Translation“ für Mitarbeitende, die vermehrt mit Übersetzerinnen und Übersetzern in der Beratung arbeiten.

Außerdem wurde ein Spendenfond eingerichtet, mit dem Migrantinnen und Migranten, die erkrankt sind oder eine Behinderung haben, bei Arztbesuchen einen Dolmetscher oder eine Übersetzerin finanzieren können, sollte dies nicht von der Krankenkasse oder dem Sozialleistungsträger übernommen werden.

Über das Förderprogramm „Internet für alle“ bei der „Aktion Mensch“ werden alle Beratungseinheiten mit mobilen Tablets so ausgestattet, dass verschiedene Programme verwendet werden können. Das kann ein Programm für Gebärdendolmetschen sein, aber auch nutzerfreundliche Anwendungen in Leichter Sprache, wie z. B. Ausfüllhilfen für Leistungsanträge. Hierfür muss die Diakonische Bezirksstelle in Blaubeuren und in Ulm mit einem leistungsstarken WLAN ausgerüstet sowie mit einem Zugang für Klientinnen und Klienten ausgestattet



werden. Der Fachdienst Migration und Behinderung mit Sitz in Ulm kann für den Bereich der württembergischen Diakonie bei Einzelfragen eingebunden werden.

Empfehlenswert ist die Einbindung der Fachstelle für interkulturelle Orientierung, die in jeder Prälatur zur Verfügung steht.

### □ Stichwort Kurberatung

Wie beschrieben macht der Anteil der Kurberatungen in einer Diakonischen Bezirksstelle nahezu 50 % der Klientenkontakte aus. Ob hier eine Veränderung herbeigeführt werden soll, ist noch nicht abschließend geklärt. Leitfragen für die anstehende Diskussion können sein: Wird durch die hohe Anzahl an Kurberatungen eigentlich noch der Anspruch an Beratung für alle umgesetzt? Oder werden dadurch schon Hürden und Zugangsbeschränkungen aufgebaut? Binden die Kurberatungen nicht zu viel Zeit und Ressourcen für andere Menschen mit Unterstützungsbedarf? Interessant wäre zu evaluieren, wieviel Folgeberatungen sich aus den Kurberatungen ableiten, z. B. an Existenzsicherungs- oder Lebensfragen. Da die Kurberatungen nicht gegenfinanziert sind, stellt sich die Frage umso dringlicher. Hier werden Mittel und Ressourcen gebunden, die der Umsetzung aus der Leistungsbeschreibung große Einschränkungen bringen.

Denkbar könnte sein, die Kurberatungen auszulagern und anders zu finanzieren. So könnten Teilzeitkontingente geschaffen werden, die sich nur um diesen Themenbereich kümmern.

Durch eine regelmäßige Evaluation könnte auch der derzeit geltende Stellenschlüssel hinterfragt und neu verhandelt werden.

**Stichwort Öffentlichkeitsarbeit**

Ein weiterer Punkt ist die Präsenz der Diakonischen Bezirksstelle in der Öffentlichkeit, den Medien und dem Internet und die damit verbundene öffentliche Wirkung.

Die Internetseite des Diakonieverbandes erfüllt mitnichten die Anforderungen an Barrierefreiheit. Außerdem gibt es keine Unterstützung für Menschen, die auf Ausführungen in leichter Sprache oder Gebärdensprache angewiesen sind.

Für die Überarbeitung der Internetseite bedarf es einer professionellen Herangehensweise und einer soliden Finanzierung. Auch hier gibt es Möglichkeiten, bspw. „Aktion Mensch“ zu nutzen. Im Förderbereich „Abbau von Barrieren“ kann hier ein Förderantrag gestellt werden.

Der Bereich Öffentlichkeitsarbeit leitet sich aus den Leistungsbausteinen umfassend ab. Es geht nicht nur darum, wer darf wo was sagen. Öffentlichkeitsarbeit meint hier umfassend die Angebote der Diakonischen Bezirksstellen, das Erscheinungsbild der Diakonischen Bezirksstelle, aber auch des Verbandes in der Öffentlichkeit.

Diese Öffentlichkeitsarbeit leisten in erster Linie die Mitarbeitenden in den verschiedenen Beratungsdiensten vor Ort.

Wenn die Beratung gut ist, Menschen Hilfe und Unterstützung erfahren und sie gestärkt und begleitet ihren Alltag meistern können oder sie eine Notsituation überstanden haben, dann bleibt das nicht verborgen. Andere werden davon erfahren, Kirchengemeinden, Kommunen und Kooperationspartner werden vertrauensvoll mit der Diakonischen Bezirksstelle zusammenarbeiten und Diakonie wird im besten Sinne nach außen kommuniziert. Dies soll durch Veranstaltungsangebote begleitet werden.

Informationsmaterialien, gut aufgearbeitet, verständlich, in verschiedenen Sprachen, in verschiedenen Medien, in leichter Sprache komplettieren den Auftritt nach außen professionell.

### ! INFORMATIONSMATERIALIEN IN LEICHTER SPRACHE KOMPLETTIEREN DEN AUFTRITT NACH AUSSEN PROFESSIONELL.

**ANREGUNGEN**

Wird der Fokus auf die Leistungsbeschreibungen und die Umsetzungspraxis gerichtet, zeichnet sich ab:

Die Fallzahlen und Beratungsinhalte sollten regelmäßig und kontinuierlich überprüft und angepasst werden. Dies soll ausdrücklich nicht der Kontrolle von Mitarbeitenden dienen, sondern deren Entlastung!

Die Vielfalt der Leistungsbausteine für den Grunddienst kann dem einen Kollegen Potentiale eröffnen, und er kommt mit der Vielfalt des Lebens und der Ausgestaltung seiner Aufgaben gut zurecht. Andere wiederum fokussieren sich auf Teilbereiche, weil es in der Teilzeitstelle oder mit ihrer Qualifikation kaum anders leistbar ist, oder weil die persönliche Schwerpunktsetzung und Arbeitsbewältigung dies möglich macht. Hier in einen regelmäßigen Evaluationsprozess einzusteigen, strategische Planungen vorzunehmen und diese umzusetzen, könnte Ressourcen freisetzen und neue, klientenzentrierte Möglichkeiten eröffnen. Möglicherweise muss dann nicht jeder Mitarbeitende die gleichen Bausteine bearbeiten, sondern es kann abgewogen wer-

den, wer was wann und warum macht. Möglicherweise wäre so die Umsetzung aller Anforderungen durch die Leistungsbausteine für den Diakonischen Grunddienst zu erreichen. Kräfte, Ressourcen, Fachlichkeit und Begabungen können zukunftsorientiert eingesetzt und die Barrieren in der Umsetzung minimiert werden.

**AUSBLICK**

Mit einigen ausgewählten Beispielen konnte gezeigt werden, dass viele kleine Stellschrauben neu justiert werden müssen, damit sich inklusives und barrierefreies Arbeiten strukturell abbilden lässt. Es reicht nicht, einzelne Mitarbeitende zu schulen und fortzubilden, wenn sie mit ihren erweiterten Möglichkeiten an den engen Strukturen und Gegebenheiten scheitern.

Um Veränderungen auf den Handlungsebenen der Diakonischen Bezirksstelle nachhaltig zu implementieren, bedarf es dezidiert diakonisch denkender und inklusiv ausgerichteter Funktionsträger in allen Leitungsfunktionen. Diese Schnittstellen ermöglichen oder verhindern die organisatorische Weiterentwicklung und Professionalisierung der Diakonischen Bezirksstelle vor Ort.

Einer Organisation, die aufmerksam verhindert, dass die verschiedenen Professionen und Einsatzfelder gegeneinander ausgespielt und abgewertet werden, die in multiprofessionellen Teams eine besondere Wirkmacht erkennt, finanzielle, personelle und fachliche Verantwortung auf die Handlungsebenen zurückspielt, wird es gelingen, den Anforderungen von Inklusion und Barrierefreiheit umfassend gerecht zu werden.

**ANSATZPUNKTE FÜR STRUKTURELLE VERÄNDERUNGEN****Leistungsbausteine des Grunddienstes:**

Leistungsbausteine des Grunddienstes werden evaluiert und überarbeitet. Die Neuausrichtung muss die Anforderungen inklusiven Arbeitens auf alle Leistungsbausteine übertragen und die Umsetzung gewährleisten. Hierzu bildet die bisher geführte Statistik eine gute Grundlage.

**Barrieren werden konsequent abgebaut**

Dies beinhaltet verschiedene Aspekte, die im Auswertungsbaustein bauliche Veränderungen deutlich herausgearbeitet wurden. Weiterführend gilt es aber auch andere Zugangshindernisse neu zu bewerten. Beispielsweise:

- Sind Büroräume groß genug, dass Hilfsmittel wie beispielsweise Rollatoren oder Kinderwagen problemlos mitgebracht werden können?
- Sind Beratungszeiten so gelegt, dass auch berufstätige Menschen oder pflegende Angehörige (gut) kommen können?
- Ist der Internetauftritt barrierefrei?
- Ist der Internetauftritt auch in leichter Sprache abrufbar?
- Sind Mitarbeitende an den Erstkontaktstellen geschult und qualifiziert?
- Kann Beratung in verschiedenen Sprachen stattfinden?
- Gibt es alle Hilfsmittel für eine Beratung, wie beispielsweise Tablet mit Übersetzungsprogramm und Spracherkennung? Onlineberatung? Videoberatung?



- Sind Informationsmaterialien auch in verschiedenen Sprachen und in leichter Sprache vorhanden?
- Sind Aushänge für Klientinnen und Klienten verständlich?
- Sind Mitarbeitende geschult, Menschen mit Behinderungen zu beraten?
- Sind Zusammenlegungen von Fachbereichen<sup>21</sup> wie in Blaubeuren wirklich sinnstiftend und gut für die Klientinnen und Klienten?

#### □ Mitarbeitende werden als Fachleute ihrer Profession und Kapital der Organisation anerkannt

- Schaffung von Strukturen zur Qualifizierung der Mitarbeitenden
- Inklusive Beratungsarbeit erfordert ein hohes Maß an Reflexion und Flexibilität. Daher sind Konzepte zu erarbeiten und umzusetzen, wie Mitarbeitende auf die Anforderungen vorbereitet und unterstützt werden. Hier ist u. a. an Schulungen, an abgestimmte Arbeitszeiten, an fachliche Weiterentwicklung im Team, an Einbindung in Entscheidungsfindungsprozesse, an technische Ausstattung und an hierarchiefreie und vorurteilsfreie Diskussionskulturen zu denken.

#### □ Organisationsentwicklung findet abteilungsübergreifend und über alle Hierarchiestufen hinweg statt

- In einer inklusiv und barrierefrei arbeitenden Organisation müssen auch die Formen der Zusammenarbeit, der fachlichen Schwerpunktsetzung und der tradierten Machtverhältnisse auf den Prüfstand.

- Professionalisierungsbestrebungen und Veränderungen innerhalb einer Abteilung, ohne Konsequenzen über alle Entscheidungsstrukturen hinweg, werden ins Leere laufen. Inklusion und Barrierefreiheit geht alle an!
- Veränderungen durch Inklusion und Barrierefreiheit kosten Geld. Hierzu wird es unerlässlich sein, neue Finanzierungsstrukturen aufzubauen, alte Finanzierungsmodelle zu überdenken und im Besonderen Fachlichkeit und Finanzen enger zusammen zu denken und die Schwerpunktsetzung klar zu definieren. Die Finanzierungsabteilung hat ermöglichenden Charakter. Im Rahmen diakonischer sozialer Arbeit müssen die fachlichen Erfordernisse handlungsleitend und wirkmächtig sein.

#### ! IM RAHMEN DIAKONISCHER SOZIALER ARBEIT MÜSSEN DIE FACHLICHEN ERFORDERNISSE HANDLUNGSLEITEND UND WIRKMÄCHTIG SEIN!

Eine Beratungsstelle wird im Veränderungsprozess hin zu einer inklusiven und barrierefreien Organisation verschiedene Wege wählen und unterschiedliche Erfahrungen machen.

Ziel ist, dass die Veränderungen in Wahrnehmung, Haltung und Handlung durch die gesamte Organisation sichtbar sind.

Die Veränderungen müssen einer regelmäßigen Prüfung unterzogen werden, damit sie nicht neue Hürden und Begrenzungen schaffen. Denn wenn Mitarbeitende fachlich und technisch professionell arbeiten können und nicht strukturell behindert werden, werden sie beherzt ihre Klientinnen und Klienten lösungsorientiert und kompetent in ihrer

individuellen Lebensführung unterstützen, Prozesse anstoßen und Lebenssituationen verbessern und zu einer inklusiven und barrierefreien Gesellschaft beitragen.

## DIAKONISCH-KIRCHLICHE ZUSAMMENARBEIT

### → SUCHET DER STADT BESTES

*„Wenn es gelingt, dass Kirche und Diakonie in ihren verschiedenen Gestalten als Ausdruck des evangelischen Glaubens wahrgenommen werden kann, als Kraft im Dienst der Schwachen – wäre viel gewonnen. Und das gelingt noch überzeugender, wenn wir ohne Berührungsgängste gemeinsam mit anderen in der Zivilgesellschaft daran arbeiten, dass unsere Gesellschaft gerechter und barmherziger wird.“<sup>(22)</sup>*

Die Aufgaben des Grunddienstes in einer Diakonischen Bezirksstelle sind in den Leistungsbausteinen der Diakonischen Bezirksstellen festgelegt. Im Baustein B1 Förderung der Diakonie in den Gemeinden, Bezirken und Landkreisen heißt es: *„(...) Ein Schwerpunkt in der Zusammenarbeit mit Gemeinden ist eine gemeinsame sozialräumliche Orientierung der diakonischen Arbeit. Sozialräumliche Erkundungen und Analysen geben wichtige Hinweise auf besondere Bedarfe von Menschen, die Unterstützung benötigen. Dabei geht es insbesondere darum, die Fähigkeiten und sozialen Ressourcen von Personen, Gruppen oder Nachbarschaften zu entfalten und in die Problemlösung einzubeziehen.“*

Und weiter wird unter Zielen formuliert: *„Entwicklung des diakonischen Bewusstseins in Gemeinde und im Bezirk; diakonisch Sehen lernen; Befähigungs- und Unterstützungsarbeit; Anregung, Förderung und Begleitung der diakonischen Arbeit in der Kirchengemeinde; Förderung von bürgerschaftlichem Engagement.“*

### VORGEHENSWEISE

In der ersten Projektphase 2018 waren diese Leistungsbeschreibungen für die Arbeit im Grunddienst sehr hilfreich. Im Abgleich mit der geführten Statistik der Mitarbeitenden des Grunddienstes zeigte sich jedoch, dass genau dieser Baustein B1 nur randständig bearbeitet wird, vielleicht auch nur randständig bearbeitet werden kann. Die Mitarbeitenden geben als Gründe fehlende zeitliche Ressourcen und mangelndes Interesse bei den Kirchengemeinden an. Bei der Analyse der Zugangszahlen zum Grunddienst stellte sich heraus, dass nur 1,6 bis 2 % der Ratsuchenden einer Diakonischen Bezirksstelle angeben, über die Pfarrämter oder Kirchengemeinden den Zugang zum Hilfesystem der Diakonischen Bezirksstelle gefunden zu haben. Direkte Kontakte zu den Pfarrämtern gibt es nur vereinzelt, nicht systematisch und meist nur sporadisch.

Diese Erkenntnis ernüchterte sehr. Die Ursachenforschung war schwierig, vielschichtig, geprägt von verschiedenen Sichtweisen zweier unterschiedlicher Professionen, es musste diskutiert und interpretiert werden.



Möglicherweise geben nicht alle Klientinnen und Klienten an, über wen oder wie sie den Zugang zur Diakonischen Bezirksstelle gefunden haben, weshalb die Statistik die Zugangswege hier vielleicht nicht real abbildet.

Im Gespräch mit Pfarrerinnen und Pfarrern zeigte sich, dass wenig Wissen über systematische Unterstützungsmöglichkeiten für Menschen in Not vorhanden ist. Menschen, denen über die Pfarramtskasse rasch geholfen wird, haben meist tieferliegende Probleme, die mit sach- und fachkundiger Unterstützung auf längere Sicht behoben oder wenigstens abgemildert werden können. In der Diakonischen Bezirksstelle werden Leistungsansprüche überprüft, Entschuldungen eingeleitet oder andere Wege professioneller Hilfe aufgezeigt und auf Empowerment gesetzt.

Pfarramt und Diakonische Bezirksstelle scheinen sich im Alltag wenig zu berühren. Sozialräumliche Orientierung und lebensweltlich orientierte Unterstützung werden von den beiden Systemen unterschiedlich gedeutet und umgesetzt.<sup>23</sup>

Selbstverständlich sind auch Grenzen der Personalausstattung auf beiden Seiten nicht zu verachten. Ihnen soll hier aber nicht mehr Bedeutung zugemessen werden als unbedingt notwendig.

## VERÄNDERUNGSMÖGLICHKEITEN

An dieser Stelle eröffnet sich aber – nach den Erkenntnissen aus der Projektphase – der Anknüpfungspunkt für Inklusion und Barrierefreiheit im Zusammenspiel von Diakonie und Kirche: im beherzten und unerschrockenen Sozialraumbezug von Kirche und Diakonie. Ist das neu? Ist Kirche nicht schon immer unübersehbar mittendrin? Ist Diakonie nicht schon immer da, wo es Not tut?

*„Die Kirche ist in dieser Hinsicht nach wie vor durchaus überall dabei, auch wenn sich ihre Präsenz aufgrund von vielfältigen Zusammenlegungen von Kirchengemeinden oder der Kürzung des Personals verdünnt hat. Das gilt zumindest, was die formale, äußerliche Gegenwart von Kirche anbetrifft. Wie aber steht es darüber hinaus mit einem inneren, inhaltlichen Engagement der Kirche bzw. der betreffenden Kirchengemeinden in den ihnen anvertrauten Sozialräumen? Wie offen und aufmerksam sind Kirchengemeinden für die Problemlagen, die vor der Kirchentür anzutreffen sind? Für Fragen der Stadtplanung, des Wohnungsbaus, des Auseinanderdriftens von Armut und Reichtum, der Zuwanderung von geflüchteten Migranten oder auch der Versorgung von zu Pflegenden oder schlicht der Betreuung von Kindern? (...) Also: Versteht sich eine Kirchengemeinde tatsächlich zum Quartier gehörig, als eine Akteurin unter anderen im Stadtteil, der die Lebensqualität des Stadtteils am Herzen liegt? Oder bleibt das kirchliche Leben der gottesdienstlichen Verkündigung und des religiösen Lebens isoliert vom Bezug zum Sozialraum und auf eine engere Gruppe begrenzt?“<sup>24</sup>*

Die Autoren führen weiter aus, dass die Einschränkungen und Strukturveränderungen in Kirche und Kirchengemeinde eklatant sind. Sie führen verständlicherweise zu einer Begrenzung auf klassische kirchliche Aktivitäten: *„Dass man selbst (auch) als Dienstleister in einem weiten Sinne für die Menschen im Sozialraum agiert, versteht sich deswegen eben nicht von selbst. Dass kirchliche Akteure mit jedem ihrer Handlungsvollzüge die Bindung an die Kirche beeinflussen – positiv oder negativ – muss nicht konkret durchschlagen. Umso wichtiger und zukünftig entscheidend dürfte daher sein, für diesen Zusammenhang Aufmerksamkeit und Bewusstsein zu schaffen. Dasselbe gilt für die kirchengemeindliche Arbeit vor Ort, sich in einen bewussten Sozialraumbezug hinein zu bewegen! Denn dass ein wie auch immer erfolgreiches faktisches Entkoppeln aus den Sozialräumen auch religiöse Kommunikation letztlich in die Isolierung treibt, liegt auf der Hand. Auch die Verkündigung kann durch einen aktiven Bezug auf das Leben der Menschen um die Kirche herum nur gewinnen. (...) Daher ist es nicht nur gut, sondern geradezu nötig, den Sozialraumbezug von Kirche und Kirchengemeinde immer wieder in Erinnerung zu rufen und auf die großen Chancen eines aktiven Engagements für das Quartier hinzuweisen.“<sup>25</sup>*

Aus unserer Projekterfahrung und den genannten Themen wird ersichtlich, dass es nicht darum geht, etwas Neues zu erfinden. Es geht vielmehr um die Fragestellung, wie das bereits Vorhandene zusammengeführt und weiterentwickelt werden kann, so dass sich die individuellen und strukturellen Lebensbedingungen der Menschen vor Ort verbessern.

Deutlich wurde im Auswertungsbaustein Diakonie und Kirche: Diakonie und Kirche denken und handeln in unterschiedlichen Systemen und Kategorien. Während sich kirchliches Tun meist in den Grenzen der Parochie abspielt, ist Diakonie in der Regel für ganze Kirchenbezirke und somit für mehrere Parochien zuständig. Kann in der Parochie die Beheimatung der Menschen in der Kirche im Dorf im Fokus stehen, stehen auf Kirchenbezirksebene eher Synergieeffekte sowie die Bündelung von Kräften und Diensten im Vordergrund. So zeigt sich rasch, dass die unterschiedlichen Denksysteme unterschiedliche Handlungssysteme entwickelt haben.

Ist die Arbeit der Diakonischen Bezirksstelle durch die Definition der Leistungsbausteine und Aufgaben vorgegeben und durch die statistische Erhebung nachweisbar, gibt es im Pfarrerdienstrecht hier wenige Vorgaben für Gemeinwesenarbeit. Bei all diesen – sehr kurz skizzierten – strukturellen Unterschieden bleibt: Kirche und Diakonie sind für dieselben Menschen da!

## KIRCHE UND DIAKONIE SIND FÜR DIESELBEN MENSCHEN DA!

Die Zielgruppe der Diakonie geht sogar darüber hinaus, da auch hier Menschen eine Anlaufstelle finden, die einer anderen Religionsgemeinschaft angehören oder kein Mitglied einer christlichen Kirche sind.

Die Auswertungsphase des Projekts fiel mitten in die Einschränkungen durch die Corona-Pandemie. Diese Erfahrung erweiterte dann tatsächlich auch den Blickwinkel und offenbarte bei aller Unterschiedlichkeit eine unübersehbare Gemeinsamkeit:  
Es geht Diakonie und Kirche um die Menschen.

Corona bringt unübersehbar die traditionelle Komm-Struktur beider Systeme ins Wanken und stellt alle bisher genutzten Konzepte in Frage, menschlich, fachlich, theologisch.  
Was heißt denn nun Inklusion, wenn keiner mehr kommt, kommen kann, kommen darf? Wie wird Barrierefreiheit nun gedacht und gestaltet? Plötzlich zeigt sich die Barriere von der anderen Seite. Spannend zu sehen, was einer Geh-Struktur nun im Wege steht.

## ANREGUNGEN

Wir können hier keine Lösungsansätze formulieren. Aber unsere Gedanken sollen zur Auseinandersetzung anregen. Gern kritisch und kontrovers – aber mit dem Ergebnis der Verbesserung der Lebenssituation von Menschen hin zu einem inklusiven und solidarischen Miteinander in der Kirche, im Dorf, im Gemeinwesen und in den diakonischen Aufgabenfeldern.

□ Die beiden Professionen Soziale Arbeit und Theologie – so zeigt es sich in unseren Gesprächen - haben unterschiedliche Zugänge und Erfahrungshintergründe zu den Themen Inklusion und Barrierefreiheit. Die Auseinandersetzung mit den Themenfeldern Inklusion und Barrierefreiheit führt zu Veränderungen, fachlich, personell, baulich und strukturell. Wenn es den Beteiligten über alle Hierarchieebenen und Berufsstände hinweg gelingt, hier an der Sache orientiert und klar, inklusiv ausgerichtet und hierarchiefrei zu diskutieren, können sich Kirche und Diakonie besser zusammenfinden und „der Stadt Bestes“ suchen.

□ In diesem Veränderungsprozess wird sich zeigen, wer mit welchem professionellen Selbstverständnis entscheidungsmächtig ist. Und wie weit die Verantwortlichen für Finanzen – ungeachtet fachlich sozialarbeiterischer Diskussionen – Entscheidungen beeinflussen und Theologen sich davon beeinflussen lassen.

□ Den diakonischen Akteuren und den Kirchengemeinden vor Ort steht ein Verständigungsprozess darüber bevor, dass sie dem gleichen christlichen Auftrag verpflichtet sind. Sie sollten sich tunlichst damit auseinandersetzen, wie sie ihre eigenen Barrieren abbauen und den Zugang für Menschen in Not zu den Hilfesystemen barrierefrei gewährleisten können. Aber auch – und das zeigt Corona – ihre eigenen systemimmanenten Barrieren abbauen, um wieder draußen bei den Menschen sein zu können.

□ Im Rahmen des Projektes haben wir sehr viel Wert auf Wahrnehmung, Auseinandersetzung, Kommunikation und fachliche Inputs mit und über Inklusion und Barrierefreiheit gelegt. Es zeigt sich, dass diese Prozesse zu einem deutlichen Professionalisierungsschub der eigenen Arbeit und zur Weiterentwicklung der ganzen Diakonischen Bezirksstelle geführt haben. Diakonisch Tätige werden sich verstärkt um eine ausgehandelte, theoretische Fundierung ihrer Arbeit bemühen müssen. Sie benötigen hierfür die nötigen Ressourcen und Anerkennung durch ihre Vorgesetzten. Fortbildung, Weiterbildung, Horizonterweiterung, Professionalisierung ist nichts, was man „auch noch“ macht, sondern das, was Soziale Arbeit ausmacht und wofür sich eine Geschäftsführung oder ein Vorstand mit aller Kraft und Umsicht einsetzen muss.

□ Immer knapper bemessene Personalressourcen und Finanzierungsgrundlagen werden als Begründung bemüht, warum diese oder jene Veränderung nicht vorgenommen werden kann. Hier sollte die

Gegenrechnung aufgemacht werden, was Unterlassung von Hilfeleistung, Unterbindung von fachlicher Weiterentwicklung, Beibehaltung von Zugangshindernissen und damit Abwendung vom Nächsten, für menschliche, gesellschaftliche und strukturelle Konsequenzen in unseren Lebensräumen haben wird. Wie kann das theologisch begründet werden?

## AUSBLICK

Es stellt sich die Frage, mit welchem Beitrag die Diakonische Bezirksstelle ihre Kirchengemeinden auf dem Weg zu Barrierefreiheit und Inklusion unterstützen kann. Hier empfehlen wir ausdrücklich die Unterstützung von [www.kirche-neu-denken.de](http://www.kirche-neu-denken.de)

An dieser Stelle gibt es aus der Projektphase keine erprobten Mittel und Wege. „Anstößig“ sollen folgende Ideen sein:

Die Diakonische Bezirksstelle könnte mit ihrem Fachwissen, ihren Erfahrungen und Möglichkeiten Kirchengemeinden begleiten. Sie könnte beispielsweise eine Sozialraumanalyse zur Verfügung stellen und damit verdeutlichen, für wen eine Kirchengemeinde eigentlich zuständig ist. Denn in der Parochie leben ja deutlich mehr als die sonntäglichen Kirchgängerinnen und Kirchgänger. In einer Parochie leben meist viel mehr Menschen, als man bei mancher milieuorientierten Gemeinde

so denken könnte. Wichtig erscheint uns, einerseits den richtigen Anknüpfungspunkt zu finden und andererseits das richtige Format und den richtigen Zeitpunkt.

Vielleicht könnte der Stein ins Rollen kommen, wenn Diakonie innerhalb der Kirchengemeinde Anknüpfungspunkte findet. Anknüpfungspunkte über Menschen. Menschen, die als Multiplikatoren wirken können für ein Klima der Vielfalt. Die vorleben können, wie Inklusion mit anderen zusammen geht. Und die eine Tür aufmachen, die durchlässig ist, die keine Zugangsbarrieren aufstellt und die Buntheit von Lebenssituationen zulässt.

□ Da könnte dann beispielsweise ein Klima des Miteinanders entstehen, welches einen Diakonieladen neu denkt und so aufstellt, dass Menschen dort Arbeit, tolle Waren, Begegnung und sozialarbeiterische Hilfe finden.

□ Da könnten Initiativen entstehen, die Nachbarschaftshilfe und bürgerschaftliches Engagement bündeln und zusammenführen.

□ Da könnten andere Gottesdienstformen entstehen oder Angebote, die zu den Menschen kommen.

□ Da könnten Aktionen stattfinden, mit denen Kirche sich aufmacht zu den Kindern der Stadt.

□ Da könnte ein Gemeindegarten zu neuem Leben erwachen, weil sich eine Gemeinschaft findiger Menschen darum kümmert, für Bienen sät und Kinder darin toben lässt.

□ Die Auseinandersetzung mit Inklusion und Diversität könnte dazu führen, dass Kirche und Diakonie ihre Vielfältigkeit und Buntheit zusammenführt zur Verbesserung der Lebenssituation der Menschen am Ort.

Denn:

*Gott hat uns nicht einen Geist der Verzagtheit gegeben, sondern den Geist der Kraft, der Liebe und der Besonnenheit.* (2. Tim 1,7)

Wir plädieren hier für einen beherzten, mutigen und liebevollen Aufbruch in das Gemeinwesen. Lassen wir die Kirche im Dorf, aber öffnen wir alle Türen und gehen in beide Richtungen ein und aus!

## INKLUSION UND BARRIEREFREIE BERATUNG

### → AUF EIN WORT ZUM SCHLUSS

*Wo erfahren wird, dass Gott für das Heil des Menschen alles getan hat, da kann man für das Wohl des Menschen gar nicht genug tun.*

(Eberhard Jüngel)

Als Projektziel wurde formuliert, dass die Inklusion im Sinne einer Teilhabe für alle zu fördern ist. Alle sollen die Diakonische Bezirksstelle in Blaubeuren ohne Assistenz erreichen können. Es wurde aufgezeigt, welche Ausgrenzungstatbestände, Zugangshindernisse und Barrieren identifiziert werden konnten. Dargestellt in den vier Auswertungsbereichen für bauliche, personelle und strukturelle Veränderungen und über die kirchlich-diakonische Zusammenarbeit können nun übertragbare Ergebnisse, Handlungsempfehlungen und Denkanstöße weitergegeben werden.

Durch die Wahrnehmung von Zugangshindernissen, die Erarbeitung einfacher Veränderungsmöglichkeiten und die initiierten Verständigungsprozesse innerhalb der Organisation ist es gelungen, bauliche Anpassungen vorzunehmen, Qualifizierung und Professionalisierung zu forcieren und die Organisation in ihrer Haltung zu irritieren.

Inklusion und Barrierefreiheit, Menschenbild und Arbeitsauftrag, berufliches Selbstverständnis und organisationale Verfasstheit können nicht isoliert betrachtet werden. Sie nur da umsetzen, wo es nicht schmerzt, ohne Verständigungs- und Aushandlungsprozesse, ohne Umdenken und Umbauen, wäre fatal.

Diakonie und Kirche sind in der Verantwortung für alle Menschen und stehen in der Verpflichtung der UNBRK. Diese Grundlegung im Alltagsgeschäft nicht zu vergessen, sondern immer wieder einzufordern und zu justieren, bleibt beständige Aufgabe aller Akteure.

Eine Beratungsstelle wird im Veränderungsprozess hin zu einer inklusiven und barrierefreien Organisation verschiedene Wege wählen und unterschiedliche Erfahrungen machen.

### ! DAS ZIEL: VERÄNDERUNG IN DER WAHRNEHMUNG!

**Das Ziel jedoch bleibt:** Veränderungen in Wahrnehmung, Haltung und Handlung sind in der gesamten Organisation unübersehbar.

Diesen Prozess hat das Projekt angestoßen.



## FUSSNOTEN

<sup>1</sup> Dusel, Jürgen, Behindertenbeauftragter der Bundesregierung in einem Artikel des Tagesspiegels am 14.01.2020, (Hervorhebungen im Original).

<sup>2</sup> Auf der Grundlage von: Konturen eines diakonischen Verständnisses von Inklusion. Diakonie Württemberg. [www.diakonie-wuerttemberg.de](http://www.diakonie-wuerttemberg.de)

<sup>3</sup> Rahmenkonzeption der Diakonie der Evangelischen Kirchenbezirke und ihrer Kreisdiakonieverbände in Württemberg. Stuttgart. 2016

<sup>4</sup> ebenda. S.5

<sup>5</sup> Leistungsbausteine der Diakonischen Bezirksstellen. Diakonisches Werk Württemberg. 2017

<sup>6</sup> [www.kirchenbezirk-blaubeuren.de](http://www.kirchenbezirk-blaubeuren.de)

<sup>7</sup> Weiterführende Informationen unter [www.elk-wue.de](http://www.elk-wue.de), bzw. Kirchliches Gesetz über die diakonische Arbeit in der Landeskirche/Diakoniegesezt.

<sup>9</sup> Das Jahr 2016 wird nicht betrachtet. Durch Krankheit des Mitarbeiters und unvollständiger Angaben in der Erhebung ist das Jahr nicht aussagekräftig

<sup>10</sup> Aus: [www.diakonie-wuerttemberg.de/nachrichten/publikationen/01092016-vielfalt-entdecken-teilhabe-ermoeglichen-inklusion-leben](http://www.diakonie-wuerttemberg.de/nachrichten/publikationen/01092016-vielfalt-entdecken-teilhabe-ermoeglichen-inklusion-leben)

<sup>11</sup> Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen

<sup>12</sup> nach: Ullrich, Stephan (2019): Inklusionssensible Beratungsstellen als lernende Organisationen zwischen institutioneller Diskriminierung und Diversität. Vortrag beim Fachtag „Inklusion und Exklusion in und durch Beratung“ EKFUL in Fulda

<sup>13</sup> Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Behindertengleichstellungsgesetz - BGG) § 4 Barrierefreiheit

Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar sind. Hierbei ist die Nutzung behinderungsbedingt notwendiger Hilfsmittel zulässig

<sup>14</sup> Zu den Staaten, die als erste unterzeichnet haben, zählt auch Deutschland. Die Unterzeichnung fand am 30. März 2007 statt, und mit der Verkündung des Gesetzes zur Ratifikation des „Übereinkommens über die Rechte von Menschen mit Behinderungen“ konnte die Behindertenrechtskonvention am 26. März 2009 in Deutschland in Kraft treten.

<sup>15</sup> Gutachten Nr. 19-33, Ralph Ziemann, Sachverständiger und Gutachter für barrierefreies Planen und Bauen.

<sup>16</sup> Aus: Es ist normal, verschieden zu sein. Inklusion leben in Kirche und Gesellschaft. Eine Orientierungshilfe des Rates der EKD. 2. Auflage 2015, Gütersloh. S.12

<sup>17</sup> [www.behindertenrechtskonvention.info/inklusion-3693/](http://www.behindertenrechtskonvention.info/inklusion-3693/) Juli 2020

<sup>18</sup> Ullrich, Stephan (2019): Inklusionssensible Beratungsstellen als lernende Organisationen zwischen institutioneller Diskriminierung und Diversität. Vortrag beim Fachtag „Inklusion und Exklusion in und durch Beratung“ EKFUL in Fulda 2019

<sup>19</sup> Diakonisches Werk Württemberg. Leistungsbausteine. Geltungsbereich Diakonische Bezirksstellen in Württemberg. Leistungen der Diakonischen Bezirksstellen. Stand: 1.9.2010

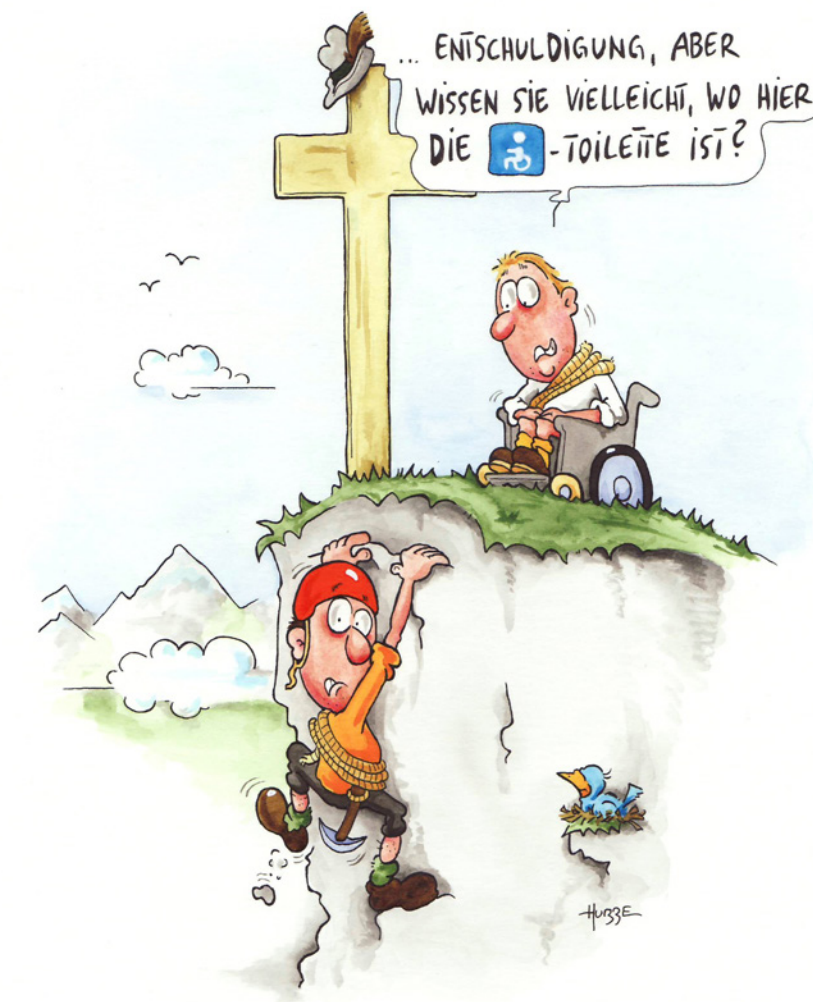
<sup>21</sup> In Blaubeuren teilen sich die Diakonische Bezirksstelle und die Sozialstation die Räumlichkeiten. Im Projektverlauf zeigte sich, dass diese Zusammenlegung für die Diakonische Bezirksstelle eher hinderlich für ihre Weiterentwicklung im Sinne von Inklusion und Barrierefreiheit ist.

<sup>22</sup> aus Diakonische Identität im Werden – Ulrich Lilie bloggt am 23.09.2019

<sup>23</sup> Hier sei auf den Bericht der 14. Landessynode am 28.11.2012, Bericht zur Milieustudie Baden und Württemberg verwiesen

<sup>24</sup> Lämmlein/Wegner 2020: Kirche im Quartier. Leipzig. S.27

<sup>25</sup> ebd. S. 28





BEISPIEL FÜR EINE WORKSHOP-AUSSCHREIBUNG FÜR DIE MITARBEITENDEN

**BARRIEREFREI – SIND SIE DABEI?**

→ **VON RESPEKT, REFLEKTION UND BARRIEREN**

Barrierefrei beraten – was bedeutet das konkret? Und wie wichtig ist die innere Haltung dabei? Gibt es überhaupt eine „richtige“ innere Haltung in diesem Zusammenhang?

Barrierefreiheit beginnt in den Köpfen – Bildung und Reflektion sind die wichtigsten Pfeiler auf dem Weg des persönlichen Wachstums.

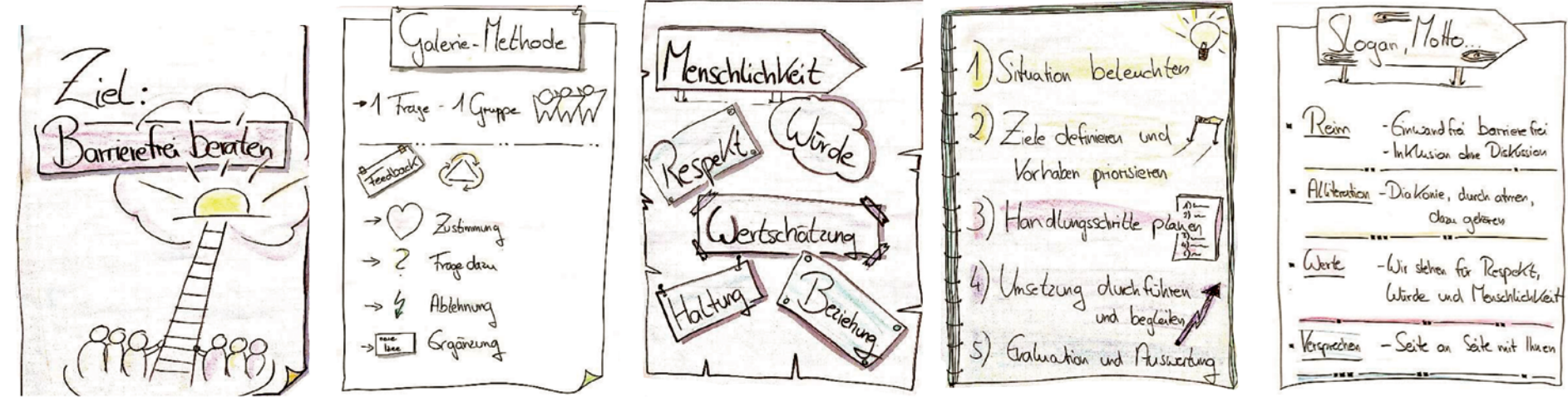
Dieser Workshop bietet Raum für Ihre Erfahrungen, Austausch und Diskussionen. Vor allem aber auch die Chance, das eigene Handeln, die eigene Einstellung und eigene Barrieren zu hinterfragen, die alle Begegnungen beeinflussen. Es geht um eine diskriminierungssensible Haltung, um das Erkennen von Vorurteilen, Zuschreibungen, Rassismen, sowie das Nachdenken über Privilegierung, Macht und Andersartigkeit – aber es geht auch um Offenheit, menschliche Wärme, Herzlichkeit, Anerkennung, Ermutigung und Empathie. Und ganz besonders werden wir Selbstfürsorge und den Anti-Bias-Ansatz in den Blick nehmen.

Ziel dieses Workshops ist es, Ihren ganz individuellen Beratungskoffer zu erweitern mit Impulsen, Übungen, Reflektionen und Diskussionen rund um das Thema „Barrierefrei beraten“.

LEITFRAGEN

- Welche Werte leiten mich?
- Wo sind meine individuellen „Grenzen“ und Barrieren?
- Was brauche ich, um barrierefrei beraten zu können?
- Welche Ressourcen und Kraftquellen unterstützen mich dabei?

„Je mehr ich den Einzelnen so zu akzeptieren vermag, je mehr Zuneigung ich für ihn empfinde, desto leichter kann ich eine für ihn nützliche Beziehung schaffen. Akzeptieren heißt hier ein warmherziges Anerkennen dieses Individuums als Person von bedingungslosem Selbstwert – wertvoll, was auch immer seine Lage, sein Verhalten oder seine Gefühle sind.“ (Carl Ransom Rogers)

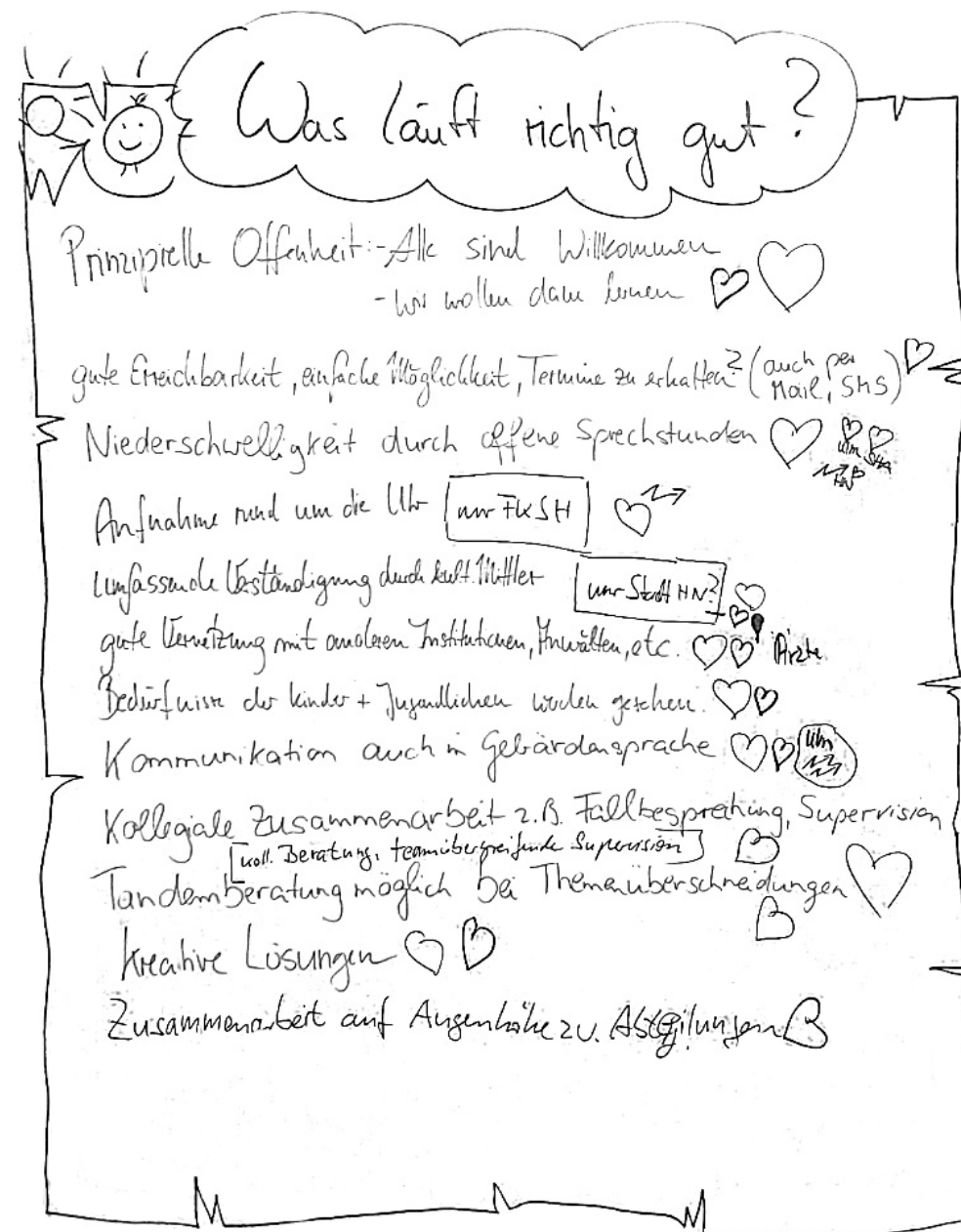


## WORKSHOP BARRIEREFREI BERATEN

## MÖGLICHE FRAGEN FÜR WORKSHOPS

Reflektion der Barrieren, Erkennen der Ressourcen,  
Entwickeln nächster Schritte

1. Unsere Basis/Unsere Werte/Wie wir arbeiten  
(erarbeiten einer Grundlage)
2. Auf welche Ressourcen können wir bauen?
3. Was sind unsere Stärken?
4. Was läuft richtig gut?
5. Wo sehen wir (noch) Barrieren?
6. Was muss sich ändern, dass wir barrierefreier werden?
7. Welche Handlungsfelder leiten sich ab?
8. Was sind nächste Schritte? Wer macht was bis wann?



SIE HABEN FRAGEN ZUR UMSETZUNG IN DIE EIGENE PRAXIS?

SIE WOLLEN NÄHERES ZU EINZELNEN PROJEKTTHEMEN WISSEN ODER ERFAHREN?

SIE WOLLEN VON BISHERIGEN ERFAHRUNGEN PROFITIEREN?

Dann stehen Ihnen die Verantwortlichen des Projektes „Barrierefrei Beraten“  
an den Standorten Heilbronn, Schwäbisch-Hall und Ulm/Blaubeuren sehr gerne zur Verfügung.

Grundsätzliche Fragen zum Umsetzungsprozess und zur Ausgestaltung der  
Umsetzungsschritte an den Standorten **Schwäbisch Hall** und **Heilbronn**:

PROF. DR. GUNDA ROSENAUER

Professur für Psychologie

Hochschule für öffentliche Verwaltung und Finanzen Ludwigsburg

Projektleitung in Heilbronn und Schwäbisch Hall

✉ [gunda.rosenauer@hs-ludwigsburg.de](mailto:gunda.rosenauer@hs-ludwigsburg.de)

KARL FRIEDRICH BRETZ

Geschäftsführer Diakonisches Werk für den Stadt- und Landkreis Heilbronn,

Kreisdiakonieverband

✉ [gf@diakonie-heilbronn.de](mailto:gf@diakonie-heilbronn.de)

WOLFGANG ENGEL

Geschäftsführer Diakonieverband Schwäbisch-Hall

✉ [w.engel@diakonie-schwäbisch-hall.de](mailto:w.engel@diakonie-schwäbisch-hall.de)

Grundsätzliche Fragen zum Umsetzungsprozess und zur Ausgestaltung  
des Projektes am Standort **Blaubeuren**:

ELKE TOTH

Abteilungsleitung Diakonische Bezirksstelle Ulm/Blaubeuren/Langenau

im Ev. Diakonieverband Ulm/Alb-Donau

✉ [dbs@kirche-diakonie-ulm.de](mailto:dbs@kirche-diakonie-ulm.de)

Bei Fragen zu Themen rund um die sogenannte **Handlungsfeldarbeit**,  
**Workshops für Mitarbeitende**, **Ersteinführung** etc:

HORST KNÖPFEL

Referent Diakonisches Werk Württemberg

Fachstelle Interkulturelle Orientierung Ostwürttemberg/Oberschwaben

✉ [knoepfel.h@diakonie-wuerttemberg.de](mailto:knoepfel.h@diakonie-wuerttemberg.de)



## *Inklusion leben*

Aktionsplan der Evang. Landeskirche  
in Württemberg und ihrer Diakonie

**Diakonie**   
Württemberg

**Diakonie**   
**Kreisdiakonieverband**  
Heilbronn

**Diakonie**   
Diakonieverband Schwäbisch Hall

Evangelischer  
**Diakonie**   
Verband Ulm/Alb-Donau

  
Hochschule für öffentliche  
Verwaltung und Finanzen  
Ludwigsburg  
University of Applied Sciences