

# **Kundenstudie**

**Bedarf an Dienstleistungen zur  
Unterstützung des Wohnens  
von Menschen mit Behinderung**

## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar

Umschlag: Ralf Mischnick, [www.elementarfilm.de](http://www.elementarfilm.de), Berlin



### **RHOMBOS-VERLAG**

Kurfürstenstr. 17  
D-10785 Berlin  
[www.rhombos.de](http://www.rhombos.de)  
[verlag@rhombos.de](mailto:verlag@rhombos.de)  
Verkehrsnummer: 13597

© 2010 RHOMBOS-VERLAG, Berlin

Alle Rechte vorbehalten.

Nachdruck, auch auszugsweise, verboten.

Kein Teil dieses Werkes darf außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ohne schriftliche Einwilligung des Verlages in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Druck: PRINT GROUP Sp. z o.o.  
Printed in Poland

**ISBN 978-3-941216-28-0**

**Monika Seifert**

# **Kundenstudie**

**Bedarf an Dienstleistungen zur  
Unterstützung des Wohnens  
von Menschen mit Behinderung**

**Abschlussbericht**

# **Forschungsprojekt „Kundenstudie – Bedarf an Dienstleistungen zur Unterstützung des Wohnens von Menschen mit Behinderung“**

Katholische Hochschule für Sozialwesen Berlin (KHSB)

Köpenicker Allee 39-57

10318 Berlin

<http://www.khsb-berlin.de>

Kontakt: monikaseifert@gmx.de

## **Mitwirkende**

### **Projektteam**

Projektleitung: Prof. Dr. Monika Seifert

Wissenschaftliche Mitarbeit: Dr. Birgit Steffens

Studentische Hilfskräfte: Elke Kuchinke (01/2007-09/2008); Selma Pfennigwerth (03/2008-06/2009)

### **Kooperationspartner**

Dr. Heidrun Metzler, Forschungsstelle „Lebenswelten behinderter Menschen“, Universität Tübingen

Reinold Purmann, Paritätischer Wohlfahrtsverband, Landesverband Berlin

### **Projektbeirat**

Sylvia Brinkmann, Angehörige

Prof. Dr. Reinhard Burtscher, Katholische Hochschule für Sozialwesen Berlin

Christa Frauenberger, Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Berlin

Angelika Ghaeni-Scheunemann, Eltern beraten Eltern von Kindern mit und ohne Behinderung

Uwe Hoppe†, Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf

Dr. Christiane Kieslich, Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg

Ursula Klippel, Spastikerhilfe eG

Uwe Lehmann, Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales

Mechtild Lutze, Lotse Berlin

Martin Marquard, Landesbeauftragter für Menschen mit Behinderung

Jutta Moltrecht, Vertreterin des diakonischen Trägerbereichs

Kurt Nelius, Senatsverwaltung für Stadtentwicklung

Jeanette Pella, leben lernen Wohnstätten gGmbH

Dr. Johannes Schädler, Zentrum für Planung und Evaluation Sozialer Dienste (ZPE), Universität Siegen

Dr. Martin Theben, Rechtsanwalt (Beiratsmitglied bis 2008)

Yvonne Tenner-Paustian, Bezirksamt Pankow

### **Freie Mitarbeit in ausgewählten Bereichen**

Dipl.-Heilpäd. Janna Harms, Dipl.-Heilpäd. Michael Komorek, Dipl.-Päd. Florian Kiuppis;

Dipl.-Päd. Elisabeth Lawonn; Berit Gleitsmann, Sarah Gude, Nadine Richert

### **Diplom- und Bachelorarbeiten zu ausgewählten Themenfeldern**

Juliane Bloß, Christian Bösing, Heike Braun, Silke Fritzsich, Markus Jankowski, Elke Kuchinke,

Christoph Sasse, Josefine Schwandt, Stefanie Wenzel

### **Praxisprojekt „Leben im Quartier“**

22 Frauen und Männer mit Behinderung (aus Datenschutzgründen ohne Namen)

Studierende der KHSB: Christian Bösing, Josefine Böwe, Bernadett Gazsi, Jenny Gmerek, Katharina

Grub, Felix Iben, Marie Hartmann, Kathleen Hofmann, Markus Jankowski, Steffi Mrotzek, Antje

Neumann, Karin Rogner, Rafael Pomm, Friederike Scholz, Diana Streich, Melanie Vahlert, Stefanie

Wenzel, Sandra Winterfeld;

Dipl.-Heilpäd. Janna Harms, Dipl.-Heilpäd. Michael Komorek

### **Förderer des Forschungsprojekts**

Deutsche Behindertenhilfe – Aktion Mensch e. V., Bonn

Heidehof-Stiftung GmbH, Stuttgart

D. Ludwig Schlaich Stiftung, Waiblingen

Franz-Neumann-Stiftung für Behinderte, Berlin

## Inhaltsverzeichnis

<b>Grußwort</b> (Barbara John) .....	<b>11</b>
<b>Grußwort</b> (Monika Treber) .....	<b>12</b>
<b>Geleitwort</b> (Reinald Purmann) .....	<b>13</b>
<b>Vorwort</b> .....	<b>15</b>
<b>I Ergebnisse der KUNDENSTUDIE im Überblick</b> .....	<b>17</b>
1 Ausgangslage.....	17
2 Fragestellung und methodischer Ansatz .....	19
3 Wohnbedürfnisse von Menschen mit Behinderung.....	20
4 Wohnvorstellungen und Erfahrungen von Angehörigen .....	22
5 Entwicklungen im Bereich Wohnen – Sicht der Behindertenhilfe .....	24
6 Kundenorientierung – Sicht der Verwaltung.....	25
7 Teilhabe von behinderten Menschen mit Migrationshintergrund .....	26
8 Teilhabe aus sozialräumlicher Perspektive .....	28
9 Handlungsbedarf.....	29
9.1 Anforderungen aus der „Kundenperspektive“ .....	29
9.2 Entwicklungsbedarf aus fachlicher Sicht .....	30
10 Ansätze zur Weiterentwicklung.....	33
10.1 Handlungsfeld: Individuum und Lebenswelt.....	35
10.2 Handlungsfeld: Hilfesystem und Sozialraum.....	37
10.3 Flankierende Maßnahmen .....	39
11 Eckpunkte für ein Strategiekonzept .....	39
12 Perspektiven.....	41
<b>II Ausgangslage und Entwicklungen im Berichtszeitraum</b> .....	<b>43</b>
1 Leitorientierung der Behindertenhilfe.....	43
2 Novellierung der Eingliederungshilfe .....	46
3 Wohnbezogene Angebote für Menschen mit Behinderung in Berlin .....	48
3.1 Entwicklung und aktueller Stand.....	49
3.2 Unterbringung außerhalb Berlins.....	55
3.3 Projekte im Bereich Wohnen .....	60
4 Aktuelle Herausforderungen .....	60
5 Zusammenfassung.....	62
<b>III Fragestellung, Bezugsrahmen und methodischer Ansatz der Studie</b> .....	<b>65</b>
1 Zur Zielgruppe .....	65
2 Bezugsrahmen .....	68
2.1 Teilhabe im ökologischen Kontext.....	68
2.2 Bedingungen für gelingende Teilhabe.....	70
2.2.1 Handlungsebene Sozialraum.....	71
2.2.2 Leben in Nachbarschaften.....	76
2.2.3 Strukturelle Voraussetzungen.....	78
3 Untersuchungsverfahren.....	79
3.1 Landesweite Erhebungen .....	82

3.2 Untersuchungen in ausgewählten Bezirken .....	83
3.2.1 Ermittlung der Wohnbedürfnisse .....	86
3.2.2 Angebots- und Sozialraumanalyse .....	87
3.2.3 Praxisprojekt und Bezirkskonferenzen .....	87
3.3 Güte der Daten .....	87
4 Zusammenfassung .....	89
<b>IV Wohnbedürfnisse von Menschen mit Behinderung .....</b>	<b>91</b>
1 Personenkreis .....	92
1.1 Teilnehmer/innen der Fragebogenerhebung .....	92
1.1.1 Unterstützungsbedarf .....	93
1.1.2 Gegenwärtige Wohnsituation .....	96
1.2 Teilnehmer/innen der Interviews .....	97
2 Wohnerfahrungen und Wohnwünsche in betreuten Wohnformen .....	97
2.1 Zufriedenheit mit der gegenwärtigen Wohnsituation .....	99
2.2 Selbstbestimmung im Alltag .....	106
2.3 Ansprechpartner bei Problemen .....	108
2.4 Soziale Beziehungen und Kontakte .....	112
2.5 Veränderungsbedarf .....	119
2.5.1 Persönliche Wünsche .....	119
2.5.2 Wohnen von Menschen mit Behinderung in der Zukunft .....	124
3 Wohnerfahrungen und Wohnwünsche in der Herkunftsfamilie .....	126
3.1 Einschätzung der gegenwärtigen Wohnsituation .....	126
3.2 Soziale Beziehungen und Kontakte .....	128
3.3 Veränderungsbedarf .....	131
4 Vergleich der Aussagen in betreuten Wohnformen und Familien .....	132
5 Weitere Studien zur „Kundenperspektive“ .....	136
6 Zusammenfassung und Handlungsbedarf .....	142
<b>V Wohnvorstellungen und Erfahrungen von Angehörigen .....</b>	<b>147</b>
1 Personenkreis .....	147
2 Einschätzung der Wohnsituation .....	150
3 Soziales Netzwerk .....	154
3.1 Gestaltung der freien Zeit .....	154
3.2 Soziale Beziehungen und Kontakte .....	155
3.3 Verhältnis zur Nachbarschaft .....	156
3.4 Einbindung ins Wohnumfeld .....	158
3.5 Teilhabe am Arbeitsleben .....	162
4 Gestaltung der künftigen Wohnsituation .....	163
4.1 Wohnformen .....	164
4.2 Wohnbedingungen .....	167
4.3 Präferenzen .....	167
4.4 Wohnvorbereitung .....	173
5 Bedarfsermittlung und Finanzierung .....	174
6 Zukünftiges Wohnen von Menschen mit Behinderung .....	178
7 Weitere Studien zur „Angehörigenperspektive“ .....	178
8 Zusammenfassung und Handlungsbedarf .....	181

<b>VI</b>	<b>Entwicklungen im Bereich Wohnen – aus der Perspektive der Behindertenhilfe .....</b>	<b>185</b>
1	Adressaten der Befragung .....	185
2	Gegenwärtige Wohnangebote .....	186
2.1	Innovative Konzepte .....	188
2.2	Teilhabeleistungen bei spezifischen Unterstützungsbedarfen.....	189
2.3	Handlungsbedarf.....	196
3	Weiterentwicklung der Angebote .....	201
3.1	Veränderung der Nachfrage .....	201
3.2	Veränderungen im Leistungsangebot.....	205
3.3	Veränderungen der Personalstruktur .....	207
3.4	Anwendung des Persönlichen Budgets.....	208
3.5	Fachlich-konzeptionelle Planungen .....	213
3.6	Hemmnisse für Innovation .....	216
4	Künftige Strategien.....	219
4.1	Stärkung der Teilhabechancen.....	219
4.2	Kundenorientierung.....	221
4.3	Koordination der Angebote .....	225
4.4	Versorgungssystem .....	227
4.5	Landesplanung.....	233
5	Zusammenfassung und Handlungsbedarf.....	234
<b>VII</b>	<b>Kundenorientierung – aus Sicht der Verwaltung.....</b>	<b>237</b>
1	Wandel der Rolle des Sozialhilfeträgers.....	237
2	Erfahrungen im Fallmanagement .....	238
2.1	Personzentrierung.....	238
2.2	Hilfen im Bereich des Wohnens.....	239
2.3	Passgenaue Leistungen .....	240
2.4	Rahmenbedingungen.....	242
3	Perspektiven.....	245
4	Zusammenfassung und Handlungsbedarf.....	246
<b>VIII</b>	<b>Teilhabe von behinderten Menschen mit Migrationshintergrund.....</b>	<b>249</b>
1	Einwanderungsgründe und Lebensrealitäten .....	252
2	Integrationsstrategien und -konzepte .....	254
2.1	Der Nationale Integrationsplan .....	254
2.2	Das Berliner Integrationskonzept .....	256
3	Interkulturelle Öffnung der Behindertenhilfe .....	258
3.1	Forschungslage.....	258
3.2	Bundesweite Initiativen .....	260
3.3	Initiativen und Projekte in Berlin .....	263
4	Sichtweisen von Akteuren an der Schnittstelle Migration und Behinderung .....	267
5	Erfahrungen von Menschen mit Behinderung und Angehörigen .....	272
6	Einschätzungen aus der türkischen Community .....	276
6.1	Teilhabe von Menschen mit geistiger Behinderung in den Vereinen .....	277
6.2	Unterschiedliche Bedeutung von Behinderung .....	279
6.3	Kulturelle Unterschiede in den Lebensentwürfen.....	281
6.4	Diskriminierungserfahrungen.....	282

6.5 Fremd- und Selbstbilder von Familien türkischer Herkunft .....	283
6.6 Bedarf an unterstützten Wohnangeboten .....	285
6.7 Barrieren des Zugangs und der Inanspruchnahme .....	286
6.8 Ansätze zur Verbesserung der Teilhabechancen .....	289
6.8.1 Gestaltung der Wohnangebote .....	289
6.8.2 Zielgruppenspezifische Beratungs- und Informationsangebote.....	292
6.8.3 Niedrigschwellige Kontakt- und Begegnungsstätten.....	293
6.8.4 Ressourcen der türkischen Community .....	293
6.8.5 Kooperation und Vernetzung .....	294
6.8.6 Öffentlichkeitsarbeit.....	295
7 Zusammenfassung und Handlungsbedarf.....	296
<b>IX Teilhabe aus sozialräumlicher Perspektive .....</b>	<b>299</b>
1 Der städtische Raum.....	299
2 Sozialraumanalyse .....	300
2.1 Kerndimensionen .....	300
2.2 Sozialstatistische Daten .....	302
3 Sozialraum als Struktur .....	303
3.1 Bevölkerungsstruktur .....	304
3.2 Sozialräumliche Bezirksbetrachtung.....	306
3.3 Unterstützende Strukturen .....	312
3.3.1 Angebote für Menschen mit Behinderung.....	312
3.3.2 Interessenvertretung .....	318
3.3.3 Fokus: Psychosoziale Versorgung.....	318
3.4 Stadtteilbezogene Strukturen.....	322
3.4.1 Beteiligungsstrukturen im Bezirk.....	322
3.4.2 Ressortübergreifende Strukturen .....	326
4 Sozialraum als individueller Erfahrungsraum .....	328
4.1 Soziale Integration.....	328
4.2 Zufriedenheit mit der Wohnsituation .....	332
4.3 Leben im Quartier.....	335
4.3.1 Unterstützungsnetzwerke.....	336
4.3.1.1 Persönliche Teilhabenetze.....	337
4.3.1.2 Erkenntnisse .....	341
4.3.2 Aneignungsräume .....	342
4.3.2.1 Persönliche Kiezkarten .....	342
4.3.2.2 Persönliche Teilhabepläne.....	346
4.3.2.3 Erkenntnisse .....	348
5 Sozialraum als professioneller Handlungsraum .....	349
5.1 Litorientierung Inklusion .....	349
5.2 Freiwilligenengagement .....	351
5.3 Soziale Akzeptanz.....	353
5.4 Zusammenarbeit .....	354
5.5 Interkulturelle Öffnung.....	355
5.6 Fokus: Teilhabe im Alter .....	357
6 Sozialraum als Planungsraum .....	363
6.1 Forum: Bezirkskonferenzen .....	364
6.2 Lokale Teilhabeplanung .....	368
6.2.1 Bezirkliche Orientierung .....	370
6.2.2 Soziale Stadt(teil)entwicklung .....	371
7 Zusammenfassung und Handlungsbedarf.....	374



<b>X</b>	<b>Erkenntnisse und Konsequenzen .....</b>	<b>377</b>
1	Zusammenführung der Ergebnisse der KUNDENSTUDIE .....	377
1.1	Das wohnbezogene Unterstützungssystem unter qualitativen Aspekten .....	377
1.2	Impulse zur Weiterentwicklung aus der „Kundenperspektive“ .....	380
1.3	Zukunftsweisende Konzepte.....	382
2	Maßnahmen zur Stärkung der Teilhabe .....	382
2.1	Handlungsfeld: Individuum und Lebenswelt.....	384
2.1.1	Individuelle Ressourcen stärken.....	384
2.1.2	Persönliches Netzwerk erweitern .....	386
2.1.3	Ressourcen im Stadtteil erschließen .....	387
2.1.4	Partizipation realisieren.....	388
2.2	Handlungsfeld: Hilfesystem und Sozialraum.....	389
2.2.1	Organisationsentwicklung.....	389
2.2.2	Unterstützungsstrukturen.....	391
2.2.3	Kooperation und Vernetzung .....	392
2.2.4	Steuerung und Finanzierung .....	393
2.3	Flankierende Maßnahmen .....	394
3	Eckpunkte für ein Strategiekonzept.....	395
4	Perspektiven.....	398
<b>XI</b>	<b>Verzeichnisse .....</b>	<b>399</b>
1	Literatur .....	399
2	Abbildungen .....	415
3	Tabellen.....	419

**Lesetipp:**

Zur schnellen Orientierung steht am Ende jedes Kapitels eine Zusammenfassung.