



Befragen

## Die Sicht der Nutzer einbeziehen

Ein Integrationsbetrieb hilft Trägern der Behindertenhilfe, ihre Leistungen zu verbessern. Dazu befragen Evaluatoren mit Lernschwierigkeiten und Behinderungen die Klienten.

**D**ie Träger sozialer Dienstleistungen für Menschen mit Lernschwierigkeiten und Behinderungen beziehen zunehmend die Nutzerperspektive in die Qualitätsentwicklung ein. Das Evaluationsverfahren von Nueva Berlin fokussiert sich dabei auf die Sichtweisen dieser Nutzer als Experten ihrer eigenen Lebenssituation. Seit 2012 haben wir in Berlin, Brandenburg und überregional bereits in mehr als 4000 Befragungen die Ergebnisqualität sozialer Dienstleistungsangebote in den Bereichen Wohnen, Arbeit und Freizeit erhoben.

Nueva steht für ‚Nutzerinnen und Nutzer evaluieren‘ und verweist auf den partizipativen Ansatz: Zwölf qualifizierte Evaluatoren mit Lernschwierigkeiten und Behinderungen führen die Evaluationen durch und bringen eigene Erfahrungen als Nutzer sozialer Dienstleistungen ein. Drei heilpädagogisch und kaufmännisch ausgebildete Evaluationsassistentinnen unterstützen

sie in ihrer Arbeit. Die elf Gesellschafter unseres gemeinnützigen Inklusionsunternehmens sind Träger der Eingliederungshilfe.

### Gemeinsames Bewusstsein

Eine Nueva-Evaluation beginnt mit einem inklusiven Qualitätszirkel. Um alle Perspektiven zu berücksichtigen, legen Nutzer, Mitarbeiter und die Leitung der Wohn-, Arbeits- oder Freizeiteinrichtung die Soll- und Wunschwerte für das Angebot zusammen

fest. Diese Diskussion der Qualitätsstandards auf Augenhöhe ist wichtig, damit sich bei den Beteiligten ein gemeinsames Bewusstsein für den Evaluationsprozess bildet.

In freiwilligen und vertraulichen Interviews nach dem Peer-to-Peer-Prinzip befragen unsere Evaluatoren die Nutzer ohne jegliche Assistenz. Dabei setzen wir erprobte, auf die Besonderheiten des Trägers angepasste Fragebögen in einfacher Sprache ein. Die Fragen bezie-

#### Der Autor



Stefan Schenck ist Geschäftsführer von Geteq - Gesellschaft für teilhabeorientiertes Qualitätsmanagement  
 ▶ schenck@geteq.org

hen sich auf bekannte, alltägliche Situationen und zeitlich naheliegende Ereignisse. Zur Unterstützung des Frageverständnisses arbeiten die Evaluatoren mit anschaulichen Beispielen und einer Bildermappe, bei Bedarf mit Gebärdensprache oder unterstützter Kommunikation. Für Nutzer, die aufgrund ihrer Behinderung nicht verbal befragt werden können, bieten wir eine strukturierte, mehrstündige Beobachtung an, die sich an den Qualitätskriterien des Interview-Fragebogens orientiert.

### Ständige Entwicklung

Die erhobenen Daten werten wir quantitativ aus, fassen sie zu einem Qualitätsprofil zusammen und stellen sie als Detailauswertungen für das Qualitätsmanagement bereit. Im Anschluss an die beiden Ergebnispräsentationen für Nutzer sowie für die Mitarbeiter und Leitungen findet der Workshop zur inklusiven Qualitätsentwicklung (iQ-Workshop) statt, in dem die verschiedenen Perspektiven von Nutzern, Mitarbeitern und der Leitung wieder zusammenfließen. Gemeinsam leiten die Teilnehmer dann aus ausgewählten Ergebnissen konkrete Maßnahmen ab und halten sie in einfacher Sprache fest. Der iQ-Workshop beinhaltet auch die Erstellung eines Zeitplans zur schrittweisen Umsetzung dieser Maßnahmen. Um kontinuierliche Entwicklungsprozesse zu gewährleisten, bieten wir Folge-iQ-Workshops an. Optional kann der Träger mit den Evaluationsergebnissen im Onlinekatalog für sein Angebot werben.

Der Evaluationsprozess wirkt sich auf alle Beteiligten positiv aus: Die Nutzer der sozialen Dienstleistungen werden als Experten in eigener Sache gehört, zu ihrem Leistungsangebot befragt und so in ihrer Rolle als Dienstleistungsempfänger gestärkt. Den Trägern sozialer Dienstleistungen dient das differenzierte Feedback der Nutzer für ihre Qualitäts- und Angebotsentwicklung, die sie mithilfe der iQ-Workshops inklusiv gestalten können. Das Verfahren liefert neben trägerübergreifend vergleichbaren Ergebnissen fundierte Argumente gegenüber Kostenträgern und Verwaltungen sowie den Angehörigen der Klienten.

#### @ MEHR INFORMATIONEN

Zu mehr Informationen in Alltagssprache, in Leichter Sprache und im Bild  
 ▶ [www.nueva.berlin](http://www.nueva.berlin)