

Evaluation der Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung

Zwischenbericht 2021

Autorinnen und Autoren

Jakob Maetzel, Projektleitung Prognos AG

Dr. Holger Schütz, Projektleitung infas GmbH

Prof. Dr. Gudrun Wansing, Humboldt-Universität Berlin

Jan Braukmann, Prognos AG

Patrick Frankenbach, Prognos AG

Julia Harand, infas GmbH

Andreas Heimer, Prognos AG

Micah Jordan, freie Mitarbeiterin der Humboldt-Universität Berlin

Lätizia Ludwig, Prognos AG

Maurice Meyer, infas GmbH

April 2021

Erstellt im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales.

Die Durchführung der Untersuchungen sowie die Schlussfolgerungen aus den Untersuchungen sind von den Auftragnehmern in eigener wissenschaftlicher Verantwortung vorgenommen worden. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales übernimmt insbesondere keine Gewähr für die Richtigkeit, Genauigkeit und Vollständigkeit der Untersuchungen.

Inhalt

Tabellenverzeichnis.....	1
Abbildungsverzeichnis.....	2
Abkürzungsverzeichnis	6
1. Hintergrund und Konzeption der wissenschaftlichen Begleitung	7
1.1 Einordnung des Forschungsauftrags.....	7
1.2 Konzeption der wissenschaftlichen Begleitung	10
1.3 Entwicklung eines fachlichen Referenzrahmens für die Analyse und Bewertung der Beratung	14
1.4 Entwicklung eines fachlichen Referenzrahmens für die Analyse und Bewertung der Grundqualifizierung	18
1.4.1 Inhaltlich-fachliche Ausrichtung (Konzeptqualität)	20
1.4.2 Ergebnisse und (Aus-)Wirkungen (Ergebnisqualität).....	24
1.4.3 Lerninfrastruktur (Strukturqualität)	25
1.4.4 Merkmale der Lehr-/Lernsituation (Prozessqualität)	27
2. Grundlegende Informationen zu den empirischen Erhebungsmethoden.....	29
2.1 Standardisierte Befragung von Beratungsangeboten.....	29
2.2 Standardisierte Befragung von Ratsuchenden.....	30
2.3 Auswertung der Beratungsdokumentation.....	31
2.4 Organisationsanalyse	32
2.5 Darstellung der Erhebungs- und Analysemethoden zur Evaluation der Grundqualifizierung	33
2.5.1 Dokumentenanalyse	33
2.5.2 Fachgespräche mit Mitarbeitenden der Fachstelle Teilhabeberatung	34
2.5.3 Fokusgruppen mit Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Grundqualifizierung	35
2.6 Fokusgruppen mit EUTB-Beratungskräften	36
2.7 Workshops mit Koordinierenden der EUTB-Angebote	37
2.8 Fokusgruppe beziehungsweise Interviews mit Ratsuchenden der EUTB-Angebote.....	38
2.9 Fachgespräche mit Leistungsträgern	39
3. Organisation und Umsetzung der EUTB	40

3.1	Die EUTB in der Beratungslandschaft „Reha und Teilhabe“	40
3.1.1	Trägerschaft und Organisationsform	40
3.1.2	Beratungsthemen und Beratungsziele	42
3.1.3	Erwartete und erfahrene Wirkungen der EUTB auf die Beratungslandschaft	44
3.2	Infrastruktur und Personalressourcen	47
3.2.1	Personalressourcen	47
3.2.2	Barrierefreiheit und Nutzungsformen der Beratung	57
3.2.3	Finanzierung und Administration aus Sicht der EUTB-Angebote	63
3.3	Qualifizierung von EUTB-Beratungskräften	65
3.3.1	Struktur der Schulung	66
3.3.2	Ziele und fachlich-inhaltliche Orientierungen (Konzeptqualität)	68
3.3.3	Lerninfrastruktur (Strukturqualität)	72
3.3.4	Lehr-/Lernsituation (Prozessqualität)	76
3.3.5	Ergebnisqualität	78
3.3.6	Zusammenfassung	80
3.4	Umsetzungsbegleitung durch die Fachstelle Teilhabeberatung	83
3.5	Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse	90
4.	Prozesse der Beratung	93
4.1	Strukturelle Merkmale des Beratungsgeschehens	93
4.1.1	Beratungsaufkommen	93
4.1.2	Ratsuchenden-Struktur	99
4.1.3	Information über das Beratungsangebot	108
4.1.4	Beratungssettings	109
4.1.5	Beratungsanlass und Beratungsinhalte	116
4.1.6	Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse	121
4.2	EUTB als Akteur	122
4.2.1	Das Beratungsgespräch	123
4.2.2	Die Rolle der Peer-Beratung aus Sicht von EUTB-Angeboten	127
4.2.3	Qualitätssicherung der Beratung	129
4.2.4	Einbindung der EUTB in das Unterstützungssystem	133
4.2.5	Fallbezogene Zusammenarbeit mit Leistungsträgern	138
4.2.6	Öffentlichkeitsarbeit der EUTB	140

4.2.7	Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse.....	142
4.3	Beratungsprozesse aus Perspektive der Ratsuchenden.....	143
4.3.1	Merkmale der Beratungsprozesse aus Perspektive der Ratsuchenden.....	143
4.3.2	Beziehung Beratungskräfte und Ratsuchende aus Perspektive der Ratsuchenden.....	154
4.3.3	Die Rolle der Peer-Beratung aus Sicht der Ratsuchenden	158
4.3.4	Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse.....	161
5.	Diskussion und Einordnung der Ergebnisse	163
5.1	Konzept- und Strukturqualität der EUTB	163
5.2	Prozessqualität der EUTB	166
5.3	Ergebnisqualität der EUTB.....	169
5.4	Synthese: Evaluation der EUTB als multidimensionale Aufgabe.....	171
6.	Ausblick.....	177
	Literaturverzeichnis	180
	Anhang.....	184
A 1	Referenzrahmen für die Analyse und Bewertung der Beratung.....	III
A 2	Referenzrahmen für die Analyse und Bewertung der Grundqualifizierung	XIV
A 3	Standardisierte Befragung von Beratungsangeboten.....	XX
A 4	Standardisierte Befragung von Ratsuchenden.....	XXV

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Empirische Grundlagen dieses Berichts	11
Tabelle 2:	Noch nicht abgeschlossene oder umgesetzte Arbeitsschritte	13
Tabelle 3:	Analysedimensionen und -kategorien der Beratung im Überblick ...	16
Tabelle 4:	Analysedimensionen und -kategorien der Grundqualifizierung im Überblick	20
Tabelle 5:	Übersicht über die Anzahl durchgeführter Schulungen und die Anzahl der Teilnehmenden.....	67
Tabelle 6:	Kompetenzmodell, -profil und Curriculum der FTB	71
Tabelle 7:	Personalstruktur der FTB (Stand: 31. August 2018).....	86
Tabelle 8:	Beratungen nach Bundesland, 2018-2020	97
Tabelle 9:	Soziodemografische Merkmale nach Ratsuchenden von EUTB geförderten und nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten....	101
Tabelle 10:	Schwerpunktthemen der Beratung (Top 6) nach Art des Beratungskontakts, 2018-2020	119

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Kompetenzmodell psychosozialer Beratung	23
Abbildung 2: Organisationsart der Beratungsangebote	41
Abbildung 3: Häufige Beratungsthemen	42
Abbildung 4: Beratungsziele	43
Abbildung 5: Prioritäres Beratungsziel bei der praktischen Beratungsarbeit	44
Abbildung 6: Erwartete Veränderungen durch die Einführung der EUTB I - nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote.....	45
Abbildung 7: Erwartete Veränderungen durch die Einführung der EUTB II – EUTB-Angebote	46
Abbildung 8: Gruppierte Anzahl der Beratungskräfte nach Trägerschaft 49	
Abbildung 9: Beschäftigungsverhältnisse der Beratungskräfte insgesamt nach Trägerschaft.....	50
Abbildung 10: Angebot an Peer Counseling	51
Abbildung 11: Beschäftigungsverhältnis der Peer-Beraterinnen und -Berater insgesamt	52
Abbildung 12: Einstellungsrelevante Qualifikationen und Kompetenzen I 53	
Abbildung 13: Einstellungsrelevante Qualifikationen und Kompetenzen II	53
Abbildung 14: Einstellungsrelevante Qualifikationen und Kompetenzen III	54
Abbildung 15: Einstellungsrelevante Qualifikationen und Kompetenzen IV.....	55
Abbildung 16: Verbindliche Schulungen für Aufnahme der Beratungstätigkeit	56
Abbildung 17: Barrierefreiheit der Räumlichkeiten für Beratungen	58
Abbildung 18: Beratungsformen.....	60

Abbildung 19: Aufsuchende Beratung nach Trägerschaft	61
Abbildung 20: Ausführliche Beratung mit und ohne Terminabsprache	62
Abbildung 21: Anzahl der geöffneten Tage pro Woche	63
Abbildung 22: Organigramm der Fachstelle Teilhabeberatung	85
Abbildung 23: Verteilung des Personalaufwands der Fachstelle Teilhabeberatung im ersten Halbjahr 2018.....	89
Abbildung 24: Anzahl der dokumentierten Beratungsereignisse nach Art des Beratungskontakts, 2018-2020	94
Abbildung 25: Entwicklung des Beratungsaufkommens, 2018-2020	95
Abbildung 26: Mittlere Anzahl der Beratungen je EUTB-Angebot (Medianwert, linke Achse) und Anzahl aktiver Beratungsangebote (rechte Achse) im Zeitverlauf, 2018-2020	99
Abbildung 27: Ratsuchende mit und ohne dauerhafte Beeinträchtigungen.....	102
Abbildung 28: Art der dauerhaften Beeinträchtigung.....	103
Abbildung 29: Einschränkungen im Alltag durch eine Beeinträchtigung	104
Abbildung 30: Einschränkungen in unterschiedlichen Lebensbereichen von Ratsuchenden der EUTB-Angebote	105
Abbildung 31: Einschränkungen in unterschiedlichen Lebensbereichen von Ratsuchenden der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote.....	106
Abbildung 32: Angehörige von Personen mit Beeinträchtigungen.....	108
Abbildung 33: Information der Ratsuchenden über das EUTB-Angebot laut Beratungsdokumentation, 2018-2020	109
Abbildung 34: Beratungsformen nach Art des Beratungskontakts, 2018-2020	111
Abbildung 35: Ratsuchende mit und ohne Begleitpersonen sowie Art der Begleitperson, 2018-2020	113
Abbildung 36: Dauer der Beratungsgespräche nach Art des Beratungskontakts, 2018-2020.....	115

Abbildung 37: Verteilung der Beratungen nach Anzahl der Beratungsereignisse, 2018-2020	116
Abbildung 38: Anlass der Beratung, 2018-2020	117
Abbildung 39: Leistungsträger, zu denen in der EUTB beraten wurde, 2018-2020	121
Abbildung 40: Anteil der Beratungen durch Beraterinnen und Berater mit beziehungsweise ohne Peer-Hintergrund, 2018-2020	127
Abbildung 41: Merkmale der Beratungsgespräche der EUTB-Angebote...	131
Abbildung 42: Merkmale der Beratungsgespräche der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote	132
Abbildung 43: Maßnahmen zur Qualitätssicherung	132
Abbildung 44: Häufige Kooperationspartner der EUTB-Angebote.....	135
Abbildung 45: Weiterverweis an andere Angebote, 2018-2020	137
Abbildung 46: Kenntnisnahme des Beratungsangebots I	145
Abbildung 47: Kenntnisnahme des Beratungsangebots II	145
Abbildung 48: Beratungsanliegen I	147
Abbildung 49: Beratungsanliegen II	147
Abbildung 50: Beratungsthemen	148
Abbildung 51: Zielfestlegung im Beratungsgespräch I.....	151
Abbildung 52: Zielfestlegung im Beratungsgespräch II.....	151
Abbildung 53: Zielfestlegung im Beratungsgespräch III.....	152
Abbildung 54: Zielfestlegung im Beratungsgespräch IV	152
Abbildung 55: Klärung des Beratungsanliegens.....	153
Abbildung 56: Klärung des Anliegens nach Stärke der beeinträchtigungsbedingten Alltagseinschränkung.....	154
Abbildung 57: Letztes Beratungsgespräch: Kommunikative Merkmale I	155
Abbildung 58: Letztes Beratungsgespräch: Kommunikative Merkmale II.....	155

Abbildung 59: Letztes Beratungsgespräch: Beratungskompetenz I.....	156
Abbildung 60: Letztes Beratungsgespräch: Beratungskompetenz II.....	157
Abbildung 61: Bewertung der Zufriedenheit mit der Beratung insgesamt	158
Abbildung 62: Peer-Beratung	159
Abbildung 63: Peer-Beratung: Wichtigkeit.....	160
Abbildung 64: Peer-Beratung: Gründe für die Wichtigkeit	161

Abkürzungsverzeichnis

BMAS	Bundesministerium für Arbeit und Soziales
BTHG	Bundesteilhabegesetz
EUTB	Ergänzende Unabhängige Teilhabeberatung
FTB	Fachstelle Teilhabeberatung
GdB	Grad der Behinderung
gsub	Gesellschaft für soziale Unternehmensberatung mbH
HU	Humboldt-Universität Berlin
ICF	International Classification of Functioning, Disability and Health
infas	Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH
ISL	Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland e. V.
LVR	Landschaftsverband Rheinland
Reha	Rehabilitation
SGB	Sozialgesetzbuch
SLUG	Selbstbestimmt Leben UG
UN-BRK	Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen
VZÄ	Vollzeitäquivalent

1. Hintergrund und Konzeption der wissenschaftlichen Begleitung

1.1 Einordnung des Forschungsauftrags

Ziele und Charakteristika der Ergänzenden Unabhängigen Teilhabeberatung (EUTB)

Die EUTB ist ein zentraler Baustein der im Bundesteilhabegesetz (BTHG) angelegten Neuordnung des Leistungsrechts für Menschen mit Behinderungen in Übereinstimmung mit der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen (UN-BRK). Ihr übergeordnetes Ziel besteht darin, die Position der Menschen mit Behinderungen im Verhältnis zu den Rehabilitationsträgern und Leistungserbringern zu stärken (BMAS 2017a). Dahinter steht die Annahme, dass die personenzentrierte Neuausrichtung der Leistungen zur Teilhabe, insbesondere der Eingliederungshilfe im BTHG, nur dann wie beabsichtigt zu einem Zuwachs an Selbstbestimmung und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen führt, wenn sie durch eine kompetente umfassende Beratung, Begleitung und Unterstützung flankiert wird (BMAS 2015).

In § 32 Absatz 1, Satz 1 des Neunten Buches Sozialgesetzbuch (SGB IX) wird das Ziel der „Stärkung der Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen und von Behinderung bedrohter Menschen“ aufgeführt und konkretisiert, dass es sich um ein „niedrigschwelliges Angebot“ handeln solle, das „bereits im Vorfeld der Beantragung konkreter Leistungen zur Verfügung steht“. Festgehalten wird auch, dass das Beratungsangebot „neben dem gesetzlichen Anspruch auf Beratung durch die Rehabilitationsträger“ (§ 32 SGB IX, Abs. 1, S. 2) besteht.

So sollen die EUTB-Angebote Menschen mit (drohenden) Behinderungen dabei unterstützen, gemeinsam mit den Leistungsträgern den individuellen Hilfebedarf festzustellen, dem individuellen Hilfebedarf entsprechende Leistungspakete zu definieren, gut informierte Entscheidungen bei der Wahl der Leistungsanbieter zu treffen und dabei von ihrem Wunsch- und Wahlrecht Gebrauch zu machen. Die EUTB soll die bestehenden und gesetzlich vorgeschriebenen Beratungsangebote der Leistungsträger ergänzen, indem sie

- bereits im Vorfeld der Beantragung konkreter Leistungen und bei Bedarf auch während des Teilhabeverfahrens in Anspruch genommen werden kann,
- als in inhaltlicher, sozialer, räumlicher und zeitlicher Hinsicht niedrigschwelliges Angebot zur Verfügung steht,

- kostenfrei, unabhängig und frei von ökonomischen und haushaltsrechtlichen Interessen und Kostenverantwortung der Leistungsträger und Leistungserbringer ist,
- die Beratung von Betroffenen für Betroffene (Peer Counseling) besonders berücksichtigt sowie
- qualifiziert, neutral – aber den Ratsuchenden verpflichtet – berät.

Weitere inhaltliche Charakteristika, mit denen die EUTB-Angebote ein potenziell bestehendes Informationsdefizit der Ratsuchenden über das Hilfesystem ausgleichen sollen, sind

- eine Wegweiser-Funktion der Beratung durch Orientierungs-, Planungs- und Entscheidungshilfen sowie
- ein ganzheitlicher Beratungsansatz zu Rechten und Pflichten der Leistungsberechtigten, Leistungsträger und -anbieter, zu möglichen Teilhabeleistungen, Zuständigkeiten sowie Verfahrensabläufen. Allerdings sind sowohl eine Begleitung in Widerspruchs- und Klageverfahren als auch eine anderweitige Rechtsberatung ausgeschlossen.

Mit diesen Eigenschaften soll die EUTB dazu beitragen, die im BTHG angelegte Neuordnung des Leistungsrechts für Menschen mit Behinderungen in Übereinstimmung mit der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen (UN-BRK) umzusetzen. Dabei sollen vom eigentlichen Beratungsangebot auch Impulse für die strukturelle Weiterentwicklung der Beratungslandschaft ausgehen. Die EUTB soll zu einer Verfahrensbeschleunigung bei den Rehabilitationsträgern und den Leistungserbringern führen und zu einem personenzentrierten und zielgerichteten Leistungsangebot im Rehabilitationsprozess beitragen.

Förderbedingungen, administrative und fachliche Begleitung

Das BMAS gewährt im Zeitraum zwischen dem 1. Januar 2018 und dem 31. Dezember 2022 Zuwendungen zur Erreichung der Ziele der EUTB in Höhe von jährlich 58 Millionen Euro. Die Zuwendungsempfänger wurden über ein öffentliches Antragsverfahren ausgewählt, das im Mai 2017 gestartet wurde.

Antragsberechtigt waren juristische Personen des öffentlichen und privaten Rechts mit Sitz in Deutschland. Um die Unabhängigkeit der Beratungseinrichtungen zu gewährleisten, waren hiervon Rehabilitationsträger nach dem SGB IX und Leistungserbringer ausgenommen, außer, wenn sie für eine ausreichende Abdeckung an regionalen Beratungsangeboten und/oder an Angeboten für spezifische Teilhabebeeinträchtigungen erforderlich sind. In diesem Fall sollte eine organisatorische, finanzielle und wirtschaftliche

Unabhängigkeit der EUTB von den Bereichen der Leistungserbringung nachgewiesen werden.

Förderungsfähig sind gemäß Förderrichtlinie

- Personalausgaben für Mitarbeitende,
- eine Verwaltungsausgabenpauschale,
- Zuschläge für besondere Bedarfslagen, die aufgrund der jeweiligen Beeinträchtigungen der Ratsuchenden erforderlich sind, um das Beratungsangebot in Anspruch zu nehmen (z. B. Gebärdendolmetscher oder -dolmetscherin),
- Ausgaben im Zusammenhang mit der Qualifizierung und Weiterbildung der Beratungspersonen,
- Ausgaben für Räume, die für das Projekt angemietet werden.

Aus Bundesmitteln können gemäß der Förderrichtlinie bis zu 95 Prozent der Ausgaben des Angebots gefördert werden, mindestens 5 Prozent müssen als Eigenanteil erbracht werden. Die Bewilligungen wurden in der ersten Phase für maximal 36 Monate erteilt. Die ersten Bewilligungen wurden zum Januar 2018 ausgestellt. Im Anschluss wurde auf Antrag bestehender EUTB und auch neuer Beratungsangebote eine Förderung bis zum 31. Dezember 2022 gewährt.

Mit der Prüfung der zu fördernden Angebote wurde die Gesellschaft für soziale Unternehmensberatung (gsub) mbH beauftragt. An der Auswahl der Angebote wurden die Bundesländer beteiligt. Sie sollten Doppelstrukturen in den Ländern vermeiden und für eine möglichst flächendeckende Verteilung der geförderten Beratungsangebote sorgen. Die zur Verfügung stehenden Mittel wurden kalkulatorisch in Kontingenten auf die Länder verteilt. Die Administration der Zuwendungen wird ebenfalls von der gsub übernommen.

Um die bestehende Beratungslandschaft qualitativ weiterzuentwickeln, wurde eine Fachstelle Teilhabeberatung (FTB) etabliert (ebenfalls gsub in Kooperation mit der Selbstbestimmt Leben UG [SLUG] und der Humboldt-Universität zu Berlin, Abteilung Deaf Studies und Gebärdensprachdolmetschen am Institut für Rehabilitationswissenschaften). Mit der FTB sollen die Rahmenbedingungen und Grundlagen für ein hohes Maß an Fachlichkeit und Qualität in der Beratung sichergestellt und die regionalen und überregionalen Beratungsangebote in ihrer Arbeit unterstützt werden. Außerdem vernetzt sie die geförderten Beratungsangebote untereinander sowie mit weiteren relevanten Akteuren und garantiert eine gleichmäßig hohe Qualität der Beratung, unter anderem durch ein Aus-, Fort- und Weiterbildungsprogramm sowie weitere Maßnahmen der Qualitätsentwicklung und -sicherung wie die Erstellung eines Qualitätshandbuchs und dessen Vermittlung an die EUTB-Angebote über begleitende Veranstaltungen.

Auftrag der wissenschaftlichen Begleitung

In der Leistungsbeschreibung zur Evaluation der EUTB werden grundsätzliche Fragen aufgeworfen, die im Evaluationsprozess beantwortet werden sollen. Sie beziehen sich zunächst auf die **individuellen Beratungswirkungen** der EUTB:

- Inwieweit wird die Position von Menschen mit (drohenden) Behinderungen gegenüber den Rehabilitationsträgern und Leistungserbringern durch die Förderung einer EUTB gestärkt?
- Inwieweit werden Menschen mit (drohenden) Behinderungen durch die Beratung einer EUTB zu mehr Selbstbestimmung, Selbstbewusstsein und Selbstwertgefühl befähigt?

Ein zweiter Fragenbereich fokussiert auf die **fachliche Qualität** der EUTB:

- Wie und gegebenenfalls durch welche Maßnahmen können die Qualität und Fachlichkeit der EUTB verbessert werden?
- Inwieweit ist es gelungen, für die Arbeit der EUTB bundeseinheitliche Qualitätsstandards einzuführen, zu etablieren und sicherzustellen?

Drittens wird das **Peer Counseling** als ein spezifisches Beratungsangebot hinterfragt:

- Inwieweit ist mit der Förderung ein breiteres Angebot an Beratung von Betroffenen für Betroffene (Peer Counseling) geschaffen worden und welches waren dafür die maßgeblichen Faktoren?
- Wie und durch wen wurde das Peer Counseling in der Praxis umgesetzt?

Und schließlich sind mögliche **Veränderungen in den folgenden Antrags- und Hilfeprozessen** zu analysieren, die durch die EUTB angestoßen werden könnten:

- Inwieweit trägt die EUTB zu möglichen Verfahrensvereinfachung bei den Rehabilitationsträgern und Leistungserbringern bei?
- Inwieweit leistet die EUTB einen Beitrag dazu, dass das Angebot der Leistungsträger individuell noch passgenauer erbracht werden kann?

1.2 Konzeption der wissenschaftlichen Begleitung

Um die komplexen Leitfragen beantworten zu können, kommt in dieser Evaluation ein umfangreiches Methodenset zum Einsatz. Die Evaluation setzt dabei auf einen komplementären Methodenmix aus qualitativen Instrumenten (Workshops, Fokusgruppen, Fachgespräche) und quantitativen Instrumenten (standardisierte Befragungen, Auswertung der Beratungsdokumentationen).

Den Kern der Evaluation bilden standardisierte Befragungen zu jeweils zwei Zeitpunkten, zum einen bei den Beratungsangeboten (EUTB-geförderte Angebote), zum anderen bei den Zielpersonen, das heißt den Ratsuchenden der EUTB-Angebote. Die Zielsetzung der Befragung ist dabei, Informationen in einem Umfang und in einer Qualität zu erhalten, die valide Aussagen über Veränderungen der Beratungsqualität und der Beratungsstrukturen durch Einführung der EUTB-Angebote erlauben. Als Vergleichsbasis für die zu messenden Veränderungen dienen zum einen Erhebungen bei nicht-EUTB-geförderten Angeboten der (Teilhabe-)Beratung, zum anderen bei einer Referenzgruppe von Ratsuchenden, die durch nicht-geförderte Beratungsstellen beraten wurden. Der angestrebte Umfang der Erhebungen ist jeweils so festgelegt, dass belastbare und repräsentative Ergebnisse unter forschungsökonomisch sinnvollen Bedingungen generiert werden.

Komplementär kommen vielfältige qualitative Methoden zum Einsatz. Vorzugsweise handelt es sich um teilstrukturierte Methoden. Sie unterstützen die Entwicklung geeigneter Erhebungsinstrumente (Fragebögen) für die genannten standardisierten Befragungen, liefern vertiefende Informationen, um ein besseres Verständnis von Zusammenhängen zu erhalten, und generieren auch in begrenztem Maße verallgemeinerbare Aussagen.

Die folgende Tabelle listet die methodischen Arbeitsschritte auf, die zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Zwischenberichts im März 2021 bereits umgesetzt wurden und deren Ergebnisse Eingang in den Bericht gefunden haben.

Tabelle 1: Empirische Grundlagen dieses Berichts

1 Standardisierte Befragung der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote, 1. Befragung

- Institutionelle Merkmale der Beratungslandschaft (ohne EUTB)
- Informationen und Einschätzungen zu Selbstverständnis, Prozessen und Qualitätsmerkmalen der Beratung

2 Standardisierte Befragung der EUTB-Angebote, 1. Befragung

- Informationen zur Ausgangslage in EUTB-geförderten Beratungsangeboten
- Informationen und Einschätzungen zu Selbstverständnis, Prozessen und Qualitätsmerkmalen der Beratung

3 Standardisierte Befragung von Ratsuchenden der EUTB-Angebote, 1. Befragung

- Erfassung der Anlässe und Gründe der Beratung, Merkmale des Beratungsprozesses und Bewertung aus Perspektive der Ratsuchenden

- 4 Standardisierte Befragung von Ratsuchenden nicht-EUTB-geförderter Beratungsangebote, 1. Befragung**
 - Erfassung der Anlässe und Gründe der Beratung, Merkmale des Beratungsprozesses und Bewertung aus Perspektive der Ratsuchenden
- 5 Auswertung der Beratungsdokumentationen**
 - Analyse von Merkmalen der Inanspruchnahme, der Struktur- und Prozessqualität sowie von Ergebnissen
- 6 Organisationsanalyse der Fachstelle Teilhabeberatung, 1. Teil**
 - Qualität der fachlichen Begleitstrukturen und -prozesse
- 7 Analyse des Schulungsprogramms der Fachstelle Teilhabeberatung – Dokumentenanalyse und Fachgespräche**
 - Qualitätsmerkmale und Einschätzungen zu den Schulungen
- 8 Fokusgruppen mit EUTB-Beraterinnen und -Beratern, 1. und 2. Welle**
 - Informationen, Erfahrungen und Einschätzungen zu Strukturen und Prozessen in den Beratungsangeboten
- 9 Fokusgruppen Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Grundqualifizierung, 1. und 2. Welle**
 - Informationen, Erfahrungen und Einschätzungen zur Schulung (dies könnte man auch integrieren unter Fokusgruppen EUTB-Beraterinnen und Berater)
- 10 Fokusgruppen mit Trainerinnen und Trainer**
 - Informationen, Erfahrungen und Einschätzungen zur Schulung
- 11 Workshops mit Koordinatorinnen und Koordinatoren von Beratungsangeboten, 1. Welle**
 - Informationen zur Ausgangslage in geförderten Beratungsangeboten
 - Einschätzungen und Vorschläge zur Gestaltung der strukturellen Rahmenbedingungen und begleitenden Prozesse
- 12 Fokusgruppe und Interviews mit Ratsuchenden, 1. Welle**
 - Einschätzungen von Ratsuchenden zur Qualität von Strukturen, Prozessen und Ergebnissen der EUTB-Angebote
- 13 „Fallstudien“ – Fachgespräche mit Leistungsträgern, 1. Welle (Umsetzung noch nicht abgeschlossen)**
 - Erfahrungen von Leistungsträgern in der Zusammenarbeit mit EUTB-Angeboten und mit der Koordinierung

Einige methodische Arbeitsschritte stehen noch aus, deren Ergebnisse erst in den Endbericht 2022 einfließen können. Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über laufende und noch ausstehende Arbeitsschritte.

Tabelle 2: Noch nicht abgeschlossene oder umgesetzte Arbeitsschritte

- 1 Standardisierte Befragung der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote, 2. Befragung (laufend zum Zeitpunkt der Berichtslegung)**
 - Institutionelle Merkmale der Beratungslandschaft (ohne EUTB)
 - Informationen und Einschätzungen zu Prozessen, Themen, Qualität und Ergebnissen der Beratung
- 2 Standardisierte Befragung der EUTB-Angebote, 2. Befragung (laufend zum Zeitpunkt der Berichtslegung)**
 - Institutionelle Merkmale von EUTB-geförderten Angeboten
 - Informationen und Einschätzungen zu Prozessen, Themen, Qualität und Ergebnissen der Beratung
- 3 Standardisierte Befragung von Ratsuchenden der EUTB-Angebote, 2. Befragung**
 - Informationen und Einschätzungen zu Prozessen, Themen, Qualität und Ergebnissen der Beratung aus Perspektive der Ratsuchenden
- 4 Standardisierte Befragung von Ratsuchenden nicht-EUTB-geförderter Beratungsangebote, 2. Befragung**
 - Informationen und Einschätzungen zu Prozessen, Themen, Qualität und Ergebnissen der Beratung aus Perspektive der Ratsuchenden
- 5 Auswertung der Beratungsdokumentationen**
 - Analyse von Merkmalen der Inanspruchnahme, der Struktur- und Prozessqualität sowie von Ergebnissen
- 6 Organisationsanalyse der Fachstelle Teilhabeberatung, 2. Teil**
 - Weiterentwicklung der fachlichen Begleitstrukturen und -prozesse
- 7 Fachgespräche mit Führungskräften der EUTB-Angebote**
 - Kenntnis der Leitungspraxis und tieferes Verständnis von organisatorischen, personellen und finanziellen Herausforderungen für Träger der EUTB-Angebote
- 8 Fokusgruppen mit EUTB-Beraterinnen und -Beratern, 3. Welle**
 - Informationen, Erfahrungen und Einschätzungen zu Strukturen und Prozessen in den Beratungsangeboten
- 9 Fachgespräche mit Trägern von EUTB-Angeboten, 2. Welle**
 - Einschätzungen zu administrativen und organisatorischen Fragestellungen
- 10 Workshops mit Koordinatorinnen und Koordinatoren von Beratungsangeboten, 2. und 3. Welle**
 - Informationen zur Ausgangslage in geförderten Beratungsangeboten

- Einschätzungen und Vorschläge zur Gestaltung der strukturellen Rahmenbedingungen und begleitenden Prozesse

11 Interviews mit Ratsuchenden, 2. Welle

- Einschätzungen von Ratsuchenden zur Qualität von Strukturen, Prozessen und Ergebnissen der EUTB-Angebote

12 „Fallstudien“ – Fachgespräche mit Leistungsträgern, 2. Welle

- Erfahrungen von Leistungsträgern in der Zusammenarbeit mit EUTB-Angeboten und mit der Koordinierung

13 Nicht-teilnehmende Beobachtungen von EUTB-Beratungsgesprächen

- Erhebung von Merkmalen der Beratungsgespräche und Beratungsverläufen (mehrere Beratungsgespräche mit einer ratsuchenden Person)

Die in der Tabelle zuletzt aufgeführte Methode der nicht-teilnehmenden Beobachtung eröffnet die Möglichkeit, direkte Einblicke in Beratungsgespräche zu erhalten, die nicht auf Einschätzungen am Beratungsprozess mitwirkender Personen beruht. Hierdurch wird eine zusätzliche Informationsquelle erschlossen, die noch fundiertere Einschätzungen zur Qualität der Beratungsprozesse erlaubt.

1.3 Entwicklung eines fachlichen Referenzrahmens für die Analyse und Bewertung der Beratung

Als Analyseraster für die Evaluation des bundesweiten Teilhabeberatungssystems dient ein eigens zu diesem Zweck erarbeiteter Referenzrahmen. In diesem sind Voraussetzungen und Merkmale festgehalten, auf deren Basis der Beratungskontext untersucht und bewertet wird. Nachfolgend wird zunächst die Vorgehensweise bei der Erarbeitung des Referenzrahmens skizziert, bevor die Dimensionen, Kriterien und Indikatoren vorgestellt werden, die der wissenschaftlichen Begleitforschung zur EUTB zugrunde liegen.

Um das Beratungssystem der EUTB unter Berücksichtigung wissenschaftlicher Standards wirksam evaluieren zu können, sind klar definierte und aussagekräftige Kriterien und Indikatoren notwendig, anhand derer sich die Umsetzung, Qualität, Wirkung und Zielerreichung der EUTB beurteilen lassen. Zusätzlich muss bereits zu Beginn des Vorhabens festgelegt werden, wie das jeweilige Kriterium beziehungsweise der jeweilige Indikator messbar gemacht werden kann.

Unterschieden wird zwischen einem Referenzrahmen für die Beratung selbst und einem Referenzrahmen für die Evaluation der Grundqualifizierung der EUTB-Beraterinnen und -Berater. Während der Referenzrahmen für die Evaluation der Beratung auf bestehende rechtliche und politische Anforderungen sowie etablierte fachliche Kriterien zurückgreifen konnte, musste der Referenzrahmen

für die Grundqualifizierung unter Rückgriff auf fachliche Konzepte aus verwandten Kontexten eigenständig entwickelt werden. Dieser wird in Kapitel 1.4 vorgestellt.

Für die Ableitung von Qualitätskriterien in Bezug auf das Beratungssystem wurden zunächst vier verschiedene Typen von Literatur beziehungsweise Dokumenten systematisch gesichtet.

1. Dokumente zur Programmkonzeption der EUTB, wie sie beispielsweise im SGB IX oder in der Förderrichtlinie des BMAS dargestellt ist: Diese enthalten Grundsätze und Leitlinien, die für alle Beratungsangebote gleichermaßen Gültigkeit besitzen (sollten).
2. Leitfäden und Handbücher, die allgemeine Qualitätsstandards von Beratung enthalten: Diese können sowohl theoretisch als auch aus der Praxis begründet sein und sind themen- beziehungsweise zielgruppenübergreifend.
3. Literatur mit Bezug auf Unterstützungsleistungen für die Zielgruppe der Menschen mit Behinderungen, die Kriterien und Anforderungen formuliert und begründet.
4. Bestehende Evaluationsstudien zu anderen Beratungsformaten in Deutschland (themen- beziehungsweise zielgruppenunspezifisch), die Anhaltspunkte über Wirkzusammenhänge liefern.

Analytische Kategorien und Kriterien zur Untersuchung der Beratungsqualität

Das Ergebnis der Literaturanalyse ist der Entwurf eines Referenzrahmens für die Beratungsangebote, der sich in vier große Analysedimensionen untergliedert: die Konzeptqualität, die Strukturqualität, die Prozessqualität sowie die Ergebnisqualität der Beratungseinrichtungen. Jede der genannten Dimensionen umfasst mehrere Analysekatoren, also Gruppen von thematisch eng verwandten und direkt messbaren Qualitätskriterien beziehungsweise Wirkungsindikatoren. Tabelle 3 gibt einen Überblick über die vier Analysedimensionen mit den dazugehörigen Kategorien. Im Anhang zu diesem Bericht finden sich detaillierte Übersichten, die diesen Analysekatoren jeweils die relevanten Qualitätskriterien beziehungsweise Wirkungsindikatoren zuordnen und die Quellennachweise anführen.

Tabelle 3: Analysedimensionen und -kategorien der Beratung im Überblick

Inhaltlich-fachliche Ausrichtung (Konzeptqualität)	Strukturelle und materielle Voraussetzungen (Strukturqualität)	Merkmale des Beratungsvorgangs (Prozessqualität)	Auswirkungen der Beratung (Ergebnisqualität)
Handlungsleitende Grundsätze	Niedrigschwelligkeit	Methodik	Reichweite/Zielgruppenerreichung
Beratungsmethodik	Finanzierung	Inhalte	Akzeptanz des Angebots
Netzwerkarbeit	Personal	Beziehungsqualität und Gesprächsatmosphäre	Effizienz
Qualitätssicherung	Setting	Barrierefreiheit	Output
Peer Counseling	Räumlichkeiten	Peer Counseling	Outcome
	Technische Infrastruktur	Netzwerkarbeit	Impact
	Barrierefreiheit	Aktivitäten für einen niedrigschwelligen Zugang	
	Peer Counseling		

Unter **Konzeptqualität** werden zunächst alle relevanten Merkmale in Bezug auf die inhaltliche und fachliche Ausrichtung der EUTB-geförderten Angebote zusammengefasst. Dazu gehören handlungsleitende Grundsätze wie die Unabhängigkeit oder eine Orientierung an der UN-Behindertenrechtskonvention genauso wie die Begründung der Beratungsmethodik. Des Weiteren fallen unter die Konzeptqualität die Priorisierung und Ausgestaltung der Netzwerkarbeit durch die Beratungseinrichtungen, Maßnahmen zur Qualitätssicherung als Basis der eigenen Beratungstätigkeit sowie die Reichweite und Sichtbarkeit des Angebots bei relevanten Zielgruppen. Nicht zuletzt gilt es zu prüfen, welche Rolle Grundprinzipien des Peer Counseling, etwa Ganzheitlichkeit in der Beratung oder die Förderung von Empowerment, in der Ausrichtung der Beratung spielen. Insbesondere der letzte Aspekt wirkt sich auf die anderen Dimensionen aus, sodass Kriterien und Indikatoren für die Kategorien des Peer Counseling auch in die beiden nächsten Dimensionen einfließen.

Die **Strukturqualität** vereint alle strukturellen und materiellen Voraussetzungen der EUTB-Angebote. Dazu gehören alle Faktoren, die einen niedrigschwelligen Zugang begünstigen, beispielsweise eine gute Erreichbarkeit, eine kurzfristige und unkomplizierte Terminvergabe oder nutzerfreundliche Öffnungszeiten. Eng damit zusammen hängt die Barrierefreiheit und die Ausgestaltung des Beratungsortes in all ihren Aspekten. Weitere Qualitätskriterien und Wirkungsindikatoren sind die Finanzierung der Beratungsstelle sowie die technische Infrastruktur und Ausstattung.

Hinsichtlich des Settings können Einflussfaktoren wichtig sein, die den Rahmen eines Beratungsgesprächs definieren (z. B. wo dieses stattfindet und wer daran teilnimmt). Bezüglich des Personals ist anzunehmen, dass der Beratungserfolg z. B. von der Qualifikation, der Berufserfahrung, den Zuständigkeiten und/oder der Zusammenarbeit der Beratungskräfte im Team abhängt. Als besonders relevant im Hinblick auf Peer Counseling identifiziert die Literatur die Tatsache, dass über die eigene Betroffenheit der Beraterinnen und Berater hinaus eine einschlägige Ausbildung vorliegt.

Bei der **Prozessqualität** stehen Merkmale des eigentlichen Beratungsvorgangs im Vordergrund, die sich auf die Zielerreichung der EUTB auswirken können. Hierzu zählen zum einen die Beratungsmethodik, zum anderen Beratungsinhalte wie die fachliche Richtigkeit und Unabhängigkeit, die Bedürfnisorientierung und/oder gegebenenfalls auch eine korrekte Weitervermittlung an andere Unterstützungsangebote. Hinzu kommen emotionale Aspekte und Techniken der Gesprächsführung, die die Beziehung zwischen beratender und ratsuchender Person bestimmen. Barrierefreiheit sollte idealerweise nicht nur in Bezug auf die Örtlichkeit gegeben sein, sondern auch in der Kommunikation ermöglicht werden. Ferner bestehen im Rahmen von Peer Counseling auch innerhalb des Beratungsprozesses spezifische Anforderungen, beispielsweise die Möglichkeit zur unterstützten Beratung.

Bei der letzten Dimension, der **Ergebnisqualität**, geht es darum, welche Wirkungen die EUTB idealerweise erzielen sollte und wie deren Einfluss messbar gemacht werden kann. Wichtig ist zunächst die Akzeptanz des Angebots, was sich unter anderem über die Inanspruchnahme der Beratung und die Zufriedenheit der beteiligten Akteure abbildet. Unter Effizienz fällt das Verhältnis zwischen eigentlicher Beratungsarbeit und Hintergrundaufgaben.

Output, Outcome und Impact sind Wirkungskategorien, bei denen unterschiedliche Stufen der Wirkungslogik in den Fokus gerückt werden. So werden unter Output die unmittelbaren Auswirkungen eines Beratungsvorgangs auf die Ratsuchenden zusammengefasst, z. B. dass sich eine Person nach der Beratung besser informiert fühlt als vorher. Mit dem Begriff Outcome sind mittelfristige Auswirkungen auf individueller Ebene gemeint, etwa die Bewältigung einer kritischen Lebenssituation. Schlussendlich vereint die Kategorie Impact die gesamtgesellschaftlichen Auswirkungen, die das neu aufgebaute Beratungssystem idealerweise erzielen sollte. Darunter fallen eine Lotsenfunktion im Unterstützungssystem sowie die Verwirklichung des Wunsch- und Wahlrechts bei der Inanspruchnahme von Leistungen zur Teilhabe.

1.4 Entwicklung eines fachlichen Referenzrahmens für die Analyse und Bewertung der Grundqualifizierung

Das Format der EUTB ist grundsätzlich ein Novum in der Beratungslandschaft. Daher gibt es weder Literatur zum feldspezifischen Kompetenzprofil der Beraterinnen und Berater und den entsprechenden Anforderungen an Qualifizierungsprogramme noch bewährte und systematisch untersuchte Schulungskonzepte. Für die Entwicklung des Referenzrahmens für die Analyse und Bewertung der Grundqualifizierung wurde daher auf vorliegende Erkenntnisse aus übergeordneten Diskursen (z. B. zu Beratungs-/Handlungskompetenz, Qualitätsstandards in der Erwachsenenbildung beziehungsweise in der Fort- und Weiterbildung) sowie aus ähnlichen Handlungsfeldern (etwa psychosoziale Beratung in der sozialen Arbeit, Peer Counseling) zurückgegriffen, die auf das Untersuchungsfeld der Grundqualifizierung von EUTB-Beraterinnen und -Beratern transferiert wurden.

Die konzeptionell-inhaltliche Erschließung des Themenfeldes erfolgte durch eine systematische Literaturrecherche in einschlägigen Literatur- und Bibliotheksdatenbanken sowie weiteren fachlichen Datenbanken und Publikationsorganen im Internet. Dabei wurde insbesondere Literatur zur Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern, zur Schulung von Peer-Beraterinnen und -Beratern, zu Beratung und Beratungswissenschaft, Dokumente des BMAS zur EUTB sowie Beiträge aus der Interessenvertretungs- und Selbsthilfearbeit, Eltern- und Angehörigenarbeit im Kontext Behinderung berücksichtigt. Die Beiträge wurden unter der Fragestellung gesichtet und analysiert, welche Anforderungen an die Beratungskompetenz und Qualifizierung von EUTB-Beraterinnen und -Beratern, unter besonderer Berücksichtigung der Qualifikationsansätze für Peer-Beraterinnen und -Berater, daraus abgeleitet werden können.

In der Gesamtbetrachtung zeigt sich, dass die professionelle Beratungsarbeit durch Peers in der Beratungswissenschaft bisher nahezu unberücksichtigt ist und nur wenige einschlägige empirische Studien zur Peer Beratung vorliegen.¹ In der Literatur wird insgesamt eine Vielzahl von Ausrichtungen, Konzepten, Methoden und Schulen in Therapie und Beratung fokussiert, jedoch stets orientiert an professionellen Anwenderinnen und Anwendern mit einschlägigen akademischen Abschlüssen (in der Regel aus den Feldern der Psychotherapie oder sozialen Arbeit) (Zwicker-Pelzer 2015). Zudem wird in der Beratungsliteratur nach Arbeitsfeldern und Beratungsanlässen, Fachrichtungen und Schulen unterschieden.

¹ Als eine der wenigen empirischen Studien im deutschsprachigen Raum vgl. die „Evaluation von Peer Counseling im Rheinland“ von Braukmann et al. (2017).

Dem konzeptionellen Grundsatz der EUTB „Eine für alle“ folgend, sollen EUTB-Beraterinnen und -Berater jedoch alle Ratsuchenden – Angehörige, Betroffene und Interessierte – zu allen Themen von Rehabilitation und Teilhabe beraten können (BMAS 2017a: 1). Im professionellen psychosozialen Beratungskontext erwerben die Beraterinnen und Berater ihre Qualifikationen und Kompetenzen in der Regel über ihre berufliche beziehungsweise akademische Ausbildung (z. B. Soziale Arbeit, Psychotherapie, Jura). In der EUTB sollen hingegen (Peer-)Beraterinnen und Berater unabhängig von einer akademischen Qualifikation eingesetzt werden (BMAS 2018: 3, 14). Für die Beratungstätigkeit sollen Personen zugelassen werden, die über eine einschlägige Qualifikation verfügen (z. B. Sozialpädagogik, Soziale Arbeit, Heilerziehungspflege) und/oder entsprechende Erfahrungen in der Beratung von Menschen mit Beeinträchtigungen nachweisen können (BMAS 2017b: 6).

Entsprechend sind die Voraussetzungen der EUTB-Beratungskräfte sehr heterogen, und zwar sowohl im Hinblick auf Qualifikationen und (Berufs- und Beratungs-)Erfahrungen als auch bezüglich der eigenen Betroffenheit. Insgesamt müssen die Ansprüche an eine Qualifizierung der EUTB-Beraterinnen und -Berater im Spannungsfeld von Erfordernissen und Erwartungen an eine Professionalisierung der EUTB-Beratungsarbeit einerseits sowie möglichen Zugangsbarrieren für (Peer-)Beratungskräfte andererseits betrachtet werden.

Analytische Kategorien und Kriterien zur Untersuchung der Grundqualifizierung

Die Grundqualifizierung für EUTB-Beraterinnen und -Berater wird im Rahmen der Evaluation als eine Form der Erwachsenenbildung, genauer der Weiterbildung, verstanden, „die der Vertiefung, Erweiterung oder Erneuerung von Wissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten“ dient – und zwar im Handlungsfeld der (Peer-)Beratung von Menschen mit Beeinträchtigungen (Nagel / Tiedtke 2007: 3; zit. n. Rädiker 2012: 47). Die Entwicklung des Referenzrahmens orientiert sich strukturell an den klassischen Dimensionen des Qualitätsmanagements beziehungsweise der Qualitätsentwicklung (Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität, erweitert um Konzeptqualität), die auch im Handlungsfeld der Fort- und Weiterbeziehungsweise Erwachsenenbildung vielfach Verwendung finden (siehe auch Referenzrahmen Beratungsqualität, Kapitel 1.3) (Expertengruppe Berufsbegleitende Weiterbildung 2013).

Tabelle 4: Analysedimensionen und -kategorien der Grundqualifizierung im Überblick

Inhaltlich-fachliche Ausrichtung (Konzeptqualität)	Strukturelle und materielle Voraussetzungen (Strukturqualität)	Merkmale der Lehr-/Lernsituation (Prozessqualität)	(Aus-)Wirkungen der Schulung (Ergebnisqualität)
Zielsetzungen	Organisation im Vorfeld	Umsetzung des Curriculums	Beratungskompetenz (EUTB)
Fachliche Orientierungen	Barrierefreiheit/angemessene Vorkehrungen	Partizipation der Teilnehmenden	Zufriedenheit Teilnehmende
Inhalte (Curriculum)	Auswahl und Qualifizierung der Trainerinnen/Trainer	Methoden	Transfererfolg
			Weiterbildung

1.4.1 Inhaltlich-fachliche Ausrichtung (Konzeptqualität)

Die Ebene der Konzeptqualität (im Sinne einer Orientierungsqualität) beinhaltet, dass der Träger der Grundqualifizierung (FTB) eine klare Zielsetzung für dieses Format formuliert: Was soll/kann mit der Grundqualifizierung erreicht werden? Was kann sie (nicht) leisten? Diese Ziele und die damit verbundenen fachlichen Überzeugungen sind als handlungsleitende Basis der Qualifizierung am Programm der EUTB, insbesondere dem Konzept des Peer Counseling und dem Kompetenzprofil für EUTB-Beraterinnen und -Berater, auszurichten. Zielsetzungen und fachliche Orientierungen müssen für die Teilnehmenden der Grundqualifizierung transparent sein und von den eingesetzten Trainerinnen und Trainern vertreten werden. Konzeptqualität bedeutet auch, dass sich die Inhalte und die Durchführung systematisch an Theorien, Konzepten und Forschungsergebnissen der einschlägigen Felder von Erwachsenenbildung, Fort- und Weiterbildung, (psychosozialer) Beratung und Peer Counseling orientieren.

Das Programm der Grundqualifizierung sollte so gestaltet sein, dass es die unterschiedlichen Voraussetzungen, (berufsbiografischen) Erfahrungen, Fähigkeiten und Kompetenzen der Teilnehmenden im Vorfeld berücksichtigt (Zielgruppenorientierung) und die Partizipation der Teilnehmenden bei der Auswahl relevanter Themen entsprechend ihren Erwartungen, Voraussetzungen und Bedürfnissen sowie die aktive Mitgestaltung in den einzelnen Schulungsgruppen ermöglicht (Teilnehmerorientierung) (Quilling 2015). Die zu erwartende Heterogenität der Teilnehmenden sollte als Voraussetzung für inklusive Bildungsprozesse, Unterschiede als Potenzial und Ressource genutzt werden (Diversity-Orientierung) (Expertengruppe Berufsbegleitende Weiterbildung 2013).

Auf einer allgemeinen Ebene sind Lern- und Bildungsprozesse in der Weiterbildung in psychosozialen Handlungsfeldern auf die Entwicklung von Handlungskompetenzen, hier auf die Entwicklung von Beratungskompetenz in der EUTB, ausgerichtet (Expertengruppe Berufsbegleitende Weiterbildung 2013; Schübler 2012; Weinhardt 2017). Die Inhalte der Grundqualifizierung müssen sich an den verschiedenen Dimensionen und Bereichen der Beratungskompetenz von EUTB-Beraterinnen und -Beratern orientieren und sich im Curriculum wiederfinden.

Bislang liegen kaum systematisch entwickelte und empirisch untersuchte Kompetenzprofile für EUTB-Beraterinnen und -Berater und hierauf bezogene Curricula für die Qualifizierung vor. Für die Analyse der Grundqualifizierung wurde daher ein **allgemeines Kompetenzmodell psychosozialer Beratung** (Weinhardt 2015; Albrecht 2017; Nestmann / Sickendiek 2011) zugrunde gelegt, das für das Beratungsfeld der EUTB auf der Basis einschlägiger Literatur und EUTB-Dokumente² (vorläufig) inhaltlich konkretisiert wurde. Dieses Kompetenzmodell eignet sich als Basis für die Entwicklung von Forschungsfragen und zur Analyse empirischer Befunde zur Grundqualifizierung. Es lassen sich drei übergeordnete Kompetenzbereiche unterscheiden, die nicht immer trennscharf sind beziehungsweise sich überlappen können: Fachkompetenz (Wissen), Methodenkompetenz (Können) und Sozial-emotionale Kompetenz (Handlungsorientierung) (Abbildung 1).

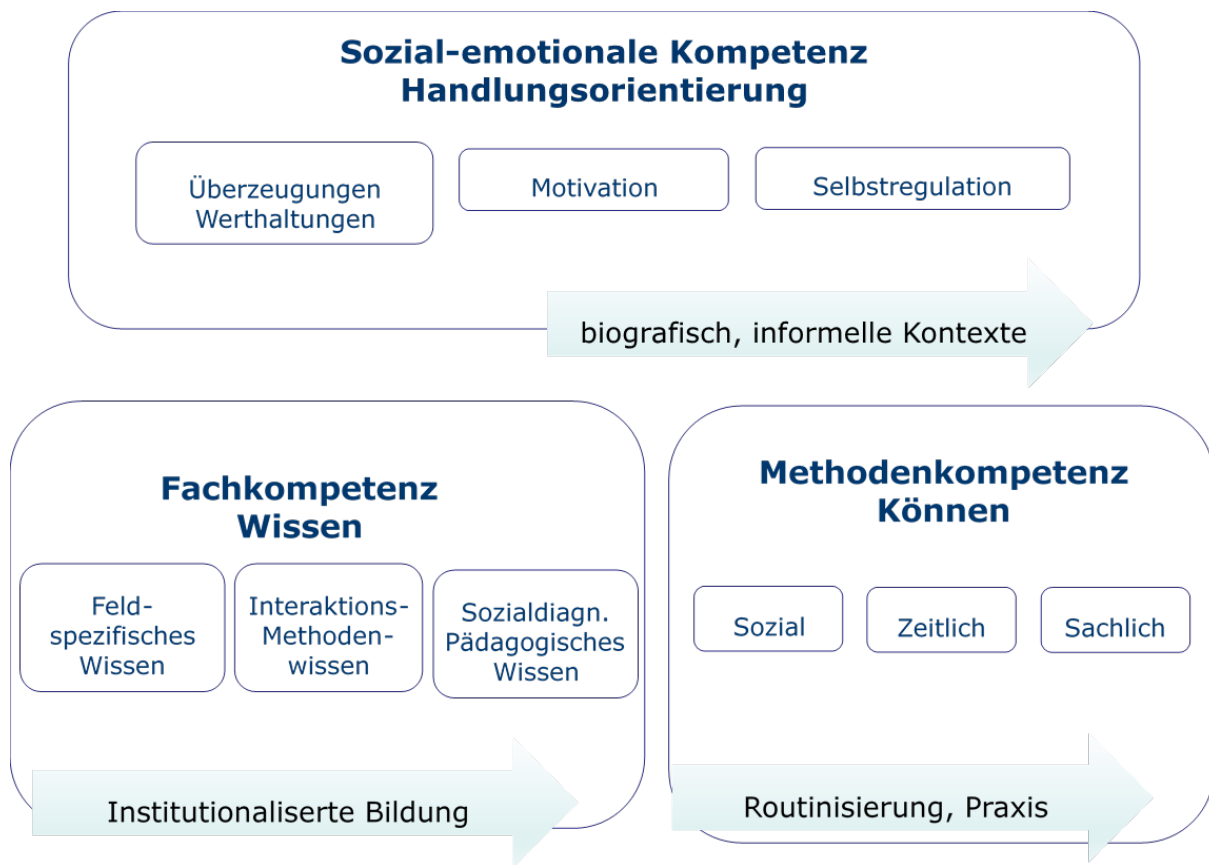
Fachkompetenz beinhaltet feldspezifisches Wissen, Interaktions- und Methodenwissen und (sozial-)diagnostisch-pädagogisches Wissen (Nestmann / Sickendiek 2011: 109-119).

- Das **feldspezifische Wissen** umfasst in Bezug auf das Programm der EUTB beziehungsweise das Konzept des Peer Counseling unter anderem folgende Wissensbereiche: Grundsätze UN-BRK (z. B. Verständnis von Behinderung), bio-psycho-soziales Modell von Behinderung (ICF), Gleichstellungsgesetze, Strukturen des Rehabilitationssystems (z. B. Trägerstrukturen, Verfahren der Bedarfsermittlung und Teilhabeplanung), Struktur des Sozialrechts, Leistungen und Ansprüche insbesondere nach SGB IX, Unterstützungssysteme (z. B. berufliche Rehabilitation, unterstützte Wohnformen), Ziele und Aufgaben der EUTB, weitere Angebote, Vielfalt der Beeinträchtigungsformen, Behinderungserfahrungen und Unterstützungsbedarfe, Theorien und Konzepte des Empowerment und der (Peer) Beratung.

² Unter anderem Studie zum Peer Counseling im Rheinland (Braukmann et al. 2017), Vorgaben nach § 32 SGB IX, Förderrichtlinie zur EUTB (BMAS 2017a), Curriculum zum/zur Qualifizierung Teilhabeberaterinnen/-berater EUTB sowie Kompetenzprofil Beratende EUTB (FTB, nicht öffentlich zugänglich), Handlungsempfehlungen der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation zu Trägerübergreifenden Beratungsstandards (2015).

- **Interaktions- und Methodenwissen** beinhaltet theoretische Grundlagen der (EUTB-)Beratung, einschließlich der Wahrnehmung und Benennung von (persönlichen und fachlichen) Grenzen, Kenntnisse über verschiedene Kommunikations- und Gesprächsführungstechniken und Ansätze der Ressourcen-, Lebenswelt- und Empowermentorientierung (Hermes / Hormann 2017). Zum Interaktions- und Methodenwissen zählt auch das Wissen um unterschiedliche Beratungssettings (z. B. Eins-zu-eins-Beratung, Beratungs-Duo) sowie zu Konzepten und Strategien der Netzwerkarbeit.
- **(Sozial-)Diagnostisch-pädagogisches Wissen** meint z. B. Wissen über menschliche Entwicklungsprozesse und psychiatrische Diagnosen. Über diese Wissensgebiete der Beratungskompetenz hinaus brauchen EUTB-Beraterinnen und -Berater je nach Ausstattung der Beratungsstelle und Stellenbeschreibung **kaufmännisches Wissen** (z. B. Berichts- und Rechnungslegung) sowie administrative Kenntnisse (z. B. im Bereich der elektronischen Datenverarbeitung).
- **Methodenkompetenz** (Können) bezieht sich zum einen auf die praktische Anwendung von Fachkompetenz/Wissen in der konkreten Begegnung mit den Ratsuchenden sowie mit weiteren relevanten Akteuren (z. B. Kolleginnen und Kollegen, Netzwerkpartnern, Fachstelle EUTB, Rehabilitationsträger) und zum anderen auf die Organisation der Büro- und Beratungsarbeit. Methodenkompetenz beinhaltet eine soziale Dimension (z. B. Auftragsklärung, Teamfähigkeit, Umgang mit Konflikten, Netzwerken und Kooperationen), eine zeitliche Dimension (z. B. zeitliche Gestaltung und Strukturierung der Beratung) sowie eine sachliche Dimension (z. B. Auswahl und Anwendung fall- und situationsangemessener Techniken, Methoden und Settings, Büromanagement, Umgang mit digitalen Kommunikationstools).

Abbildung 1: Kompetenzmodell psychosozialer Beratung



Quelle: Eigene Darstellung nach Weinhardt 2015, S. 11

Forschungsergebnisse weisen darauf hin, dass Wirkungen in der Beratung nur zu einem kleinen Teil auf die Anwendung von Methoden zurückzuführen sind. Viel wichtiger scheint die Qualität der Beziehung im Sinne einer kooperativen, vertrauensvollen und tragfähigen Beziehung zwischen Beraterinnen beziehungsweise Beratern und Ratsuchenden (Albrecht 2017: 47). Das Gelingen oder Scheitern einer solchen Beratungsbeziehung hängt wesentlich von den sozial-personalen Kompetenzen der Beraterinnen und Berater beziehungsweise von ihren Handlungsorientierungen ab. Dieser Kompetenzbereich beinhaltet Überzeugungen und Werthaltungen, motivationale Aspekte sowie selbstregulative Fähigkeiten. Dazu gehören unter anderem ein Grundverständnis von Beratung als reflexive (und nicht als helfende oder instruierende) Handlungsform, die Übereinstimmung mit der Philosophie des Peer Counseling, ein menschenrechtliches Verständnis von Behinderung, Diversity-Kompetenz, Bewusstsein für Vorurteile sowie die Fähigkeit zur Regulation von Nähe und Distanz.

Das dargestellte Kompetenzmodell der psychosozialen Beratung verweist auf komplexe Bildungsprozesse und einen performanzorientierten Kompetenzbegriff: „Er zielt auf (zumindest teilweise) beobachtbare Beratungshandlungen (die Performanz) und erlaubt daraus den Rückschluss auf die Kompetenz (die man

nicht direkt messen kann).“ (Weinhardt 2017) Beratungskompetenz kann demnach nicht durch kurzfristige Lern- und Trainingseffekte im Rahmen der Qualifizierungsmaßnahme erzeugt werden. Wissen ist eine wichtige, aber keine ausreichende Voraussetzung für gelingende Beratung. Gleiches gilt für die vielfach im Kontext des Peer Counseling als bedeutsam genannte „richtige Haltung“ (van Kan 1996: 9 ff.). „Die Beratungshaltung ist per se ein Hochspekulationsbegriff mit starker normativer Kraft, aber eingeschränkter Operationalisierbarkeit (...). Realistischer ist es, von einer für Person und Anliegen der Adressatinnen und Adressaten jeweils passenden Begegnungsfähigkeit zu sprechen, die sich in einer beobachtbaren Beratungsbeziehung äußert und dann wiederum einen gut erfassbaren Teil von Beratungskompetenz (nämlich eine solche auch unter schwierigen Bedingungen herstellen zu können) ausmacht.“ (Weinhardt 2017) Eine solche „Begegnungsfähigkeit“ setzt in konkreten Beratungssituationen grundlegende Handlungsorientierungen der Teilhabeberatung beziehungsweise des Peer Counseling voraus, um z. B. Situationen wahrnehmen und analysieren zu können sowie Unsicherheiten, Widersprüche oder Diskrepanzen aushalten zu können.

Es ist davon auszugehen, dass es für die verschiedenen Bereiche von Beratungskompetenz (Wissen, Können, Handlungsorientierung) unterschiedliche Hauptlernorte gibt (Weinhardt 2015: 11) (Abbildung 1). Demnach eignen sich institutionalisierte Bildungsangebote in erster Linie zur Vermittlung von Fachkompetenz und Wissen, während Methodenkompetenz vor allem durch Erfahrungen in der Beratungspraxis erlangt wird. Grundlegende Handlungsorientierungen wiederum werden wesentlich in biografischen, informellen Kontexten geprägt. Vor diesem Hintergrund ist danach zu fragen, welche Kompetenzbereiche im Rahmen der Grundqualifizierung angesprochen werden sollen und können und welche Kompetenzbereiche darüber hinausgehend auf welchen anderen Wegen (z. B. reflektierte Beratungserfahrung, Supervision, kollegiale Vernetzung und Austausch) vermittelt werden müssen.

1.4.2 Ergebnisse und (Aus-)Wirkungen (Ergebnisqualität)

Die Qualität der Grundqualifikation lässt sich insgesamt wesentlich vom Ergebnis beziehungsweise von den Wirkungen aus denken. Deren inhaltliche Bestimmung wiederum hängt von der definierten Zielsetzung der Maßnahme ab (siehe Kapitel 1.4.1). Als gelungene Erwachsenenbildung im Sinne eines „nachhaltigen Lernens“ wird „ein Lernen Erwachsener angesehen, welches zu anhaltenden Wirkungen im Hinblick auf die Weiterentwicklung sowie die Transformation oder Differenzierung fachlich-inhaltlicher, sozialer, methodischer und emotionaler Kompetenzen Erwachsener führt“. (Arnold et al. 2002: 6; zit. n. Schübler 2012: 53) Wesentlicher Indikator für die Ergebnisqualität der Grundqualifizierung ist der Erwerb von EUTB-Beratungskompetenz auf der Basis des beschriebenen Kompetenzmodells (siehe Kapitel 1.3). Diese lässt sich im Sinne des

Performanzkonzeptes nicht unmittelbar messen. Gleichwohl zeigt sie sich im Handlungsvollzug der Beratung, deren Gelingen (oder Scheitern) sowohl von den Beratungskräften als auch von den Ratsuchenden wahrgenommen und (im Rahmen von Befragungen) bewertet werden kann. Darüber hinaus können qualifizierte EUTB-Beraterinnen und -Berater darüber Auskunft geben, inwieweit sie sich durch die Grundqualifizierung auf ihre Beratungstätigkeit vorbereitet fühlen, was sie aus ihrer subjektiven Perspektive (Bedarf an/Erwartungen an die Qualifizierung) aus der Grundqualifizierung „mitgenommen haben“ und inwiefern es ihnen in konkreten Beratungssituationen gelingt, Erfahrungen aus der Grundqualifizierung anzuwenden (Transfererfolg). Auch die Erklärungsfähigkeit, warum einzelne Beratungssituationen gescheitert sind, kann als Indikator für Beratungskompetenz gewertet werden (Schüßler 2012; Weinhardt 2017). Darüber hinaus kann eine subjektive Einschätzung davon, welcher individuelle Bedarf an weiteren Qualifizierungsmaßnahmen besteht, welche Möglichkeiten für die Fort- und Weiterbildung bestehen und wie die eigene Motivation zur Weiterbildung ist, als Indikator für den Erfolg der Grundqualifizierung betrachtet werden.

Grundsätzlich muss bei der Analyse der Ergebnisqualität berücksichtigt werden, dass Lern- und Bildungsprozesse in der Erwachsenenbildung „ein reflexives Gut“ sind, das in großen Teilen durch die Lernenden selbst hergestellt wird (Co-Produktion) (Rädiker 2012: 105; Pachner 2013). Dementsprechend können die Wirkungen der Qualifizierung für die Beraterinnen und Berater individuell sehr verschieden ausfallen. Außerdem sind sie stark abhängig von einer Vielzahl kontext-, personen- und prozessspezifischer Faktoren (z. B. Motivation, Themenrelevanz und Vorerfahrung, Voraussetzungen der Trainerinnen und Trainer). Dies gilt angesichts der Heterogenität der EUTB-Beraterinnen und -Berater in besonderer Weise. Vor diesem Hintergrund lässt sich die jeweils entwickelte Beratungskompetenz nicht monokausal auf die Grundqualifizierung zurückführen, da diese nur einer unter vielen einwirkenden Faktoren ist (Schüßler 2012: 59).

1.4.3 Lerninfrastruktur (Strukturqualität)

Die Strukturqualität des Präsenzseminars im Rahmen der Grundqualifizierung meint die Lerninfrastruktur und umfasst organisatorische, räumliche, personelle und materielle Rahmenbedingungen.

Ein wichtiger Aspekt ist die Organisation im Vorfeld der Schulung. Neben Klarheit und Transparenz über den Ablauf und Verantwortlichkeiten ist die barrierefreie Verfügbarkeit von Informationen für die Teilnehmenden (unter anderem zum Tagungsort und zu Anreisemöglichkeiten, zum Seminarverlauf) ein wichtiges Kriterium (Schüßler 2012: 59). Um die Seminarinhalte und -strukturen an den Voraussetzungen und Bedürfnissen der Teilnehmenden ausrichten zu können (Teilnehmerorientierung), sollten die Trainerinnen und Trainer über deren

(beruflichen) Qualifikationen und (Beratungs-)Erfahrungen sowie über Behinderungen/Erkrankungen und Unterstützungsbedarfe frühzeitig informiert werden (Bundesfachstelle Barrierefreiheit 2021: 3).

Die Umsetzung von Barrierefreiheit und angemessenen Vorkehrungen gilt, wie für das EUTB-Angebot, auch für die Seminarorte und die Ausgestaltung des Präsenzseminars als zentrales Qualitätskriterium (BMAS 2017a: 1). Die räumliche Barrierefreiheit umfasst unter anderem die Erreichbarkeit des Seminarortes, die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit von Seminar-, Schlaf- und Speiseräumen (Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Familie und Frauen 2009: 1 ff.) einschließlich der Verfügbarkeit eines Rückzugsraumes (Sozialhelden e.V. 2018). Zeitliche Barrierefreiheit bedeutet unter anderem das Angebot unterschiedlicher Terminstrukturen (z. B. werktags und Wochenende) sowie ausreichende Pausen- und Erholungszeiten zwischen den Arbeitseinheiten, um den behinderungs- oder krankheitsbedingten Belastungsgrenzen der Teilnehmenden gerecht zu werden. Die materielle und kommunikative Barrierefreiheit umfasst unter anderem Informationen zur Grundqualifikation auf der Homepage der FTB und in barrierefreien Newslettern sowie Hinweise zur Orientierung und bezieht auch die Sensibilisierung und Schulung von Personal in den Tagungshäusern ein. Lehr- und Lernmittel sowie Kommunikationsformen müssen auf die unterschiedlichen Voraussetzungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer abgestimmt werden (z. B. Braille-Druck, Texte in Leichter Sprache, Gebärdensprach- und Schriftdolmetscher/-innen) (Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit e. V. 2012). Zu den angemessenen Vorkehrungen gehört auch, dass Unterkunfts- und Verpflegungskosten für Arbeitsassistenten und Persönliche Assistenten übernommen werden.

Zur Strukturqualität zählen auch die Auswahl und Qualifizierung der Trainerinnen und Trainer. Die Qualität des Präsenzseminars hängt wesentlich von ihren Qualifikationen und Kompetenzen ab. In der Regel wird in Fort- und Weiterbildungsangeboten für therapeutische oder beraterische Zusatzqualifikationen Wert auf einen gemeinsamen, vergleichbaren Erfahrungswissen- und Wissenshintergrund der Teilnehmenden gelegt (Deutsche Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie e. V. 2018; moreno institut 2021; GfK-Trainer werden 2018). Zudem verfügen die Trainerinnen und Trainer nachweislich über einschlägige Kompetenzen, das heißt, sie haben in der Regel selbst die entsprechende Fort- oder Weiterbildung durchlaufen (Weinhardt 2018). Entsprechende Voraussetzungen können bei den Trainerinnen und Trainern der EUTB-Grundqualifizierung aufgrund der Neuartigkeit des Angebotes nicht erwartet werden, sodass eine gemeinsame Qualifizierung im Vorfeld der Durchführung der Seminare notwendig ist. Dabei müssen grundlegende (Peer-)Beratungskompetenzen, einschließlich fachlicher und sozialer Kompetenzen, sowie Kompetenzen der Erwachsenenbildung (Didaktik und Methodik) vorausgesetzt werden, die im Rahmen der Qualifizierung vertieft und

um weitere, EUTB-spezifische Inhalte und Handlungsorientierungen ergänzt werden sollten (Fachstelle Teilhabeberatung 2017).

Angesichts des hohen Stellenwertes von Peer Counseling in der EUTB und der Grundqualifizierung der EUTB-Beraterinnen und -Berater sollten Trainerinnen und Trainer, die mit Beeinträchtigungen/Behinderungen leben beziehungsweise Erfahrungen in der Begleitung eines Angehörigen mit Beeinträchtigungen/Behinderungen haben, Qualifikationen im Peer Counseling und langjährige Erfahrungen in der Peer-Beratungsarbeit vorweisen können. Zudem sind Kompetenzen und Erfahrungen in der Erwachsenenbildung (Didaktik, Methodik) unverzichtbar, von Vorteil sind insbesondere Erfahrungen mit Lehr-/Lernprozessen in heterogenen Lerngruppen und Kenntnisse inklusiver Didaktik. Das Training im Duo (Team Teaching) setzt besondere Teamkompetenzen der Trainerinnen und Trainer voraus, bei der Zusammensetzung der Teams ist auf ihre bestmögliche Passung und Ergänzung im Hinblick auf die unterschiedlichen fachlich-inhaltlichen, methodischen und sozial-personalen Kompetenzen zu achten. Während und nach den Qualifizierungsmaßnahmen sollten Möglichkeiten der kollegialen Intervision und der (Gruppen-)Supervision geschaffen werden.

1.4.4 Merkmale der Lehr-/Lernsituation (Prozessqualität)

Die Ziele und Inhalte der Grundqualifizierung (siehe Kapitel 1.4.1) sollen im Rahmen von Präsenzseminaren, Selbstlernelementen und onlinebasierten Kommunikationsformen vermittelt werden. Im Folgenden geht es im Kern um Bewertungskriterien für die Qualität der Lehr-/Lernsituation im Rahmen der Präsenzseminare. Wesentlich sind hier die Orientierung der Inhalte am Curriculum, die Partizipation der Teilnehmenden sowie der Methodeneinsatz.

Bildungsprozesse bei Erwachsenen sind immer auch Prozesse der Selbstbildung. Die aktive Mitarbeit und die Bereitschaft, sich auf die Inhalte und Prozesse einzulassen, sind Voraussetzungen für gelingende Bildungsprozesse in der Erwachsenen- beziehungsweise Weiterbildung. Ein wesentliches Kriterium von Prozessqualität der Grundqualifizierung der EUTB ist daher die Gestaltung des Lern- und Lehrarrangements von Bildungsprozessen in gemeinsamer Verantwortung aller Beteiligten (Expertengruppe Berufsbegleitende Weiterbildung 2013: 27) Ausgangspunkt ist die gemeinsame Verständigung zwischen Trainerinnen beziehungsweise Trainern und Teilnehmenden über Ziele, Inhalte und Methoden der Schulung, über angemessene Rahmenbedingungen und über ein das gemeinsame Lernen förderndes Klima. Es ist davon auszugehen, dass die Beratungskompetenzen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer nur durch selbstbestimmte Veränderungen ihrer Handlungsorientierungen und eine entsprechende Entwicklung ihrer Persönlichkeit gefördert werden können (Expertengruppe Berufsbegleitende Weiterbildung 2013: 27). Sind Sinn und Nutzen des Bildungsangebotes für die Erweiterung der eigenen Handlungskompetenzen für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erkennbar, so

trägt dies erheblich zur Aktivierung und (Lern-)Motivation bei (Poschalko 2011: 3 ff.). Im Sinne einer „Lernerorientierung“ beziehungsweise „Ermöglichungsdidaktik“³ liefern daher die Anliegen, Interessen und Fragen der Teilnehmenden sowie deren Erfahrungen, Fähigkeiten und Ressourcen wesentliche Orientierungspunkte für die Gestaltung der Maßnahme durch die Trainerinnen und Trainer. Lehr- und Lernprozesse im Rahmen der Grundqualifizierung können daher grundsätzlich wenig routiniert und standardisiert ablaufen.

Die in den Seminaren eingesetzten Methoden, Lernformen und Lernverfahren sollten grundsätzlich den Zielen und Inhalten der Grundqualifizierung entsprechen. Dies bedeutet, dass die unterschiedlichen Bereiche von Beratungskompetenz (Abbildung 1) über jeweils verschiedene, zu den Kompetenzbereichen passende Lehr- und Lernprozesse (Wissensvermittlung, Anwendung/Übung und Reflexion) angesprochen werden. Angesichts der großen Heterogenität der Beraterinnen und Berater stellen sich hohe Anforderungen an die Fähigkeiten einer inklusiven Didaktik und Methodik der Trainerinnen und Trainer im Sinne einer Differenzierung von Inhalten, Kompetenzniveaus und Vermittlungsformen in Abhängigkeit von den Voraussetzungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Methoden müssen entsprechend abwechslungsreich gestaltet werden und den verschiedenen Lerntypen und Lerntempi angepasst werden. Die Erfahrungen in den Schulungen werden zeigen müssen, unter welchen Bedingungen die Verschiedenheit der Lernenden eine Bereicherung für die gesamte Gruppe sein kann und wo es möglicherweise Grenzen beziehungsweise kritische Nebenwirkungen gibt.

³ Sieh hierzu Rädiker 2012: 111 ff. Die „Ermöglichungsdidaktik“ soll den Lernenden das Lernen ermöglichen – und zwar eigenständig und selbstgesteuert. Die Lernenden setzen sich ihre Lernziele selbst, während die Lehrkraft die Rahmenbedingungen für diese Form des Lernens schaffen soll. Damit unterscheidet sich das Konzept von einer „Erzeugungsdidaktik“, auf deren Grundlage die Lehrkraft Inhalte vermittelt und Lernziele von außen setzt. (Arnold 2012).

2. Grundlegende Informationen zu den empirischen Erhebungsmethoden

Die empirischen Erhebungsmethoden, deren Ergebnisse Eingang in diesen Bericht gefunden haben, werden im Folgenden kurz beschrieben. Die Leserinnen und Leser können auf diese Weise einordnen, welche Aussagekraft und Reichweite Ergebnisse haben, die mit diesen Methoden gewonnen wurden.

2.1 Standardisierte Befragung von Beratungsangeboten

Ein Untersuchungsziel der Evaluation lautet, die EUTB in ihrer Funktion als neuartige Beratungsinstanz mit ihren spezifischen Merkmalen in der bestehenden Beratungslandschaft zu Rehabilitation (Reha) und Teilhabe zu verorten. Um die erwünschten, spezifischen Leistungen und Merkmale der EUTB erkennen zu können, müssen Leistungen und Merkmale der anderen Beratungsangebote in Deutschland bekannt sein. Tatsächlich ist aber weder der Umfang noch das inhaltliche Spektrum der Beratungsangebote im Themenfeld Reha und Teilhabe in der Bundesrepublik systematisch erfasst und aufbereitet; ein gültiges Gesamtverzeichnis der Beratungsangebote der Reha-Träger einerseits und der Reha-Träger-unabhängigen Beratungsangebote andererseits liegt nicht vor. Vor diesem Hintergrund entschied das Evaluationsteam, selbst eine Bestandsaufnahme der Beratungslandschaft vorzunehmen. Dies setzte zunächst voraus, dafür eine Datenbasis durch eigene Recherchen zu generieren. Zweitens musste ein Weg gefunden werden, um Inhalte und Struktur der Beratung in dieser Stichprobe der Beratungslandschaft zu erfassen. Die Erhebung entsprechender Informationen erfolgte schließlich mittels standardisierter, schriftlicher Befragung sowohl der EUTB-Angebote als auch der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote.

Die Befragung der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote wurde dabei nicht für Zwecke eines Leistungsvergleichs mit den EUTB-Angeboten konzipiert (wer ist besser oder schlechter beim Beraten war also nicht die Frage), sondern diente vielmehr als Referenz dafür, die jeweiligen Gemeinsamkeiten und Unterschiede von EUTB-Angeboten und nicht-EUTB-geförderten Angeboten zu erkennen und abbilden zu können. Dass angesichts einer sehr großen Vielfalt von Trägern, Leistungserbringern und Beratungsangeboten verallgemeinerungsfähigen Aussagen zu „der Teilhabeberatungslandschaft“ klare Grenzen gesetzt sein würden, stand dabei von Beginn an fest. Bei der Bestandsaufnahme ging es

darum, die Struktur der Beratungslandschaft in bestmöglicher Annäherung (an Repräsentativität) zu erfassen.⁴

Die standardisierte Befragung von Beratungsangeboten findet zu zwei Zeitpunkten statt. In diesen Bericht sind Ergebnisse aus der ersten Befragung im Winter 2018/2019 eingeflossen.⁵ Ausführliche Informationen zum Erhebungsdesign der Befragung von Beratungsangeboten finden sich im Anhangsband zu diesem Bericht in Kapitel 3. Nach Abschluss der ersten Erhebung lagen 505 Fragebögen von EUTB-Angeboten und 504 Fragebögen von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten vor.⁶ Die nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote, die sich an der Befragung beteiligten, verteilen sich hinsichtlich ihrer Trägerschaft wie folgt:

- Kommunale Träger⁷: n = 81
- Bundesagentur für Arbeit: n = 69
- Rentenversicherung: n = 53
- Berufsgenossenschaften/Unfallversicherung: n = 44
- Pflegestützpunkte und Gemeinsame Servicestellen⁸: n = 24
- Gesetzliche Krankenkassen: n = 22
- Reha-Träger-unabhängige Beratungsangebote: n = 211

2.2 Standardisierte Befragung von Ratsuchenden

Wie stellt sich Teilhabe- und Reha-Beratung aus Sicht der Menschen dar, die diese Beratungsangebote in Anspruch nehmen? Aufgrund welcher Anlässe und Themen werden Beratungsleistungen nachgefragt? Wie werden Beratungsprozesse von Ratsuchenden erlebt und beurteilt? Diese Perspektive der

⁴ Die Stichprobe umfasst Beratungsangebote der Reha-Träger, die auf kommunaler Ebene der ausgewählten Landkreise und kreisfreien Städte recherchiert werden konnten, sowie den recherchierten Beratungsangeboten und -einrichtungen ohne unmittelbare Anbindung an die Reha-Träger (sogenannte trägerunabhängige Beratungsstellen/-angebote).

⁵ Die zweite Befragung befindet sich zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch in der Durchführung.

⁶ Die Befragung von Beratungsangeboten ist als Organisationsbefragung angelegt und richtet sich nicht explizit an eine einzelne Person wie es z. B. bei repräsentativen Befragungen der Bevölkerung der Fall ist. Stattdessen geht es darum Informationen über die Beratungsangebote zu erheben, die gegebenenfalls auch von verschiedenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder Leitungskräften eines Beratungsangebots gegeben oder zusammengetragen werden können. Die betreffenden Personen hatten die Möglichkeit, den Fragebogen auf Papier oder online auszufüllen.

⁷ Diese umfassten Kreissozialämter, Jugendämter und Gesundheitsämter. Die überregionalen Träger der Sozialhilfe und Eingliederungshilfe waren nicht systematisch in die Stichprobenrecherche einbezogen, da diese Träger nur zum Teil selbst individualisierte Beratungsleistungen anbieten, sondern die Beratung von Betroffenen häufig an beauftragte Leistungserbringer delegieren. Solche Leistungserbringer wurden wiederum von den Recherchen auf örtlicher Ebene mit abgedeckt. Insofern sind die überregionalen Träger mittelbar in der Stichprobe vertreten.

⁸ Die gemeinsamen Servicestellen der Reha-Träger konnten im ersten Erhebungsjahr 2018 noch aktiv sein und waren daher in die erste Befragungsrunde einbezogen.

ratsuchenden Menschen ist Gegenstand verschiedener Untersuchungsmodulare der EUTB-Evaluation. Im Zentrum steht dabei eine standardisierte, schriftliche Befragung von Ratsuchenden. Diese Ratsuchendenbefragung wird – analog der Befragung von Beratungsangeboten – zweimal durchgeführt, um etwaige Veränderungen im Zeitverlauf zu erfassen.

Um die spezifischen Merkmale und mögliche Besonderheiten der EUTB besser einordnen zu können, werden überdies auch Ratsuchende befragt, die Beratungsangebote der Rehabilitationsträger und trägerunabhängige Beratungsstellen im Befragungszeitraum nutzten. Die Erfahrungen und Einschätzungen der Ratsuchenden dieser nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote dienen dabei in erster Linie als Referenz für die Verortung der EUTB im Gesamtsystem der Teilhabeberatungslandschaft. Bei dieser Perspektive geht es um die Frage, inwieweit es also besondere Merkmale der EUTB im Vergleich zur Reha- und Teilhabeberatung anderer Akteure gibt.

In diesem Bericht werden Ergebnisse aus der ersten Befragung zwischen Sommer 2019 und Frühjahr 2020 präsentiert.⁹ Die zweite Befragung wird im Sommer 2021 durchgeführt. An der ersten Befragung beteiligten sich 2.729 Ratsuchende der EUTB-Angebote und 632 Ratsuchende der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote von Rehabilitationsträgern und trägerunabhängigen Beratungsstellen.¹⁰

Basis der ersten Welle der Befragung von Ratsuchenden der EUTB-Angebote und Ratsuchenden der Beratungsangebote von Reha-Trägern sowie weiteren trägerunabhängigen Beratungsangeboten war die Stichprobe der – zuvor durchgeführten – Befragung von Beratungsangeboten. Ausführliche Informationen zum Erhebungsdesign der Befragung von Ratsuchenden sind im Anhangsband in Kapitel 4 zu finden.

2.3 Auswertung der Beratungsdokumentation

Die Beratungsdokumentation wird über ein eigens eingerichtetes Online-Formular im internen Bereich der Webseite www.teilhabeberatung.de umgesetzt. Als Datenhalter fungiert die FTB. Alle Beraterinnen und Berater der EUTB sind dazu angehalten, jede durchgeführte Beratung eigenständig über einen

⁹ Die Daten wurden für die Auswertung der Ergebnisse gewichtet, um die unterschiedliche Auswahlwahrscheinlichkeit von Ratsuchenden für die Befragung zu berücksichtigen. Ratsuchende, die ein Beratungsangebot häufiger besuchen, haben eine höhere Auswahlwahrscheinlichkeit (konkret: die Chance, Ansprache und Information zur Teilnahmemöglichkeit an der Befragung zu erhalten) als Ratsuchende, die ein Beratungsangebot seltener beziehungsweise nur einmal besuchen. Die Gewichtung der Daten korrigiert daher die Ergebnisse so, dass die Auswahlwahrscheinlichkeit einen möglichst geringen Effekt auf die dargestellten prozentualen Verteilungen hat.

¹⁰ Die Ratsuchenden hatten die Möglichkeit, den Fragebogen auf Papier oder online auszufüllen. Ausführliche Informationen zum Erhebungsdesign der Ratsuchendenbefragung sind im Anhangsband in Kapitel 4 zu finden.

personalisierten Zugang zu dokumentieren. Erfasst werden dabei nur einzelne Beratungsereignisse. Fallverläufe, also die wiederholte Beratung ein und derselben Person, lassen sich über die Beratungsdokumentation nicht nachverfolgen, sondern werden jeweils als neue Beratungsereignisse gezählt.

Für die Erstellung vertiefender und differenzierter Statistiken werden die Daten an die Prognos AG weitergegeben, dort aufbereitet und weiterverarbeitet. Die Ergebnisdarstellung erfolgt dabei immer in aggregierter Form, das heißt, Rückschlüsse auf einzelne Beratungsangebote oder gar ausfüllende Personen sind nicht möglich.

Grundsätzlich gibt es drei Varianten der Online-Formulare: eine „Beratungsdokumentation für ratsuchende Menschen mit (drohenden) Behinderungen“, eine „Beratungsdokumentation für Angehörige, Partnerinnen und Partner sowie Vertraute“ sowie eine „Dokumentation von Gruppenberatungen“. Zusätzlich sind die Beraterinnen und Berater dazu angehalten, über ein weiteres Formular sogenannte „Informationsanfragen“ zu dokumentieren. Darunter werden Kontakte verstanden, bei denen einer ratsuchenden Person kurze Informationen zu teilhaberelevanten Themen¹¹ übermittelt wurden, bei denen aber keine Beratung stattfand.

Der besondere Mehrwert der Beratungsdokumentation ergänzend zu den Informationen aus den standardisierten Befragungen besteht darin, dass sie als Vollerhebung angelegt ist; es werden also Informationen aus weitgehend allen Beratungsgesprächen erfasst. Die Einschränkung „weitgehend“ ist darauf zurückzuführen, dass trotz Dokumentationspflicht nicht alle Beratungskräfte sämtliche Beratungsgespräche dokumentiert haben. Dennoch liefert sie das genaueste Bild von der Größenordnung des EUTB-Beratungsgeschehens.

2.4 Organisationsanalyse

Die Organisationsanalyse der FTB versucht zu klären, ob Prozesse und Aufbau der FTB sinnvoll und gut organisiert sind, sodass sie die sachgerechte Umsetzung der EUTB-Angebote unterstützen. Stärken und Schwächen der FTB sollen identifiziert werden, auch in Hinblick auf die mittel- bis langfristige Unterstützung der Beratungsangebote.

Zur bereits umgesetzten Methodik der ersten Untersuchungsphase gehörte ein orientierendes leitfadengestütztes Fachgespräch mit der Programm- und Projektleitung, in dem über die Rolle und das Profil sowie den organisatorischen Aufbau und die Prozesse der FTB gesprochen wurde sowie relevante Dokumente identifiziert und anschließend zur Verfügung gestellt wurden. Als Ergebnis dieses

¹¹ Anfragen, die keine teilhaberelevanten Themen betreffen, wie z. B. eine Information über Öffnungszeiten oder Terminvereinbarungen, werden hingegen nicht statistisch erfasst.

Fachgesprächs wurde ein grober Entwurf eines Aufgabenkatalogs der FTB erstellt. Im Anschluss wurden im April 2018 jeweils leitfadengestützte Fachgespräche mit allen Organisationseinheiten der FTB durchgeführt. Diese hatten zum einen das Ziel, den Entwurf des Aufgabenkatalogs zu plausibilisieren. Zum anderen konnten Einschätzungen aller FTB-Mitarbeitenden im Hinblick auf aktuelle und zukünftige Rahmenbedingungen in der alltäglichen Arbeit erhoben werden. Im Nachgang zu den Fachgesprächen wurde der Aufgabenkatalog von der FTB nochmals überarbeitet, sodass mit Stand Mai 2018 eine abgestimmte Bestandsaufnahme aller Kernaufgaben und konkreten Tätigkeiten der FTB vorliegt.

Auf dieser Basis erfolgte eine retrospektive Zuordnung des Personalaufwands zu einzelnen Aufgaben durch alle Organisationseinheiten der FTB. Hierfür wurde von der Prognos AG ein Excel-basierter Erhebungsbogen programmiert, in dem die einzelnen Aufgaben und Tätigkeiten mit den benötigten Zeitaufwänden versehen werden. Beobachtungszeitraum war der 1. Januar 2018 bis 30. Juni 2018. Nach der Erhebungsphase wurden die quantitativen Ergebnisse in Fachgesprächen mit der Programm-/Projektleitung noch einmal plausibilisiert. Im Ergebnis der Erhebung entsteht ein Überblick über die Schwerpunkte sowie Rahmenbedingungen der Aufgabenwahrnehmung der FTB.

2.5 Darstellung der Erhebungs- und Analysemethoden zur Evaluation der Grundqualifizierung

Die Evaluation der Grundqualifizierung folgte einem mehrperspektivischen Ansatz, der bei der Darstellung, Analyse und Bewertung die verschiedenen beteiligten Akteure (BMAS, FTB, Beraterinnen und Berater, Trainerinnen und Trainer) berücksichtigt. Entsprechend wurden unterschiedliche empirische Zugänge gewählt, die im Folgenden beschrieben werden:

- Dokumentenanalysen
- Fachgespräche FTB: Fokusteam Curriculum, Leitung Fachstelle
- Fokusgruppe Trainerinnen und Trainer
- Fokusgruppen Beraterinnen und Berater

2.5.1 Dokumentenanalyse

Es wurden verschiedene Dokumente des BMAS zur Förderung der EUTB sowie der FTB analysiert. Diese sind zum Teil auf der Homepage der FTB öffentlich und zum Teil nur im geschützten Bereich zugänglich. Weitere (nicht zugängliche) Dokumente wurden der wissenschaftlichen Begleitung von Mitarbeitenden der FTB zur Verfügung gestellt. Die folgenden Dokumente wurden analysiert:

- Dokumente des BMAS:
 - FAQ zur Förderung der Ergänzenden Unabhängigen Teilhabeberatung
 - Förderrichtlinie zur Durchführung der EUTB, 2017
- Dokumente der FTB:
 - Beratungsleitfaden für die Beratungsangebote der EUTB, 2018
 - Curricula für die Qualifizierungen zur Trainerin bzw. zum Trainer Teilhabeberatung und zur Teilhabeberaterin bzw. zum Teilhabeberater EUTB, 2017
 - Empfehlungen für die EUTB zur Barrierefreiheit. Ergebnis aus dem Focus-Team Barrierefreiheit, 2017
 - Informationen zur Grundqualifizierung Teilhabeberaterin bzw. Teilhaberater EUTB, 2018 Beraterinnen bzw. Berater. Anhang zum Beratungsleitfaden für die Beratungsangebote der Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung für Menschen mit Behinderungen (EUTB), 2019
 - Muster-Seminarplan, o. J.
 - Auswertung der Feedbackbögen zur Grundqualifizierung im Zeitraum März 2018 bis 15. Februar 2021

2.5.2 Fachgespräche mit Mitarbeitenden der Fachstelle Teilhabeberatung

Fachgespräch mit dem Fokusteam Curriculum

Im April 2019 wurde ein etwa zweistündiges Fachgespräch mit insgesamt fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der FTB beziehungsweise Mitgliedern des Fokusteams Curriculum geführt. Zielsetzung des Gespräches war es, Informationen über Ziele und Strukturen der Grundqualifizierung, über den Prozess der Curriculum-Entwicklung, über aktuelle Entwicklungen und Planungen in Bezug auf die Grundqualifizierung sowie zu grundsätzlichen Fragen der Qualifizierung von EUTB-Beraterinnen und Beratern zu erhalten. Für das Gespräch wurden auf der Basis des fachlichen Referenzrahmens zur Evaluation der Grundqualifizierung Leitfragen vorbereitet, die sich auf folgende Themenbereiche bezogen: Struktur der Schulung, Barrierefreiheit, Auswahl und Qualifizierung der Trainerinnen und Trainer, Feedback, Weiterbildung, Inter-, Supervision, Ziele der Grundqualifizierung, Entwicklung Curriculum, Umsetzung und Weiterentwicklung, Bedarf an Weiterbildung, Verständnis von Peer, Bedeutung von Haltung.

Die Auswertung erfolgte inhaltsanalytisch (primäre Inhalte, deduktiv und induktiv) auf Basis einer Audioaufzeichnung des Gesprächs.

Fachgespräch mit der Projektleitung

Im März 2021 wurde ein Fachgespräch mit einer der Projektleiterinnen der FTB geführt. Das etwa einstündige Telefonat wurde schriftlich protokolliert. Die Zielsetzung des Gespräches war es, Informationen zur Struktur der Grundqualifizierung zu aktualisieren.

Für das Gespräch wurden auf der Basis des fachlichen Referenzrahmens sowie der Jahresberichte 2018 und 2019 Leitfragen vorbereitet, die sich unter anderem auf folgende Themenbereiche bezogen: Umfang durchgeführter und geplanter Grundschulungen, Anzahl Teilnehmende, Angebotsformate und strukturell-konzeptionelle Änderungen der Seminare, curriculare Neuausrichtungen, barrierefreie Ausgestaltung, Zufriedenheit der Teilnehmenden, Vor- und Nachteile unterschiedlicher Schulungsformate.

Fokusgruppe mit Trainerinnen und Trainern

Im Februar 2019 wurde ein Fokusgruppeninterview mit Trainerinnen und Trainern der Grundqualifizierung durchgeführt, an dem insgesamt zehn Trainerinnen und Trainer teilnahmen. Zielsetzung des circa 1,5-stündigen Gesprächs der Fokusgruppe war es, die Perspektive der Trainerinnen und Trainer, das heißt ihre Wahrnehmungen, Erfahrungen und Wünsche in Bezug auf ihre eigene Qualifizierung sowie die Grundqualifizierung der Beraterinnen und Berater zu erfassen.

Für das Gespräch wurden Leitfragen auf der Basis des fachlichen Referenzrahmens zur Evaluation der Grundqualifizierung vorbereitet, die sich auf folgende Themenbereiche bezogen: Voraussetzungen im Vorfeld der Schulungen (Auftrag, Organisation, Information über Teilnehmende, Zusammenstellung der Trainerinnen- und Trainer-Duos, konzeptionelle Vorbereitung, Unterstützung), Durchführung der Schulung, vor allem Heterogenität der Teilnehmenden (Wahrnehmung der Verschiedenheit, Herausforderungen und Umgang damit, Barrieren/Barrierefreiheit), Entwicklungsbedarf im Hinblick auf die Schulung. Im Laufe des Gespräches erwiesen sich darüber hinaus aus der Perspektive der Trainerinnen und Trainer der Begriff und das Konzept des Peers als bedeutsam.

Die Auswertung der Fokusgruppe erfolgte inhaltsanalytisch (primäre Inhalte, deduktiv und induktiv) auf Basis des Protokolls und mit Unterstützung einer Audioaufzeichnung.

2.5.3 Fokusgruppen mit Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Grundqualifizierung

In Fokusgruppen wird eine kleine Gruppe von Personen in einer thematisch grob vorstrukturierten Gesprächssituation befragt und es wird zu bestimmten

Fragestellungen eine Diskussion angeregt. In der Folge können nicht nur wesentliche Erfahrungen unterschiedlicher Personen erfasst werden, sondern auch, inwiefern bestimmte Bewertungen und Einstellungen für die gesamte Gruppe zutreffen. Es wurden vier Fokusgruppen mit insgesamt 34 Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Grundqualifizierung (EUTB-Beraterinnen und -Berater) zu zwei Zeitpunkten (2019 und 2021) geführt, zwei davon im Jahr 2021 aufgrund der Corona-Pandemie in Form einer Videokonferenz.

Die Gespräche dauerten jeweils etwa zwei Stunden und wurden zum Teil – je nach Einverständnis der Teilnehmenden – mit dem Diktiergerät als Audiodatei aufgenommen bzw. als bei digitaler Durchführung als Video aufgezeichnet. Alle Fokusgruppengespräche wurden zudem protokolliert. Ziel der Fokusgruppen mit den Beraterinnen und Beratern war es, ihre Perspektiven auf die Grundqualifizierung zu erfassen.

Für die Gespräche wurden auf der Basis des fachlichen Referenzrahmens zur Evaluation Leitfragen vorbereitet. Sie umfassten für die Fokusgruppen 2019 folgende Themenbereiche: Beratungskompetenz (notwendiges Wissen, Rolle der Haltung, Bedeutung des Peer-Aspekts), Erfahrungen in der Schulung und Bewertungen (Motivation und Erwartungen, Vorbereitungen im Vorfeld, Barrierefreiheit, Kompetenz der Trainerinnen und Trainer, Heterogenität der Teilnehmenden), Transfererfolg und Bedarf an Weiterbildung (Umsetzung der Inhalte, Bedarf an und Informationen über Weiterbildung, Qualifizierungsbedarf für ehrenamtliche Beraterinnen und Berater). Bei den Fokusgruppen 2021 wurde neben Fragen zur Beratungskompetenz ein Fokus auf (nachhaltige) Ergebnisse der Grundqualifizierung (Transfererfolg) sowie auf Weiterbildung (Bedarf und Angebote) gelegt. Zudem wurden die begleitenden Materialien zur Grundqualifizierung (z. B. Studienbriefe und Reader) thematisiert.

Die Auswertung der Fokusgruppen erfolgte inhaltsanalytisch (primäre Inhalte, deduktiv und induktiv) auf Basis der Protokolle und mit Unterstützung der Video- und Audiodateien.

2.6 Fokusgruppen mit EUTB-Beratungskräften

Das Untersuchungsdesign sieht insgesamt 30 Fokusgruppen mit Beratungskräften der EUTB-Angebote vor, die zu drei Zeitpunkten zu jeweils zehn Fokusgruppen durchgeführt werden. Die Anzahl der Fokusgruppen wurde bewusst hoch angesetzt, um ein möglichst breites Spektrum der heterogenen EUTB-Beratungslandschaft abbilden zu können.

Die Fokusgruppen mit EUTB-Beratungskräften hatten das Ziel, deren Wahrnehmungen und Einschätzungen zu ausgewählten Themen möglichst umfassend zu verstehen. Die Zusammensetzung der Fokusgruppen erfolgte einerseits nach regionalen Gesichtspunkten, um den Reiseaufwand der

Teilnehmenden möglichst gering zu halten. Zum anderen wurde die Auswahl anhand von Kriterien vorgenommen (Ziel: Vielfalt), darunter regionale Merkmale (städtisch versus ländlich, deutschlandweite Verteilung), Trägermerkmale (Art des Trägers, Größe) und vom EUTB-Angebot möglicherweise besonders angesprochene Ratsuchende mit bestimmten Behinderungen. Je Gruppe nahmen zwischen sechs und 13 Beraterinnen und Berater teil. Für die Fokusgruppen wurden Gesprächsleitfäden entwickelt, die mehrere Themengebiete abdeckten:

- In der ersten Welle der Fokusgruppen wurden die Themen Beratungsprozess, Unabhängigkeit und Parteilichkeit sowie Zielgruppen und Öffentlichkeitsarbeit behandelt. Drei Fokusgruppen haben sich dem Thema Grundqualifizierung gewidmet, von denen eine mit Trainerinnen und Trainern durchgeführt wurde.
- In der zweiten Welle (Online-Durchführung) wurden Corona-bedingte Entwicklungen, die Qualitätssicherung und der konzeptionelle Rahmen der EUTB-Angebote, das Peer Counseling, Beratungsverläufe, die Unterstützung von Antragsprozessen, die Zusammenarbeit mit Leistungsträgern und Leistungserbringern sowie die Angehörigen-Beratung behandelt. Zwei der zehn Fokusgruppen waren den Themen Qualifizierung und Weiterbildung vorbehalten.

2.7 Workshops mit Koordinierenden der EUTB-Angebote

Workshops mit Personen, die Koordinierungsfunktionen in den EUTB-Angeboten übernehmen, sollen einerseits Informationen über den Stand der Umsetzung, über Hindernisse und förderliche Faktoren sowie über die Einhaltung von Qualitätsstandards in den EUTB-Angeboten liefern. Andererseits bieten sie eine Möglichkeit, zu erfahren, wie die begleitenden Rahmenbedingungen eingeschätzt werden, darunter die Förderbedingungen, die Administration und vor allem die fachliche Begleitung durch die FTB. Die Workshops mit Koordinierenden der EUTB-Angebote ergänzen die Perspektive der Beraterinnen und Berater, die über Fokusgruppen-Gespräche erfasst wird, sowie die Organisations- und Prozessanalyse der Fachstelle. Sie geben Hinweise auf unmittelbaren Handlungsbedarf aus Sicht der Koordinierenden und liefern teilweise Vorschläge, welche Maßnahmen ergriffen werden könnten.

Als Gesprächsgrundlage wurde für die ersten drei Workshops ein Konzept entwickelt, das nach Durchführung des ersten Workshops leicht überarbeitet wurde. Die Themen und Fragestellungen wurden unter Berücksichtigung der bisherigen Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung erarbeitet. Der vierstündige Workshop gliederte sich in drei Phasen:

- Herausfordernde Bedingungen der EUTB – unter anderem hinsichtlich Ausstattung, Personal, Organisation, Qualitätssicherung und Öffentlichkeitsarbeit;
- Clusterung und Priorisierung der identifizierten Herausforderungen;
- Sammlung und Diskussion von Lösungsansätzen für die priorisierten Herausforderungen.

Die Zusammensetzung der Workshop-Teilnehmenden erfolgte einerseits nach regionalen Gesichtspunkten. Andererseits sollte durch die Auswahl sichergestellt werden, dass die Vielfalt der EUTB-Angebote möglichst gut abgebildet wird. Nach Festlegung auf drei Veranstaltungsorte wurden alle EUTB im Umkreis von rund einer Stunde Fahrzeit eingeladen, die zu dem Zeitpunkt im Beratungsatlas auf der Homepage www.teilhabeberatung.de aufgenommen waren. Insgesamt nahmen 17 Koordinierende von EUTB-Angeboten an den Workshops teil.

2.8 Fokusgruppe beziehungsweise Interviews mit Ratsuchenden der EUTB-Angebote

Das Ziel der Fokusgruppen mit Ratsuchenden besteht darin, deren Bewertungen und Einschätzungen der Beratung in ihren verschiedenen Ausprägungen möglichst umfassend aufzunehmen und zu verstehen. Im Kern geht es dabei um Aspekte der Prozess- und Ergebnisqualität und darum, wie die Charakteristika der EUTB (Niedrigschwelligkeit, Förderung von Empowerment etc.) aus Sicht der Ratsuchenden umgesetzt werden. Damit ergänzen und vertiefen die Fokusgruppen die Ergebnisse der standardisierten Befragung.

Das ursprüngliche Untersuchungsdesign sah jeweils fünf Fokusgruppen zu zwei Zeitpunkten vor. Nachdem die gewünschte Teilnehmendenzahl trotz intensiver Bemühungen auf unterschiedlichen Wegen nicht erreicht werden konnte, wurden im Ergebnis lediglich zwei Fokusgruppen (Veranstaltungsort: Berlin) durchgeführt und die restlichen Fokusgruppen durch Einzelinterviews mit neun Ratsuchenden ersetzt.

Als Gesprächsgrundlage für die zwei durchgeführten, jeweils zweistündigen Fokusgruppen wurde ein Konzept zur Gesprächsstrukturierung erarbeitet. Dieses beruhte auf den Themen und Fragestellungen der bisherigen Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung. Der Leitfaden für die telefonischen Einzelinterviews orientierte sich ebenfalls an dieser Gesprächsstruktur. Danach gab es drei Gesprächsabschnitte:

- Zugänge zu EUTB, Motivation und Ziele der Ratsuchenden
- Ergebnisse und Bewertung bestimmter Merkmale der EUTB
- Potenziale einer zukünftigen Teilhabeberatung – gewünschte Ausgestaltung

2.9 Fachgespräche mit Leistungsträgern

Die Fachgespräche sollen die potenziellen Wirkungen der EUTB-Angebote auf die Arbeit der Leistungsträger und die Qualität der Einbindung in die bestehende Beratungslandschaft in Erfahrung bringen. Im Zentrum steht die Frage, ob die EUTB-Angebote aus der Perspektive der Reha-Träger einen eigenständigen Beitrag zur Unterstützung von Menschen mit (drohenden) Behinderungen oder deren Angehörigen leisten und sich positiv auf eine personenzentrierte und bedarfsgerechte Bewilligung und Erbringung von Leistungen auswirken.

Die Fachgespräche werden zu zwei Zeitpunkten in jeweils drei Regionen mit fünf verschiedenen Leistungsträgern geführt, sodass sich die Perspektiven der regionalen Leistungsträger zu einem Gesamtbild ergänzen. Zielgruppe der Fachgespräche sind die folgenden Reha-Träger:

- Träger der Eingliederungshilfe
- Bundesagentur für Arbeit
- Träger der gesetzlichen Rentenversicherung
- Träger der gesetzlichen Krankenversicherung
- Träger der gesetzlichen Unfallversicherung
- Träger der öffentlichen Jugendhilfe

Um möglichst gute Voraussetzungen dafür vorzufinden, dass die Träger ausreichend Erfahrungen mit EUTB-Angeboten sammeln konnten, wurden für den ersten Befragungszeitpunkt Anfang 2021 folgende drei Regionen mit einem hohen Beratungsaufkommen ausgewählt: der Berliner Bezirk Neukölln, der Rheinisch-Bergische Kreis sowie der Landkreis Aurich. In diesen fanden und finden jeweils etwa einstündige telefonische Fachgespräche mit den Leistungsträgern statt. Die Gesprächspartnerinnen und -partner bei den Leistungsträgern wurden mit Unterstützung der Beiratsmitglieder gewonnen, die ihre Mitgliedsorganisationen um Mitwirkung gebeten hatten. Zum zweiten Zeitpunkt der Durchführung von Fachgesprächen im zweiten Halbjahr des Jahres 2022 werden in drei anderen Regionen Fachgespräche geführt.

3. Organisation und Umsetzung der EUTB

Die Umsetzung der EUTB erfolgt nach Maßgabe der Förderrichtlinie und unter Aufsicht des BMAS sowie unter praktischer Beteiligung der FTB, die vor allem für die fachliche und organisatorische Unterstützung der EUTB-Angebote zuständig ist. Dies schließt Grund- und begleitende Qualifizierungen der EUTB-Beratungskräfte ein. Die Umsetzung der EUTB vollzieht sich in einer Beratungslandschaft „Reha und Teilhabe“, in der die EUTB ein Akteur unter vielen anderen ist.

In diesem Kapitel werden verschiedene organisatorische und institutionelle Faktoren der EUTB-Implementation näher betrachtet und, wo möglich, mit anderen Reha-Beratungsangeboten verglichen. Hierzu gehören Trägerschaft und Organisationsformen der Beratungsangebote, Beratungsthemen und -ziele, Personalressourcen und Finanzierungsaspekte. Außerdem wird die Umsetzungsbegleitung durch die FTB sowie die fachliche Entwicklung der Information und Beratung auf Basis der EUTB-Grundqualifizierung untersucht. Das Kapitel widmet sich daher vornehmlich Aspekten der Struktur- und Konzeptqualität nach Maßgabe des oben vorgestellten Referenzrahmens.

3.1 Die EUTB in der Beratungslandschaft „Reha und Teilhabe“

Die seit 2018 geförderten EUTB-Angebote stellen eine institutionelle Erweiterung der bestehenden Beratungslandschaft im Themenfeld „Reha und Teilhabe“ dar. Diese Beratungslandschaft setzt sich aus den Angeboten der Reha-Träger sowie einer Vielzahl an trägerunabhängigen Beratungsangeboten zusammen. Eine wichtige Frage lautet, ob und inwieweit die EUTB-Angebote die Beratungslandschaft qualitativ mit neuen, spezifischen Beratungsmerkmalen ergänzen, die den ratsuchenden Menschen einen Mehrwert bieten. Darüber hinaus ist von Interesse, ob die EUTB-Angebote auch Anregungen und Impulse für die vorhandene Beratungslandschaft geben können, die der Qualität der Beratung im Themenfeld und damit den betroffenen Ratsuchenden zugutekommen.

Die folgenden Ausführungen beantworten die Leitfrage, wie sich die EUTB in die vorhandene Beratungslandschaft einordnen (siehe Kapitel 1.3). Hierfür richten wir den Blick zunächst auf institutionelle Merkmale. Die empirische Grundlage ist die standardisierte Befragung von Beratungsangeboten (siehe Kapitel 2.1).

3.1.1 Trägerschaft und Organisationsform

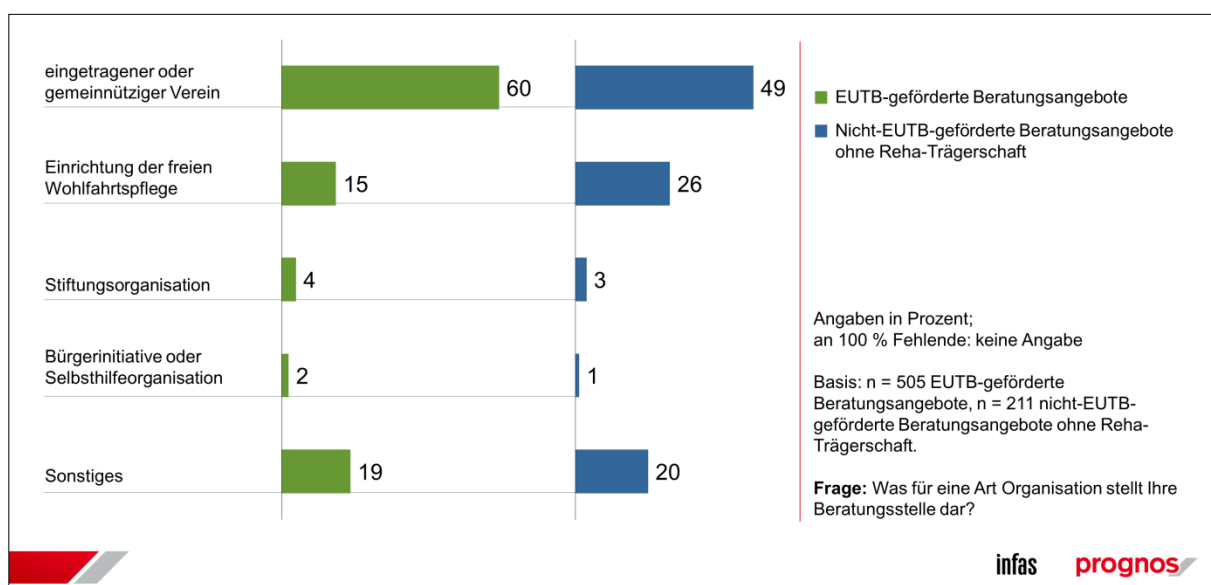
Bevor die Ergebnisse vorgestellt werden, sind zum Einstieg noch einige ergänzende Vorbemerkungen zur Methodik der standardisierten Befragung von Beratungsangeboten (siehe auch Kapitel 2.1) erforderlich. Bezogen auf die

realisierten Interviews der nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen (n=504) entfallen knapp drei Fünftel (n=291) auf Beratungsangebote in Reha-Trägerschaft, zwei Fünftel der Interviews (n=211) auf Reha-Träger-unabhängige, andere Beratungsangebote. Von den kommunalen Beratungsangeboten ordnen sich überdies drei Fünftel (57 %) einer Reha-Trägerschaft zu. Von den 46 kommunalen Angeboten, die sich unter eine Reha-Trägerschaft einordnen, sind 70 Prozent in Trägerschaft der Sozialhilfe/Eingliederungshilfe und 24 Prozent sind Angebote der Jugendhilfe.

EUTB-Angebote und Beratungsangebote außerhalb einer Reha-Trägerschaft ordnen sich erwartungsgemäß mehrheitlich als Anbieter trägerunabhängiger Sozialleistungen ein. Die Beratungsangebote der Reha-Träger sind dagegen mehrheitlich Leistungserbringer (im Auftrag eines Sozialleistungsträgers), die nur zum Teil zusätzlich trägerunabhängige Leistungen anbieten.

Mit dem Aufgabenprofil der Beratungsangebote von Reha-Trägern korrespondiert jeweils eine spezifische Organisationsstruktur, die sich von den Organisationsformen der geförderten EUTB-Angebote unterscheidet. So sind die EUTB-Angebote sehr häufig als eingetragener Verein organisiert (60 %). Dies trifft in relativ hohem Maße auch auf die Beratungsstellen zu, die keine EUTB-Förderung erhalten und nicht zu einem Rehabilitationsträger gehören (49 %). Zugleich sind diese Reha-trägerunabhängigen Beratungsstellen häufig Teil einer Einrichtung der freien Wohlfahrtspflege (26 %). Die Beratungsangebote der Reha-Träger weisen diese Organisationsform nicht auf. Weitere organisatorische Unterschiede zeigen sich unter anderem im Bereich Personal und bei der Beratungsinfrastruktur (siehe Kapitel 3.2).

Abbildung 2: Organisationsart der Beratungsangebote



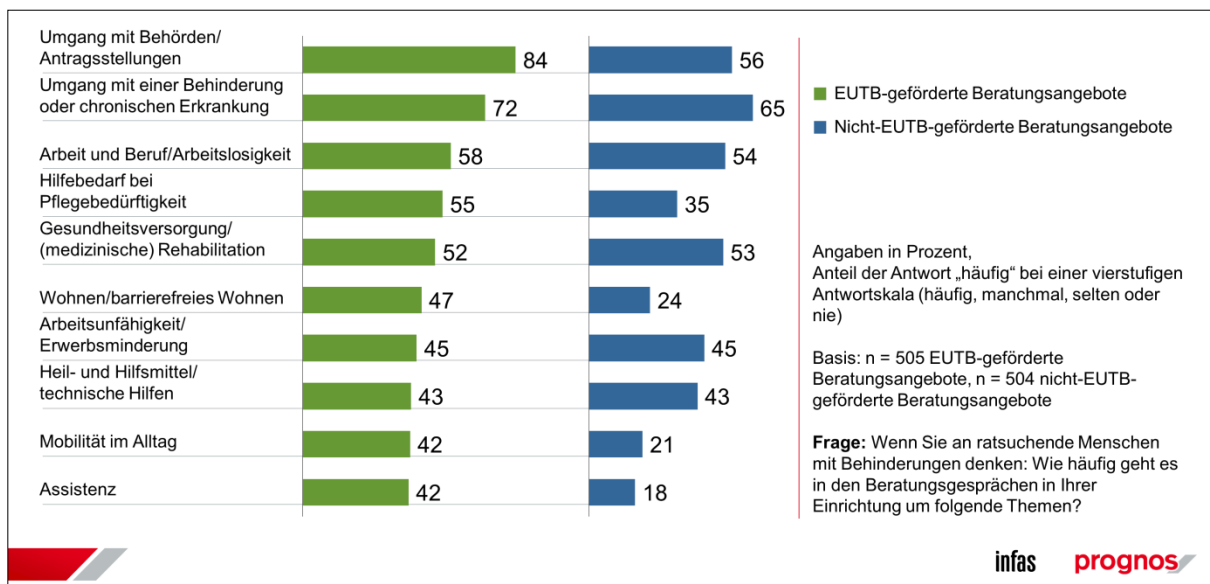
Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

3.1.2 Beratungsthemen und Beratungsziele

Wichtiger als formale Unterschiede dürften allerdings Merkmale bei der Beratung selbst sein. Diesbezüglich fallen Unterschiede bei Auftrag und Themen der Beratung zwischen EUTB-Angeboten und nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten unmittelbar ins Auge. So haben die Beraterinnen und Berater der Reha-Träger, im Gegensatz zu denjenigen der EUTB, in viel stärkerem Maße spezifisch definierte, gesetzlich normierte und teils hoheitliche Aufgaben und Aufträge, die auch die Einhaltung prozessualer Vorgaben beinhalten. Dieser wichtige institutionelle Unterschied schlägt sich auch in der Bewertung der Beratungspraxis durch Ratsuchende nieder (siehe Kapitel 4.3).

Mit Blick auf die Beratungsthemen (Abbildung 3) ist der Umgang mit Behörden und mit Antragstellungen ein sehr prägendes Thema bei EUTB, das bei 84 Prozent aller EUTB-Angebote, aber nur bei 56 Prozent der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote eine Rolle spielt. Auch der Umgang mit einer Behinderung oder chronischen Erkrankung ist ein sehr häufiges Beratungsthema der EUTB-Angebote, das indes auch bei nicht-geförderten Beratungsstellen eine große Bedeutung hat. Die Themen (barrierefreies) Wohnen, Mobilität im Alltag und Assistenz finden sich bei EUTB-Angeboten jeweils doppelt so häufig wie bei anderen Beratungsstellen.

Abbildung 3: Häufige Beratungsthemen

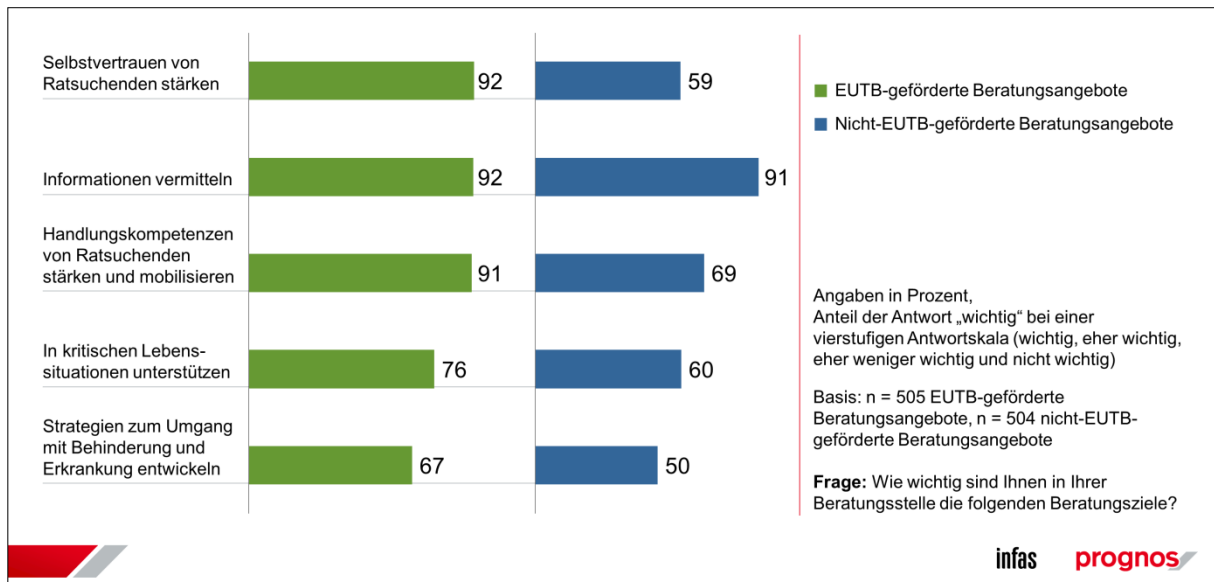


Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Der Eindruck eines distinkten, sich klar von anderen unterscheidenden Beratungsangebots der EUTB wird auch mit Blick auf die Beratungsziele noch einmal verstärkt (Abbildung 4). Gefragt nach der Wichtigkeit von Beratungszielen, steht sowohl für EUTB-Angebote als auch nicht-EUTB-geförderte

Beratungsangebote zunächst die Informationsvermittlung im Vordergrund. Darüber hinaus zeigen sich klare Unterschiede. So sind für die EUTB-Angebote die Ziele „Selbstvertrauen stärken“ und „Handlungskompetenzen mobilisieren“ von herausragender Bedeutung. Bei nicht-EUTB-geförderten Angeboten werden diese Ziele dagegen in deutlich geringerem Ausmaß als wichtig angesehen.

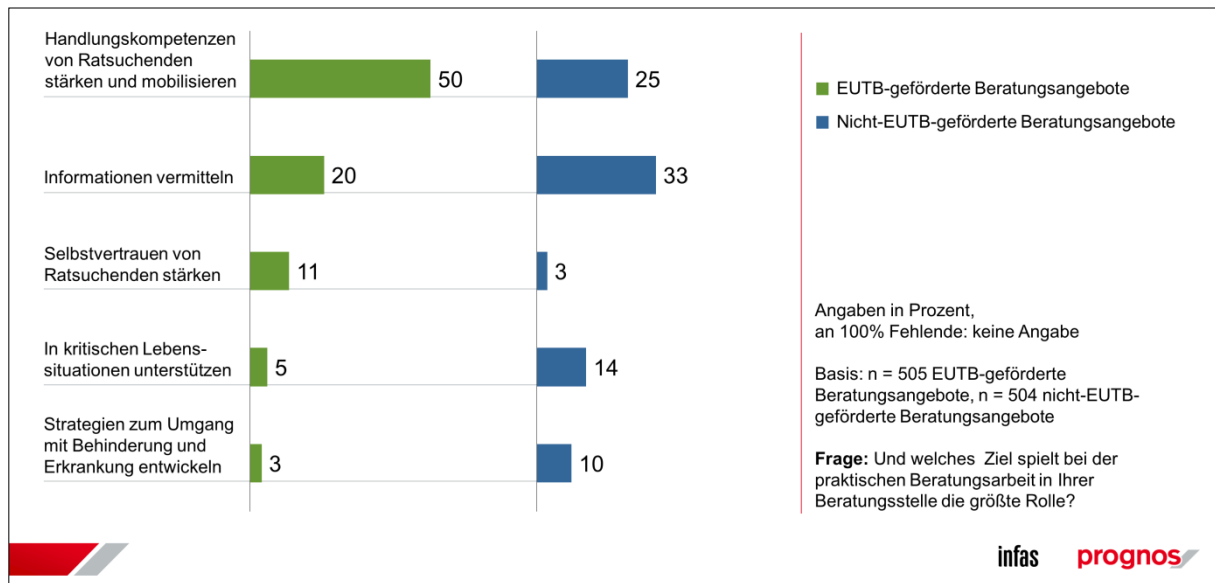
Abbildung 4: Beratungsziele



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Dieser Befund wird mit Blick auf das wichtigste Beratungsziel unterstrichen. Die Stärkung der Handlungskompetenzen bildet das mit Abstand wichtigste Beratungsziel bei EUTB-Angeboten, bei nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten folgt dieses Ziel erst an zweiter Stelle nach der Informationsvermittlung. Unterstützungsangebote in kritischen Lebenssituationen und Entwicklung von Strategien im Umgang mit Behinderung und Erkrankung werden indes von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten häufiger als wichtigstes Beratungsziel genannt als von EUTB.

Abbildung 5: Prioritäres Beratungsziel bei der praktischen Beratungsarbeit



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

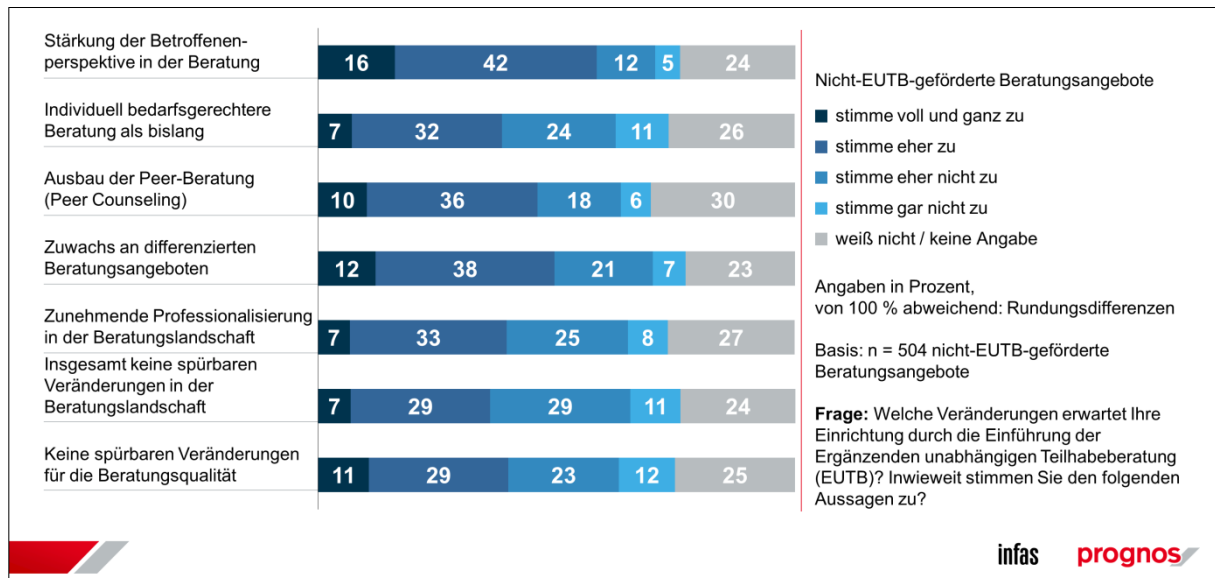
Zusammengefasst: Damit die EUTB-Angebote einen zusätzlichen Beitrag zur Beratungslandschaft leisten können, der mit den anderen Beratungsangeboten nicht konkurriert, ist ein eigenes inhaltliches Profil der EUTB erforderlich. Die gezeigten Ergebnisse deuten auf ein solch eigenes Profil der EUTB-Angebote bei Themen und Zielprioritäten hin. Von einer guten Orientierungs- und Vorfeldberatung der EUTB sollten die Beratungsangebote der Reha-Träger durchaus profitieren können.

3.1.3 Erwartete und erfahrene Wirkungen der EUTB auf die Beratungslandschaft

Ob und inwieweit die Etablierung der EUTB-Angebote institutionelle Merkmale wie Organisation und Prozessgestaltung in der Beratungslandschaft perspektivisch verändert, wurde in der Befragung der Beratungsangebote ebenfalls thematisiert. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Beratungsangeboten außerhalb der EUTB schätzen zum noch frühen Zeitpunkt der ersten standardisierten Befragung mögliche Veränderungsimpulse der EUTB eher verhalten ein. So erwarten von den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten ein Achtel (16 %) eindeutig und weitere 42 Prozent tendenziell eine Stärkung der Betroffenenperspektive durch die EUTB in der Beratung. Überdies erwarten 12 Prozent der übrigen Beratungslandschaft außerhalb der EUTB mit hoher Sicherheit (Antwort: stimme voll und ganz zu) einen Zuwachs an differenzierten Beratungsangeboten, weitere 37 Prozent stimmen dieser Erwartung eher zu. Auch eine Zunahme des Peer Counseling gilt für ein Zehntel der nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen als sicher, für weitere 36 Prozent als tendenziell erwartbar. Ebenfalls etwa ein Zehntel erwartet durch EUTB eine Verbesserung der Beratungsqualität. Eine

individuell bedarfsgerechtere Beratung als bislang erwarten dagegen nur 7 Prozent sicher, 32 Prozent tendenziell. Ebenso gehen nur wenige der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote von einer spürbaren Veränderung oder einem Professionalisierungsschub durch die EUTB-Angebote in der Beratungslandschaft aus.

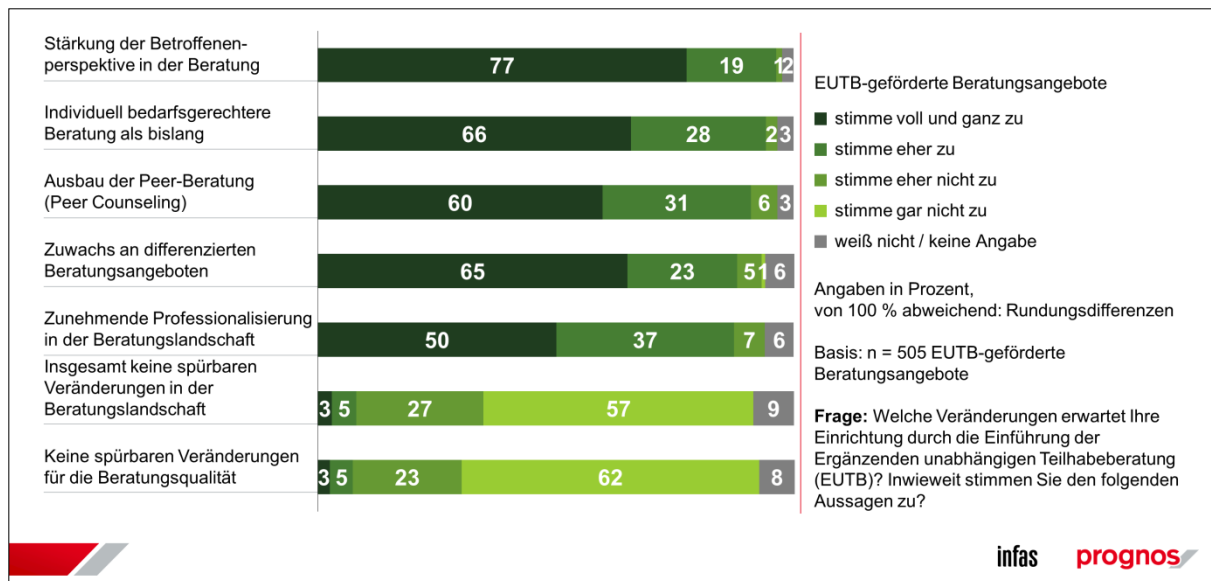
Abbildung 6: Erwartete Veränderungen durch die Einführung der EUTB I - nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Im Gegensatz zu den nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen zeigen sich die EUTB-Angebote in viel höherem Maße von Veränderungsimpulsen der EUTB in die Beratungslandschaft überzeugt (Abbildung 7). So stimmen beispielsweise 77 Prozent der befragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der EUTB-Beratungsangebote der Einschätzung, die EUTB würden zu einer Stärkung der Betroffenenperspektive in der Beratung führen, voll und ganz zu. Die unterschiedliche Einschätzung dieser Aspekte durch die EUTB-Angebote und die übrige Beratungslandschaft hat sicher mit der Perspektive auf den Gegenstand zu tun. In die Bewertungen der EUTB-Angebote gehen vermutlich stärker positive Selbstzuschreibungen ein, im Gegensatz zu den nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen, die von „außen“ Einschätzungen auf die möglichen Folgen der neu eingerichteten EUTB versuchen.

Abbildung 7: Erwartete Veränderungen durch die Einführung der EUTB II – EUTB-Angebote



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Auch in qualitativen Fachgesprächen mit Reha-Trägern, die im Februar und März 2021 stattfanden, wurden Einschätzungen zur EUTB eingeholt (siehe zur Methode Kapitel 2.9).¹² Die EUTB-Angebote wurden darin als sinnvolle und wichtige Ergänzung der Beratungslandschaft betrachtet. Allerdings sind Reha-Träger nicht in allen Fällen darüber informiert, welche ihrer Ratsuchenden zuvor bei EUTB beraten wurden. Eine Rückmeldung von Ratsuchenden zu ihrer EUTB-Erfahrung erfolgt regelmäßig nur dann, wenn Mitarbeitende des Reha-Trägers Ratsuchende in der Funktion einer Fallmanagerin beziehungsweise eines Fallmanagers begleiten. Diese Bedingung war bei den Gesprächspartnerinnen und -partnern der sechs Fachgespräche nicht immer gegeben. Die Einschätzungen der Reha-Träger sind hier also nicht immer mit Erfahrungsberichten von Ratsuchenden hinterlegt.

Die vom Gesetzgeber definierten Eigenschaften der EUTB-Angebote wurden in diesen Gesprächen durchgehend bestätigt. Ihr Mehrwert liegt demzufolge in der Beratung im Vorfeld oder ergänzend zu einer Leistungsbeantragung, wobei die gesamte Lebenssituation der ratsuchenden Menschen mit in den Blick genommen werde. Die EUTB würde den Ratsuchenden helfen, ihren Unterstützungsbedarf besser zu erkennen. Die Ratsuchenden, die sich durch EUTB-Angebote beraten ließen, wüssten besser über mögliche Leistungen aus dem Unterstützungssystem Bescheid und könnten souveräner die für sie richtigen Leistungen auswählen. Sie

¹² Bei der Einordnung dieser Ergebnisse ist zu beachten, dass bislang erst sechs solcher Fachgespräche geführt werden konnten, weitere Gespräche dieser Art folgen noch. Außerdem ist die Aussagekraft als noch relativ eingeschränkt einzuordnen, da einzelne der befragten Reha-Träger noch nicht viel Erfahrungen mit EUTB-Angeboten gemacht hatten.

werden als informierter und „realistischer“ in ihren Erwartungen bezüglich der Unterstützungsleistungen wahrgenommen. Wurden Ratsuchende bei der Beantragung von Leistungen unterstützt, so berichteten einzelne Leistungsträger mit entsprechenden Erfahrungen, dass deren Anträge in der Regel besser ausgefüllt seien.

EUTB-Angebote werden indes nicht immer als sinnvolle Erweiterung der Beratungslandschaft eingestuft. Eine Befragte aus einer Arbeitsagentur aus dem Bereich der beruflichen Ersteingliederung zeigte sich diesbezüglich sehr skeptisch. Demnach sei das Unterstützungsangebot im Übergang von der Schule in Ausbildung und Beruf bereits so ausdifferenziert, dass die EUTB-Angebote nur schwer einen zusätzlichen Mehrwert bieten könnten.¹³

Als Besonderheit der EUTB-Angebote wird anerkannt und geschätzt, dass diese mehr Zeit für die Ratsuchenden hätten und nicht nur zu konkreten Leistungen aus einem Rechtsbereich beraten würden. Das Selbstverständnis der EUTB-Beratungskräfte entspreche diesem umfassenderen Beratungsansatz. Durchgehend wird dem Peer Counseling ein besonderer Wert beigemessen. Dieses wirke sich vertrauensbildend und motivierend auf die Ratsuchenden aus. Peer-Beratungskräfte würden die Situation von Menschen mit Behinderungen oft besser nachvollziehen können. – In Einzelfällen bestehe indes die Gefahr, dass Peer-Beratungskräfte durch ihre eigenen Erfahrungen bereits eine festgelegte Sichtweise hätten und dann nicht die nötige Offenheit für andere Lebenssituationen und Lösungswege mitbrächten- dieses Risiko bestünde vor allem bei ehrenamtlichen Peer-Beraterinnen und -Beratern.

3.2 Infrastruktur und Personalressourcen

Auch die infrastrukturelle Ausstattung sowie die personellen und finanziellen Ressourcen der Beratungsangebote beeinflussen Umfang und Qualität der Beratung (siehe Kapitel 1.3). Hiermit beschäftigt sich das folgende Kapitel.

Die empirische Basis der folgenden Ausführungen ist breit ausgelegt. Neben den Ergebnissen der standardisierten Befragungen von Beratungsangeboten und Ratsuchenden fließen qualitative Befunde aus den Interviews und Workshops mit Koordinierenden der Beratungsangebote sowie aus den Fokusgruppen mit EUTB-Beratungskräften ein (siehe Kapitel 2.5 bis 2.8).

3.2.1 Personalressourcen

Eine ausreichende Personalausstattung ist eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass Beratungsangebote im nachgefragten Umfang angeboten werden können,

¹³ Diese Einzelmeinung soll in weiteren Fachgesprächen zur Diskussion gestellt werden.

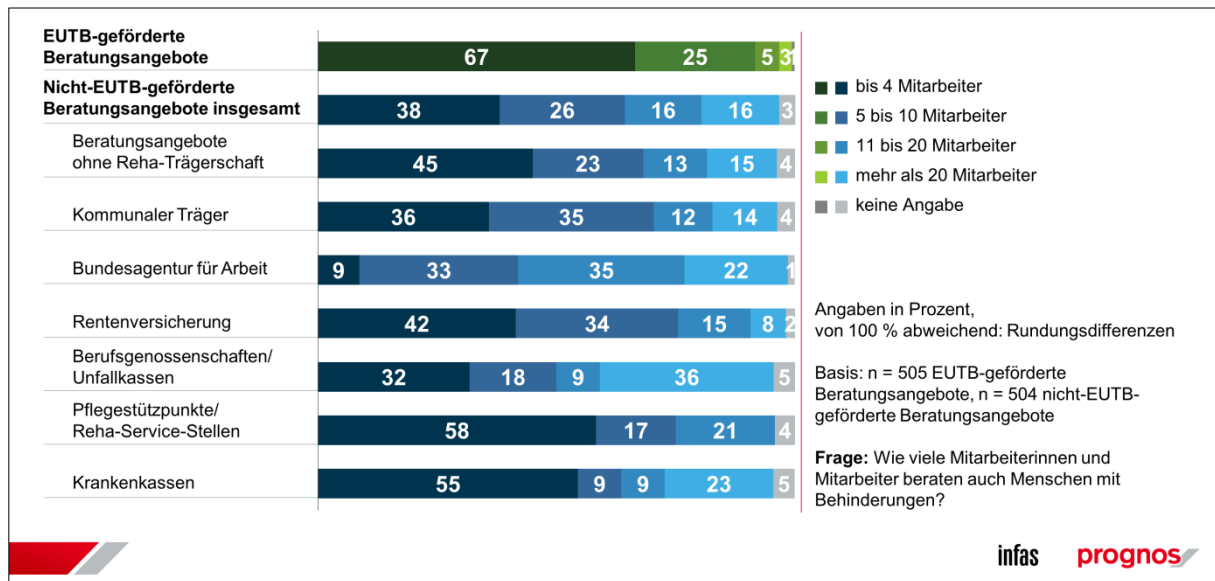
dass es keine Wartezeiten aufgrund von Überauslastung und keine phasenweisen Schließungen durch Vakanzen gibt. Eine Mindestzahl an Beratungskräften ist außerdem erforderlich, um Ratsuchenden eine Auswahl bieten und um einen kollegialen Austausch zwischen den Beratungskräften gewährleisten zu können. Die Kompetenz der Beratungskräfte wird wiederum von ihren Qualifikationen, Vorerfahrungen und Beschäftigungsformen geprägt und beeinflusst. In diesem Kontext wird auch auf das Peer Counseling als einem wichtigen Element der EUTB-Angebote eingegangen.

Das Kapitel stützt sich in erster Linie auf Ergebnisse der standardisierten Befragung von Beratungsangeboten. Diese Datengrundlage bietet die Möglichkeit eines Vergleichs der EUTB-Angebote mit nicht-EUTB-geförderten Angeboten. Ergänzend werden Ergebnisse aus den qualitativen Erhebungen herangezogen.

Personalstruktur

Die Erfassung der Personalstärke der Beratungsangebote beschränkte sich auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die (auch) Menschen mit Behinderungen beraten (Abbildung 8). Es zeigt sich, dass EUTB-Angebote überwiegend als Kleinorganisationen aufgestellt sind, in denen bis zu vier Personen als angestellte Beratungskräfte tätig sind. Von den EUTB-Angeboten haben 8 Prozent mehr als zehn Beratungskräfte, wobei sich diese Anzahl an Personen auf maximal drei EUTB-geförderte Vollzeitäquivalente verteilen kann. Von den nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen hat rund ein Drittel mehr als zehn Beratungskräfte; deren Organisationseinheiten haben auch insgesamt mehr Beratungskräfte. Insbesondere in Arbeitsagenturen und Jobcentern, aber auch bei Berufsgenossenschaften und Unfallkassen beschäftigt ein großer Anteil der beratenden Organisationseinheiten eine hohe Anzahl von elf bis 20 oder 20 und mehr Beratungskräften. Diese Anteile liegen jeweils deutlich über denjenigen der EUTB-Angebote. Dieser Unterschied ist vor allem mit der Förderrichtlinie begründet, die wie erwähnt maximal 3 Vollzeitäquivalente pro EUTB-Angebot zulässt.

Abbildung 8: Gruppierte Anzahl der Beratungskräfte nach Trägerschaft



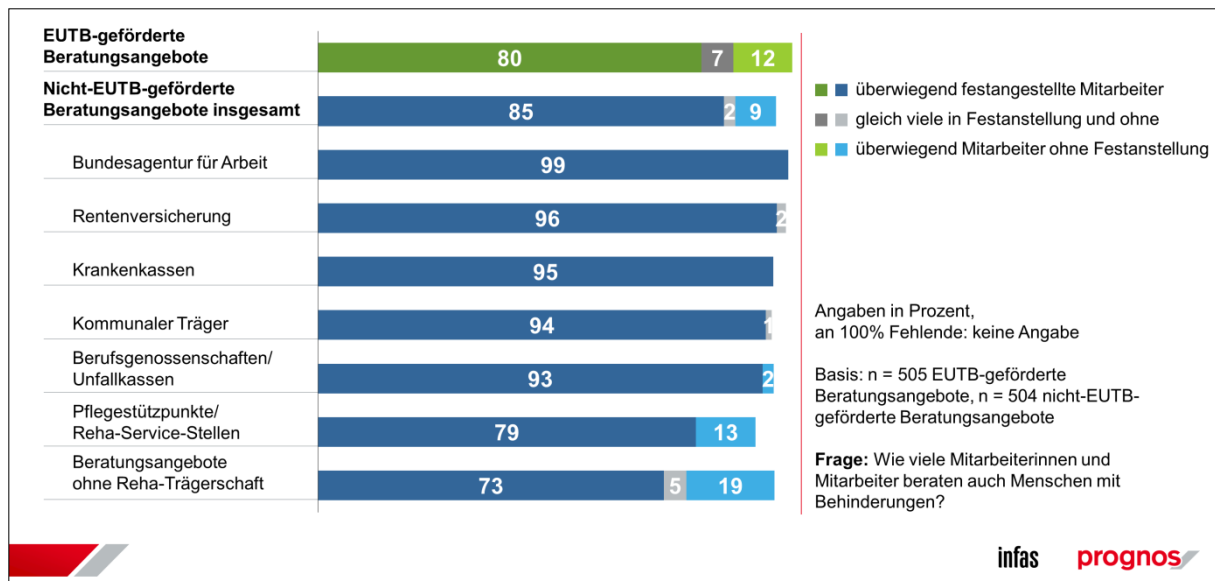
Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Mit Blick auf das vertragliche Arbeitsverhältnis der Beraterinnen und Berater ist insgesamt die Festanstellung¹⁴ sowohl bei EUTB-Angeboten¹⁵ als auch bei nicht-EUTB-geförderten Angeboten der Standard. Mehr als ein Zehntel der EUTB-Angebote geben an, überwiegend Beratungskräfte ohne Festanstellung zu beschäftigen, bei weiteren 7 Prozent halten sich Festangestellte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ohne Festanstellung die Waage. Honorarkräfte und Ehrenamtliche bilden also in knapp einem Fünftel der EUTB-Angebote eine relevante Beschäftigtengruppe. Lediglich bei den nicht-EUTB-geförderten trägerunabhängigen Angeboten wird dieser Wert noch um 5 Prozentpunkte übertroffen; bei den Reha-Trägern sind die Beratungskräfte praktisch annähernd vollständig festangestellt.

¹⁴ Sozialversicherungspflichtige Beschäftigungsverhältnisse mit regelmäßigem Arbeitsvolumen und Gehalt oberhalb der Geringfügigkeitsgrenzen sowie dauerhaft geringfügig Beschäftigte.

¹⁵ Das korrespondiert mit den Daten der Beratungsdokumentation, wonach im Zeitraum von 2018 bis 2020 insgesamt 97 Prozent aller Beratungen durch hauptamtliche Beratungskräfte durchgeführt wurden, 2 Prozent durch Ehrenamtliche (Rest: keine Angabe).

Abbildung 9: Beschäftigungsverhältnisse der Beratungskräfte insgesamt nach Trägerschaft



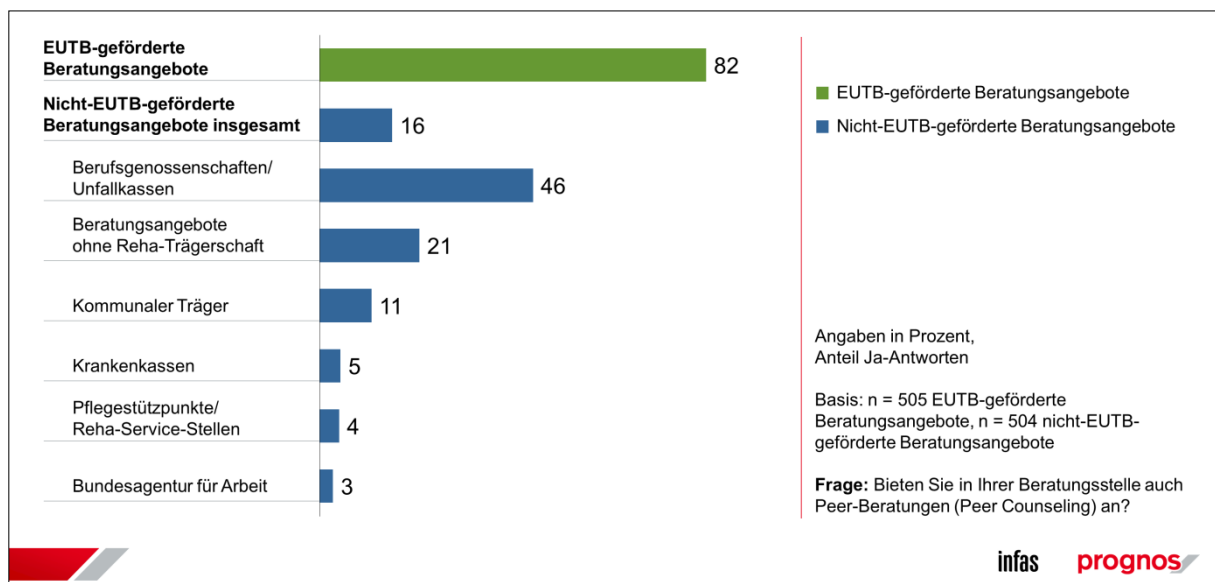
Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

In den durchgeführten Workshops merkten die Koordinierenden der EUTB-Angebote an, dass es sehr herausfordernd sei, qualifizierte Beratungskräfte zu rekrutieren. Besonders schwer falle es, geeignete Peer-Beraterinnen und -Berater zu gewinnen. Erschwert werde die Personalsuche durch den geringen Stellenumfang, der angeboten werden könne sowie durch die zum Zeitpunkt der Workshops noch ungesicherte Anschlussfinanzierung der Angebote. Die Koordinierenden berichteten, dass Beratungskräfte und insbesondere Peer-Beratungskräfte teilweise längere Zeit krankheitsbedingt ausfielen, wodurch sich der effektive Stellenumfang eines EUTB-Angebots weiter reduziere. Zu einem verringerten Stellenumfang trügen auch Vakanzen aufgrund von Kündigungen und verzögerten Neueinstellungen bei.

Kritisch sehen einige EUTB-Koordinierende den Einsatz von ehrenamtlichen Kräften. Ehrenamtliche bekämen weder eine Aufwandsentschädigung noch könnten sie Angebote von Qualifizierungsmaßnahmen wahrnehmen. Gerade für berufserfahrene Peers, die ohnehin über wenig finanzielle Mittel verfügen, sei eine Mitwirkung unter diesen Konditionen wenig attraktiv. Generell wurde der Einsatz von ehrenamtlichen Kräften von den EUTB-Koordinierenden in den Workshops kritisch diskutiert. Dieser gehe mit vielen Schwierigkeiten einher: So sei die Einhaltung von Qualitätsstandards schwierig. Auch bestehe das Risiko, dass Peer Counseling vorwiegend ehrenamtlich erfolge, was dessen Stellenwert und Anerkennung verringere. Außerdem erzeuge die Beschäftigung von Ehrenamtlichen, die zumeist in geringem Umfang und eher unregelmäßig arbeiteten, einen hohen Aufwand und erfordere Koordinierung und Begleitung.

Nach der standardisierten Befragung der Beratungsangebote bieten vier Fünftel aller EUTB-Angebote Peer Counseling grundsätzlich an.¹⁶ Das sogenannte Peer Counseling, die Beratung durch selbst Betroffene oder Angehörige Betroffener, bildet ein herausragend häufiges Merkmal der EUTB, das nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote nur zu einem sehr kleinen Anteil vorhalten. Eine Ausnahme bilden die Beratungsangebote der Berufsgenossenschaften beziehungsweise der Unfallkassen, von denen fast die Hälfte angibt, Peer Counseling anzubieten. Diese Angabe erklärt sich aus der langjährigen Praxis der Berufsgenossenschaften / Unfallkassen mit eigenen, ehrenamtlichen Peer-Beratungskräften, die persönliche Erfahrungen mit ähnlichen Verletzungen oder Behinderungen mitbringen. Auch bei den nicht-EUTB-geförderten, trägerunabhängigen Beratungsstellen wird Peer Counseling mit einem Fünftel aller Angebote häufig angeboten. Bei Beratungsstellen in anderer Trägerschaft spielt es offenkundig nur eine untergeordnete Rolle (Abbildung 10).

Abbildung 10: Angebot an Peer Counseling

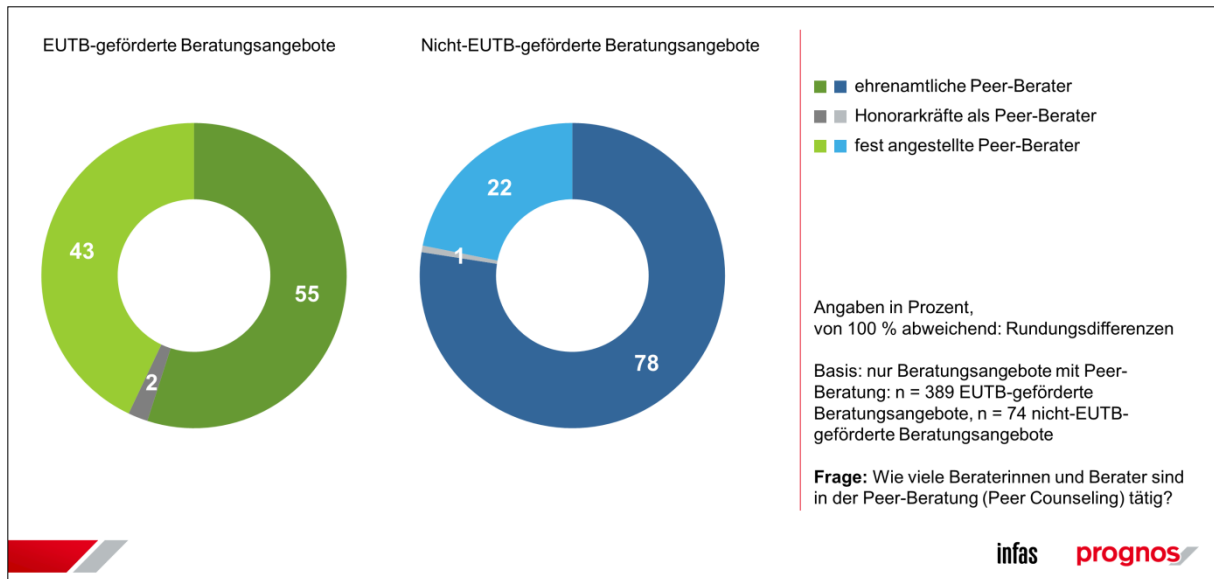


Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Die Peer-Beratungskräfte sind zwar bei den EUTB mehrheitlich ehrenamtlich tätig, aber mehr als zwei Fünftel haben eine Festanstellung. Demgegenüber sind etwas mehr als drei Viertel aller Peer-Beratungskräfte von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten ehrenamtlich tätig – was auch mit dem auf Ehrenamtlichkeit beruhenden Peer-Ansatz der Berufsgenossenschaften/ Unfallkassen korrespondiert.

¹⁶ Dazu passt das Ergebnis der Beratungsdokumentation, wonach 68 Prozent aller tatsächlich durchgeführten Beratungen in den Jahren 2018 bis 2020 auf Peer-Beratungen entfallen.

Abbildung 11: Beschäftigungsverhältnis der Peer-Beraterinnen und -Berater insgesamt



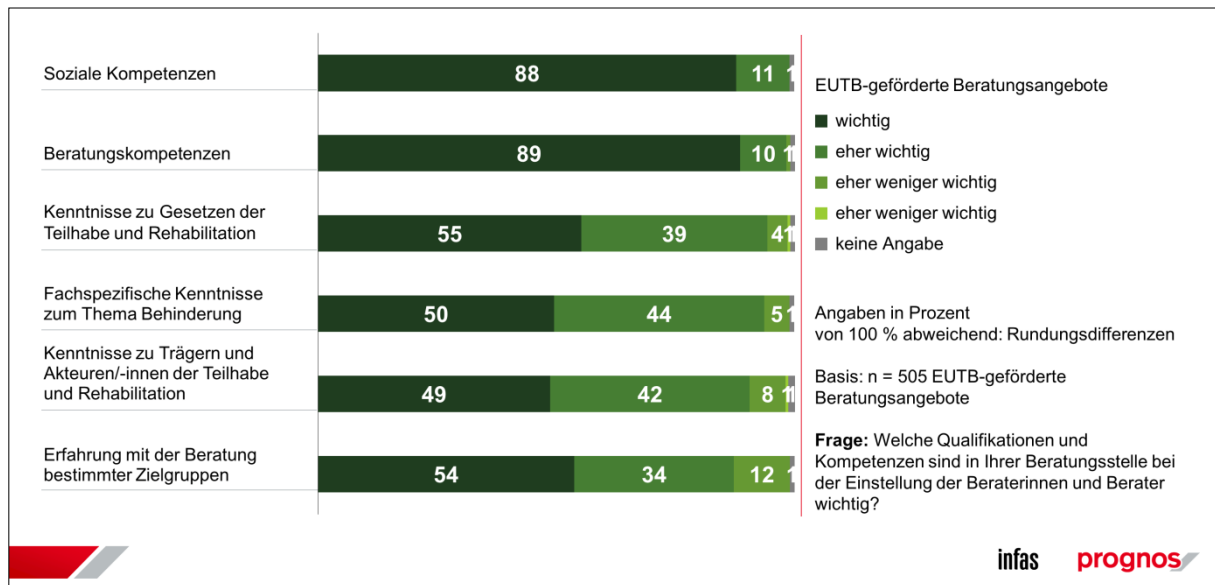
Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Tätigkeitsvoraussetzungen

Die Qualität eines Beratungsangebots hängt maßgeblich von der Beratungskompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ab. Für das Personal der EUTB-Angebote hat die FTB ein Schulungsprogramm entwickelt, mit dem Kompetenzen und Kenntnisse für die Tätigkeit als EUTB-Beraterin beziehungsweise -Berater vermittelt werden sollen. Mit diesem Schulungsprogramm sollen möglichst einheitliche Qualitätsstandards für alle EUTB-Angebote erreicht werden (dazu Näheres in Kapitel 3.3). Zugleich stellen die einzelnen EUTB-Angebote eigene Anforderungen an ihre Beraterinnen und Berater. Im Rahmen der standardisierten Befragung wurde konkret nach den für die Einstellung von Beraterinnen und Beratern wichtigen Qualifikationen und Kompetenzen gefragt.¹⁷ Die aggregierten Antworten von EUTB-Angeboten (Abbildung 12 und Abbildung 13) geben Aufschluss über Einstellungskriterien, die für die befragten Beratungsangebote von besonderer Bedeutung sind. Die beiden Abbildungen geben die Einstellungskriterien in der Reihenfolge ihrer Bedeutung für die EUTB-Angebote wieder.

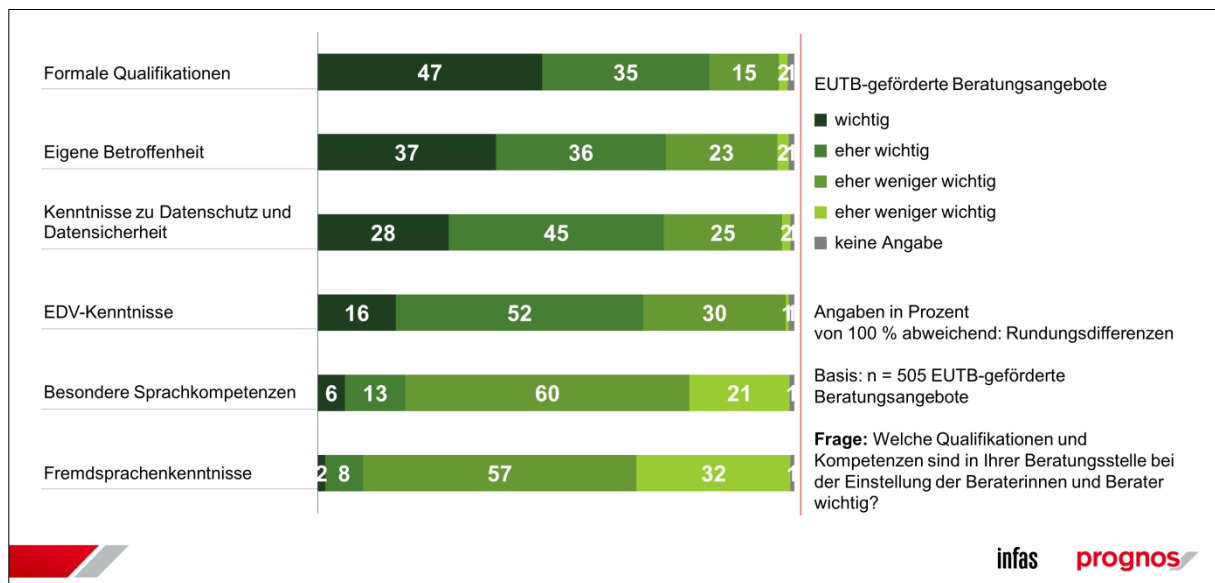
¹⁷ Die abgefragten Einstellungskriterien sollten von den Beratungsangeboten mit einer vierstufigen Wichtigkeitsskala (nicht wichtig, eher weniger wichtig, eher wichtig oder wichtig) kategorisiert werden.

Abbildung 12: Einstellungsrelevante Qualifikationen und Kompetenzen I



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Abbildung 13: Einstellungsrelevante Qualifikationen und Kompetenzen II

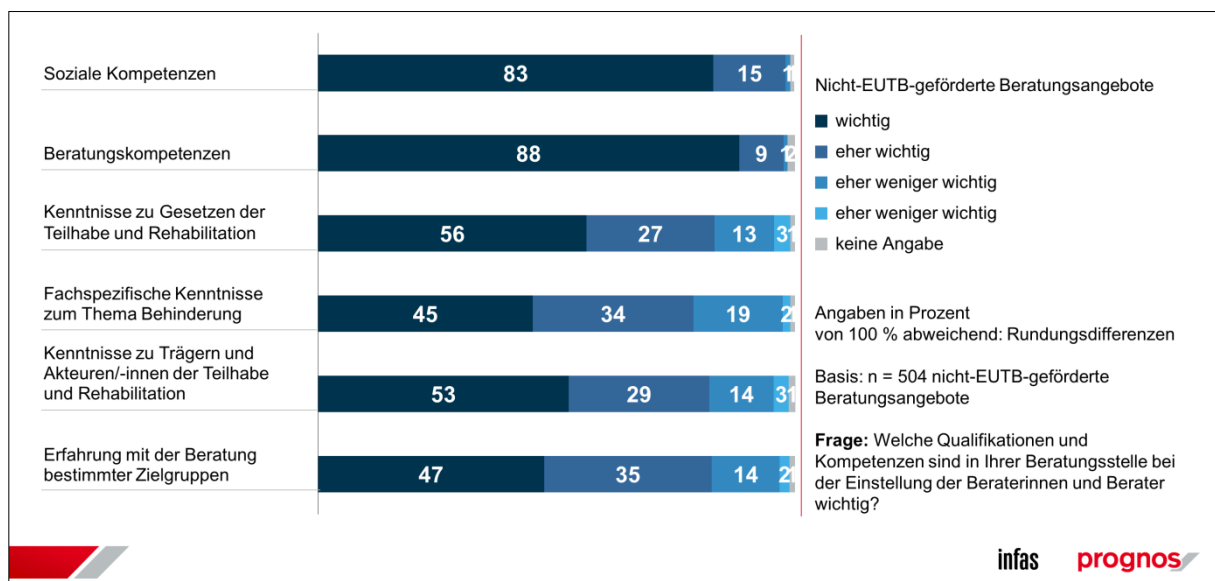


Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Insbesondere im Vergleich mit den Angeboten der bestehenden Beratungslandschaft zeigt sich: Die EUTB-Angebote legen das Augenmerk bei Einstellungen tendenziell eher auf soziale Kompetenzen und weniger auf formale Qualifikationen. Für 88 Prozent der EUTB-Angebote sind soziale Kompetenzen wichtig bei der Auswahl des Beratungspersonals. Formale Qualifikationen sind lediglich 47 Prozent der EUTB-Angebote wichtig bei einer Einstellung.

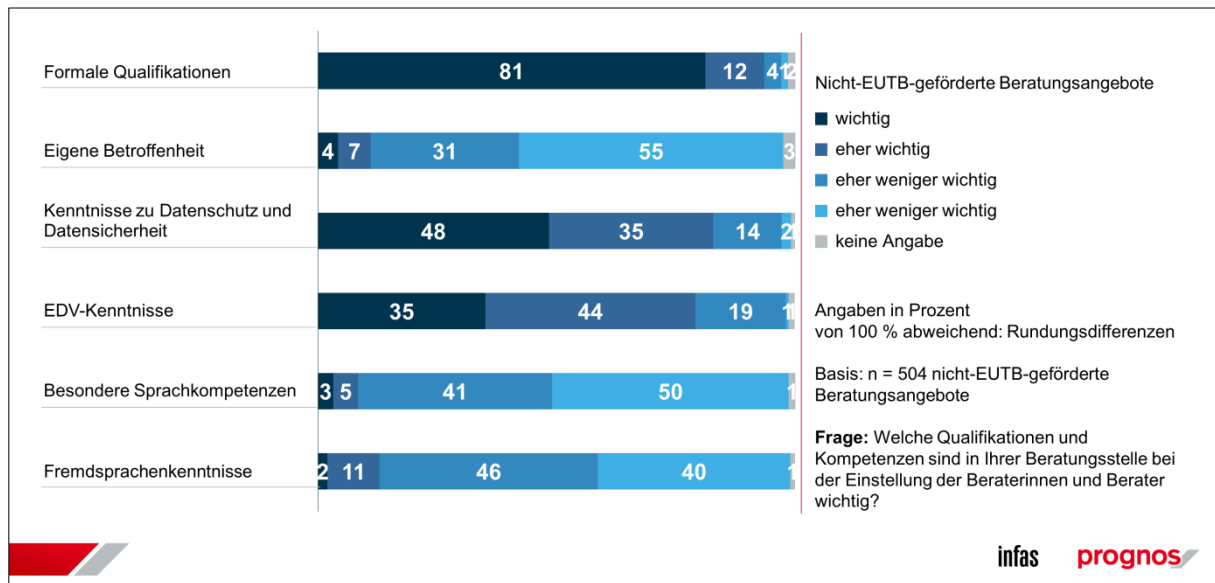
Die meisten nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote messen formalen Qualifikationen hingegen eine ähnliche Bedeutung zu wie sozialen Kompetenzen (Abbildung 14 und Abbildung 15); beide Kriterien werden von rund 80 Prozent der Befragten als wichtig erachtet. Vorerfahrungen mit der Beratung bestimmter Zielgruppen – also die Berufserfahrung im Tätigkeitsbereich – werden von rund der Hälfte (54 Prozent) der EUTB-Angebote als wichtig und von 34 Prozent als eher wichtig erachtet. Bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten zeigt sich diesbezüglich im Schnitt eine ähnliche Schwerpunktsetzung. Auch fachspezifische Kenntnisse zu Gesetzen oder zu Trägern und Akteuren der Teilhabe und Reha sowie zum Thema Behinderung gibt die weit überwiegende Zahl (jeweils über 90 Prozent) der EUTB-Angebote als zumindest eher wichtig für eine Einstellung an. Die Beratungsangebote der Reha-Träger und der anderen trägerunabhängigen Beratungsstellen halten diese Kenntnisse im Schnitt für weniger wichtig. Irrelevant sind sie aber auch in der Beratungslandschaft ohne EUTB nicht, lediglich die Gewichtung dieser Kriterien unterscheidet sich von den EUTB-Angeboten.

Abbildung 14: Einstellungsrelevante Qualifikationen und Kompetenzen III



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Abbildung 15: Einstellungsrelevante Qualifikationen und Kompetenzen IV



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Besondere Sprachkompetenzen, z. B. Gebärdensprache oder Lormen, sind bei der Einstellung von Beraterinnen und Beratern selten von Bedeutung. Lediglich knapp ein Fünftel der EUTB-Angebote und nur 8 Prozent der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote geben an, dass besondere Sprachkompetenzen (eher) wichtig sind. Ähnliches gilt für Fremdsprachenkenntnisse. Solche sind jeweils rund einem Zehntel der EUTB- und der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote eher wichtig oder wichtig.

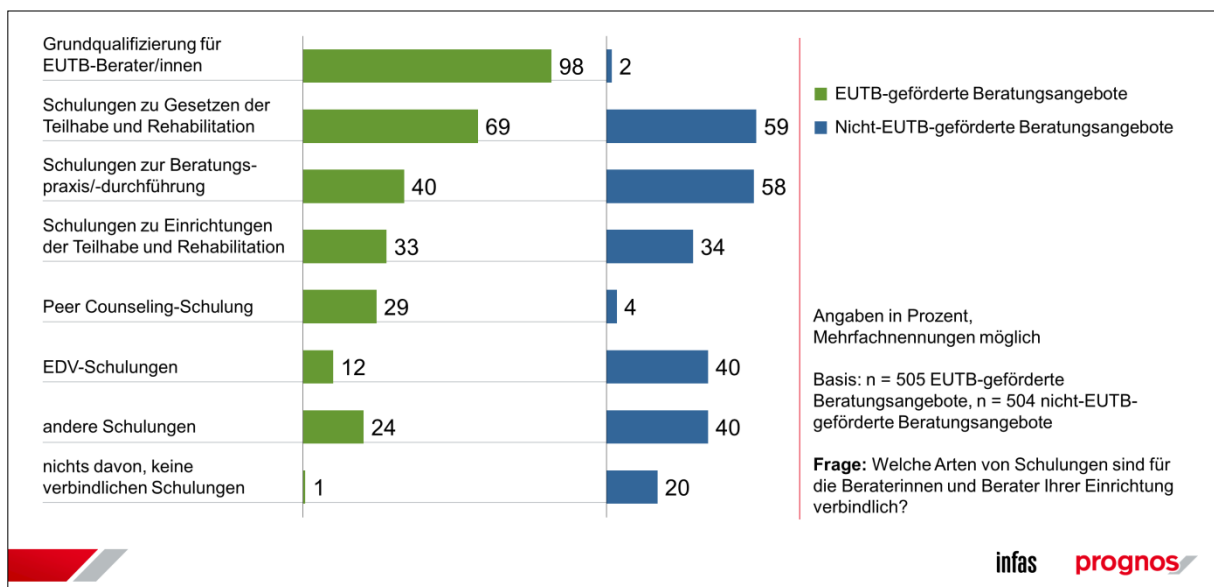
Ein klarer Unterschied zwischen den Einstellungskriterien der EUTB-Angebote und jenen der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote besteht aufgrund der mit dem Förderauftrag verbundenen Zielsetzung, das Angebot an Peer Counseling auszubauen. So ist für 37 Prozent der EUTB-Angebote eine eigene Betroffenheit der Beratungskraft als Einstellungskriterium wichtig und weiteren 36 Prozent zumindest eher wichtig. Bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten spielt dieses Kriterium dagegen mit 4 Prozent (wichtig) und 7 Prozent (eher wichtig) eine untergeordnete Rolle. Die Betroffenheit der Beratungskraft als relevantes Einstellungskriterium bei den EUTB-Angeboten korrespondiert mit dem deutlich höheren Anteil an Peer-Beratungsangeboten im Vergleich zu dem den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten.

Beratungskompetenzen, soziale Kompetenzen, zielgruppenspezifische Erfahrungen sowie fachspezifische Kompetenzen zum Thema Behinderung werden von EUTB-Angeboten und nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten relativ ähnlich und wenig überraschend als wichtige Einstellungskriterien gewertet. Dagegen bilden EDV-Kompetenzen und Datenschutzkenntnisse bei den

nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten durchaus relevante Einstellungskriterien, die für die EUTB-Angebot deutlich weniger wichtig sind.

Die Beratungsangebote wurden auch nach verbindlichen Schulungen für Beraterinnen und Berater gefragt, die von den Beratungsangeboten für die Ausübung der Beratungstätigkeit vorausgesetzt werden. Dafür wurden sechs Schulungsarten und die zusätzliche Kategorie „andere Schulungen“ abgefragt (Abbildung 16).

Abbildung 16: Verbindliche Schulungen für Aufnahme der Beratungstätigkeit



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Das Schulungsprogramm der FTB ist dabei nur für EUTB-Beraterinnen und Berater relevant. Annähernd alle EUTB-Angebote (98 %) setzen die Absolvierung der Grundqualifizierung für EUTB-Beraterinnen und -Berater voraus. Darüber hinaus gibt es weitere verbindliche Schulungen. In rund zwei Dritteln der EUTB-Angebote ist die Ausübung der Beratungstätigkeit an die Teilnahme an Schulungen zu Gesetzen der Teilhabe und Reha geknüpft. Seltener, und zwar von einem Drittel der EUTB-Angebote, wird eine Schulung zu Einrichtungen der Teilhabe und Reha erwartet. Schulungen zur Beratungspraxis beziehungsweise -durchführung sind für der EUTB-Angebote weniger relevant (40 %) als für die nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote (58 %). Möglicherweise bestand für solche Schulungen aus Sicht der Mehrheit der EUTB-Angebote zum Zeitpunkt der Befragung (Winter 2018/2019) kein Bedarf, weil mit dem Schulungsprogramm der FTB bereits eine Grundqualifizierung für die Beratungsdurchführung angeboten wurde. So ließe sich auch der geringe Anteil (29 %) an Nennungen von Peer Counseling-Schulungen seitens der EUTB-Angebote interpretieren, da das Konzept der Peer-Beratung ebenfalls Gegenstand des EUTB-Schulungsprogramms ist. Gleichwohl ist dieser Anteil wesentlich höher als bei

den Angeboten der übrigen Beratungslandschaft, in der Peer-Counseling-Schulungen von lediglich 4 Prozent der Befragten vorausgesetzt werden.

EDV-Schulungen spielen für die EUTB eher selten (12 %) eine Rolle, sind jedoch in 40 Prozent der nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen an die Beratungstätigkeit geknüpft. Zwei Fünftel der Antworten von nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen entfallen zudem auf die Kategorie „andere Schulungen“. Auch knapp ein Viertel der EUTB-Angebote geben an, andere als die aufgeführten Schulungsformate als verbindlich vorzusetzen.

Nur eine sehr kleine Minderheit der EUTB-Angebote (1 %) gibt an, keine verbindlichen Schulungen vorzusehen. Dies ist angesichts der vorgegebenen Verpflichtung zur Teilnahme an der Grundqualifizierung der FTB wenig erstaunlich. Zugleich verlangen 20 Prozent der EUTB ausschließlich die EUTB-Grundqualifizierung und keine weiteren Schulungen im Zusammenhang mit der Beratungstätigkeit (in den Abbildungen nicht gezeigt). Bei den Nicht-EUTB-Geförderten geben insgesamt 20 Prozent der Beratungsstellen an, keine verbindlichen Schulungen vorzusehen. Hier variieren aber die Angaben nach Trägerschaft der Beratungsangebote stark, sodass dieser Wert keinesfalls verallgemeinert werden darf. Besonders hoch fällt hier mit gut 25 Prozent die Angabe der trägerunabhängigen Beratungsangebote aus, auch bei den kommunalen Angeboten sind spezifische Schulungen seltener für die Ausübung der Beratungstätigkeit notwendig.

3.2.2 Barrierefreiheit und Nutzungsformen der Beratung

Damit Menschen mit Behinderungen ein Beratungsangebot gut nutzen können, muss der Zugang zur Beratung für sie frei von Barrieren sein. Das kann beispielsweise durch die Gestaltung möglichst barrierefreier Räume für Gespräche vor Ort in einer Beratungsstelle oder durch alternative Beratungsarten (telefonisch, aufsuchende Beratung, online) erreicht werden. Räumlichkeiten, die so gestaltet sind, dass sie auch von Menschen etwa mit Bewegungsbeeinträchtigungen ohne Schwierigkeiten aufgesucht werden können, und ein Angebot von Alternativen zu einer Beratung vor Ort erleichtern es den Ratsuchenden, eine Beratung in Anspruch zu nehmen. Die Förderrichtlinie zur Durchführung der EUTB gibt daher eine gute räumliche, mobile und telefonische Erreichbarkeit und einen barrierefreien Zugang vor, um eine adressatenorientierte Angebotsnutzung zu ermöglichen.

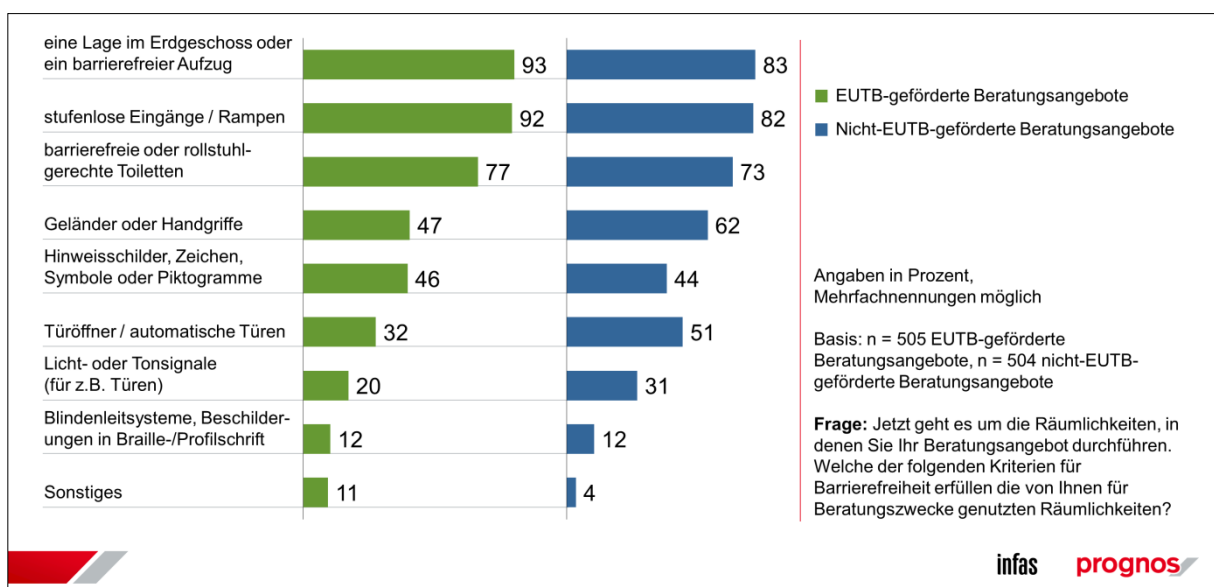
Räumliche Barrierefreiheit

Erste leitfadengestützte Interviews mit Leiterinnen und Leitern von rund 30 EUTB-Angeboten zu Beginn der Förderphase 2018 gaben Hinweise darauf, dass die Herstellung von räumlicher Barrierefreiheit von EUTB eine zu bewältigende Aufgabe ist. In später durchgeführten Workshops wurde von einzelnen EUTB-

Koordinierenden angemerkt, dass es angesichts von zeitaufwändigen Genehmigungsprozessen sowie aufgrund der Unsicherheiten bezüglich des dauerhaften Fortbestands des Beratungsangebots schwierig sei, Umbauten für barrierefreie Räumlichkeiten vorzunehmen.

Die Ergebnisse der schriftlichen Befragung von 505 geförderten EUTB-Angeboten verweisen auf deutliche Unterschiede in Bezug auf die Räumlichkeiten und die Ausstattung der einzelnen EUTB-Angebote. Gegenstand der Befragung waren eine Reihe baulicher Merkmale eines rollstuhlgerechten Zugangs und Hilfen für Menschen mit Seh- oder Hörbeeinträchtigungen.

Abbildung 17: Barrierefreiheit der Räumlichkeiten für Beratungen



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Abbildung 17 zeigt, inwiefern die Räumlichkeiten der EUTB- und die der nicht-EUTB-geförderten Angebote die abgefragten Merkmale der Barrierefreiheit aufweisen. 92 Prozent der befragten EUTB-Angebote geben an, einen stufenlosen Eingang beziehungsweise eine Rampe zu haben, 93 Prozent haben einen barrierefreien Aufzug oder liegen im Erdgeschoss. Diese Anteile sind an sich und auch im Vergleich mit den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten auffallend hoch. Türöffner beziehungsweise automatische Türen, die es erlauben, Räume ohne fremde Hilfe zu betreten, haben nur ein Drittel der EUTB. Von den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten verfügt zumindest rund die Hälfte über automatische Türen. Eine barrierefreie oder rollstuhlgerechte Toilette haben rund drei Viertel sowohl der EUTB (77 %) als auch der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote (73 %). Geländer oder Handgriffe, die für Menschen mit Beeinträchtigungen beim Gehen sowie für stark sehbeeinträchtigte Menschen eine Hilfe sein können, sind in lediglich 47 Prozent der EUTB zu finden.

Beratungsangebote der Reha-Träger und trägerunabhängige Beratungsstellen verfügen häufiger über solche Einrichtungsmerkmale (62 %).

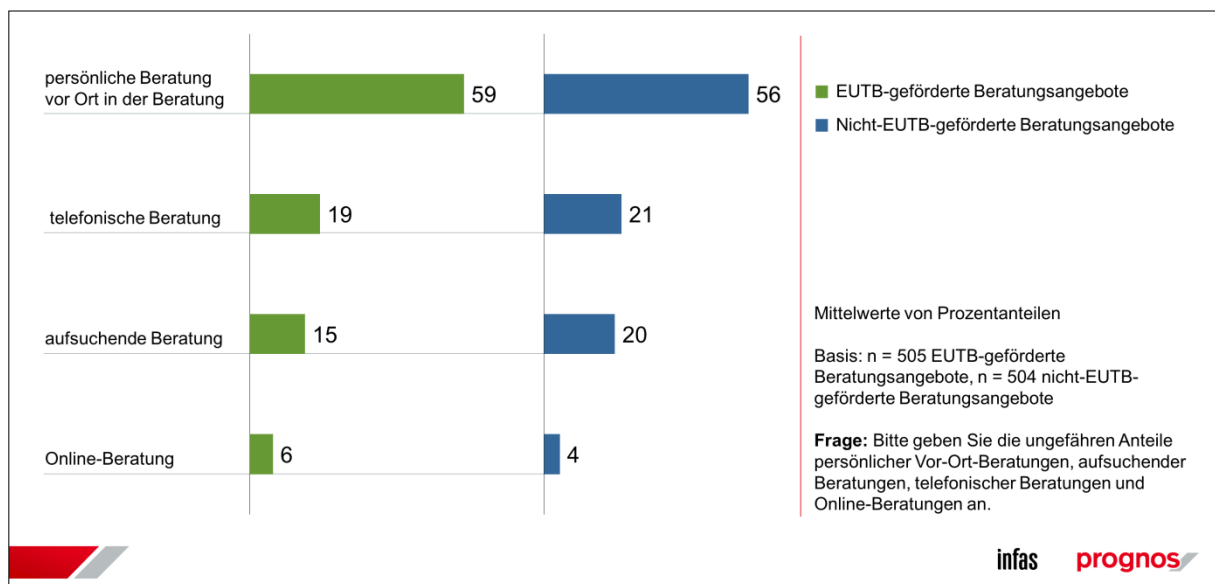
Hilfen für Menschen mit Beeinträchtigungen beim Sehen oder Hören gibt es in vergleichsweise wenigen Beratungseinrichtungen. Anlagen für Licht- oder Tonsignale (z. B. für Türen, Aufzüge oder Alarmer) haben lediglich 20 Prozent der EUTB-geförderten und 31 Prozent der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote. Hinweisschilder, Zeichen, Symbole oder Piktogramme zur Orientierung gibt es in 46 Prozent der EUTB-Angebote und in 44 Prozent der nicht-EUTB-geförderten Angebote. Blindenleitsysteme und/oder Beschilderungen in Braille- oder Profilschrift sind allerdings eher selten Teil der räumlichen Ausstattung von Beratungsangeboten; sie sind nur in rund jeder zehnten EUTB zu finden. Dasselbe gilt für die Gruppe der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote.

Im Durchschnitt wurden von den EUTB-Angeboten vier von acht der abgefragten Merkmale zur Barrierefreiheit genannt (in den Abbildungen nicht gezeigt). Von den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten wurden im Schnitt ebenfalls vier Merkmale angegeben. Nur jeweils 6 Prozent der EUTB-geförderten und der nicht-EUTB-geförderten Angebote weisen alle acht Merkmale barrierefreier Räumlichkeiten auf. Die Ergebnisse der standardisierten Befragung deuten nicht darauf hin, dass durch die EUTB höhere Standards in Sachen räumlicher Barrierefreiheit gesetzt werden als in der übrigen Beratungslandschaft.

Beratungsformen und Öffnungszeiten

In der Befragung der Beratungsangebote wurde auch gefragt, wie hoch die jeweiligen Nutzungsanteile verschiedener Beratungsarten sind. Die Frageformulierung schränkte das Beratungsformat auf ausführliche Beratungen ein; die Klärung von kurzen Anliegen sollte nicht berücksichtigt werden. Wie sich zeigt, ist die persönliche Beratung vor Ort bei EUTB-geförderten und nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten gleichermaßen und mit Abstand die dominierende Beratungsform (Abbildung 18). Die zweithäufigste Form mit je einem Anteil von einem Fünftel ist die (ausführliche) telefonische Beratung bei EUTB und Nicht-EUTB. Aufsuchende Beratung als dritte Form macht bei den EUTB im Durchschnitt einen Anteil von 15 Prozent aus. Bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten ist dieser Anteil mit im Schnitt 20 Prozent etwas höher. Besonders hoch ist dieser Anteil bei den befragten Berufsgenossenschaften und Unfallkassen, der dort im Durchschnitt die Hälfte aller ausführlichen Beratungen beträgt. Eine so häufige Nutzung dieser Beratungsart in 50 Prozent oder mehr der Beratungsfälle weisen lediglich 3 Prozent der EUTB auf. Online-Beratung (per E-Mail, Webportal oder Chat) spielt sowohl bei den EUTB-Angeboten als auch bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen (bisher) nur eine untergeordnete Rolle.

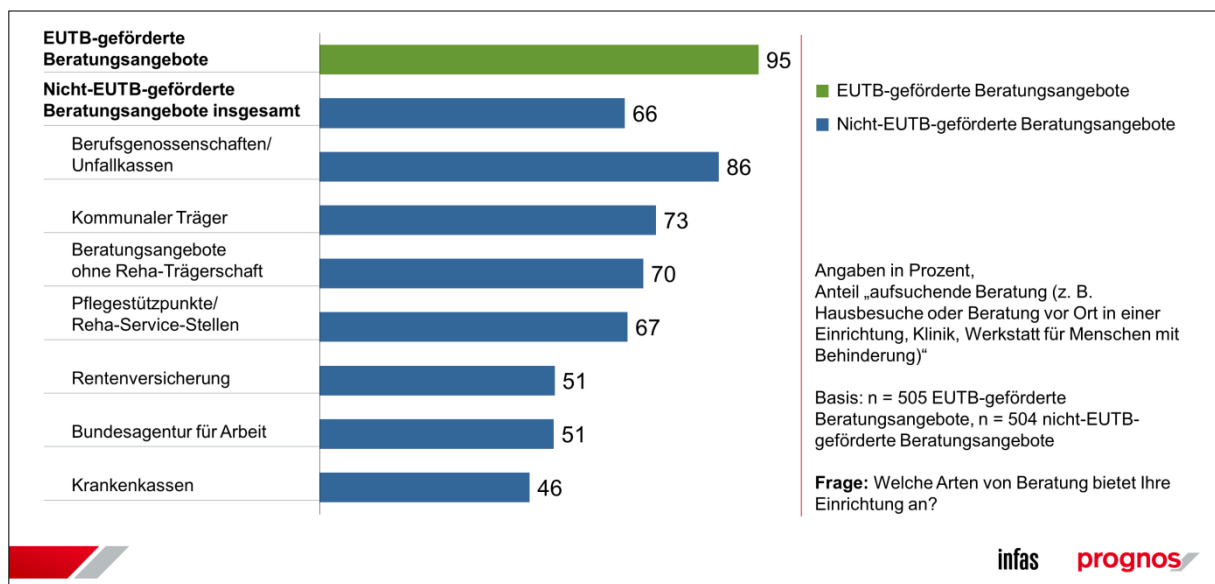
Abbildung 18: Beratungsformen



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Gerade Menschen mit starken Mobilitätseinschränkungen gibt eine aufsuchende Beratung die Gelegenheit, eine Beratung mit persönlichem Kontakt auch dann in Anspruch zu nehmen, wenn sie die Räumlichkeiten eines Beratungsangebots (vorübergehend) nicht selbstständig aufsuchen können. 95 Prozent und damit annähernd alle EUTB-Angebote bieten nach eigener Auskunft eine aufsuchende Beratung in Form von Hausbesuchen oder Besuchen etwa in einer Einrichtung oder Klinik an. Dieser Anteil ist deutlich höher als bei den befragten Beratungsangeboten der Reha-Träger und der trägerunabhängigen Beratungsstellen ohne EUTB-Förderung, obwohl auch sie mehrheitlich aufsuchende Beratung anbieten. Hervorzuheben sind hier die Berufsgenossenschaften und Unfallkassen, von denen insgesamt 86 Prozent solche Beratungen durchführen. Auch trägerunabhängige Beratungsstellen und Beratungsangebote bieten jeweils zu mehr als zwei Dritteln Beratung vor Ort bei den Ratsuchenden an.

Abbildung 19: Aufsuchende Beratung nach Trägerschaft



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Aus Sicht von EUTB-Beraterinnen und -Beratern, die an den Fokusgruppen teilnahmen, ist die aufsuchende Beratung ein wichtiges Element zur Schaffung zielgruppengerechter Zugänge zu den EUTB-Angeboten. Um die unterschiedlichen Lebenslagen der Ratsuchenden berücksichtigen zu können, müssten viele verschiedene Zugangswege geboten werden. Die aufsuchende Beratung sei nicht von allen Ratsuchenden gewünscht, weil fremde Personen in die Privatsphäre eindringen. Auch aus diesem Grund wird teilweise an einem „neutralen“ Ort beraten, der weder in den Räumlichkeiten des EUTB-Angebots noch zu Hause liegt. EUTB-Koordinierende wiesen in den Workshops sowohl auf die Bedeutung der aufsuchenden Beratung als auch auf die Schwierigkeiten ihrer Umsetzung aufgrund des damit verbundenen Zeitaufwands und der aus ihrer Sicht zu knappen Finanzausstattung hin.

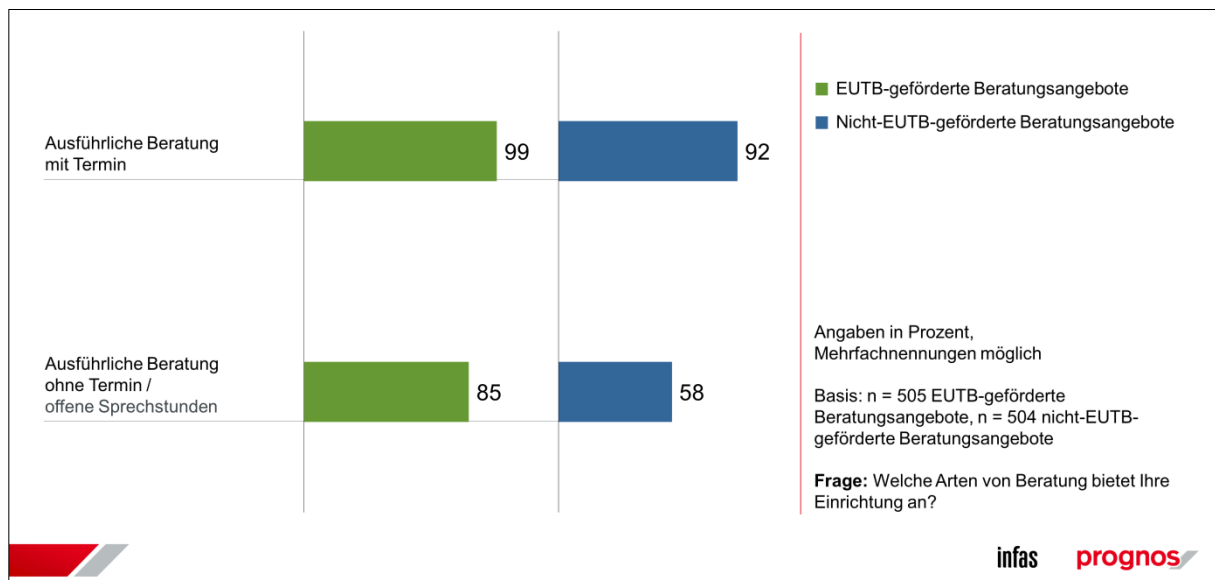
Trotz der sehr hohen Quote an EUTB, die aufsuchende Beratung anbieten, macht sie, wie oben dargestellt, einen geringen Anteil des Beratungsaufkommens aus (Abbildung 18). Dieser Umstand ist insofern positiv zu werten, als dass es scheinbar vielen Ratsuchenden möglich ist, Beratungsgespräche vor Ort in einer EUTB wahrzunehmen. Für ratsuchende Menschen mit erheblichen Mobilitätseinschränkungen bieten jedoch die meisten EUTB-Angebote die Möglichkeit der aufsuchenden Beratung.¹⁸

Ein weiterer Aspekt eines niedrighschwelligigen Zugangs zu Beratungsangeboten ist die zeitliche Flexibilität, die den ratsuchenden Menschen geboten wird.

¹⁸ Laut Beratungsdokumentation betrug der Anteil aufsuchender Beratungen an allen Beratungen im Zeitraum zwischen 2018 und 2020 12 Prozent; der Anteil aufsuchender Beratungen an allen persönlichen Beratungen betrug 24 Prozent.

Diesbezüglich zeichnen sich die EUTB-Angebote durch einen hohen Anteil an offenen Sprechstunden (85 %) im Vergleich zu den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten aus (58 %). Offene Sprechstunden ermöglichen es den Ratsuchenden, auch ohne vorherige Terminabsprache ein Beratungsangebot aufzusuchen. Ausführliche Beratungen mit Termin bieten indessen alle EUTB-Angebote an.

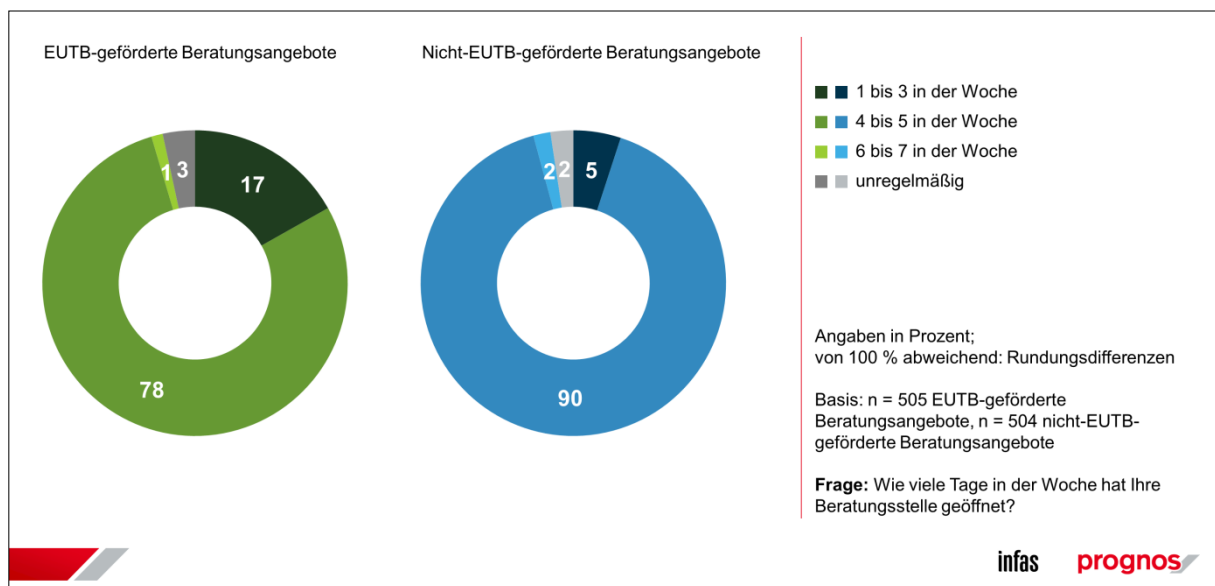
Abbildung 20: Ausführliche Beratung mit und ohne Terminabsprache



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Knapp vier Fünftel der EUTB (78 %) haben an vier bis fünf Tagen in der Woche geöffnet, bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten liegt dieser Anteil bei insgesamt 90 Prozent. 17 Prozent der EUTB haben ein bis drei Tage in der Woche geöffnet. Die Mehrheit der EUTB-Angebote bietet ein Beratungsangebot im Vollzeitumfang, das den zeitlichen Umfang der großen Reha-Träger zwar noch nicht erreicht, aber auch nicht wesentlich geringer ausfällt. Im Vergleich zu den EUTB-Angeboten haben Berufsgenossenschaften/Unfallkassen, Arbeitsagenturen und Jobcenter sowie die Rentenversicherung praktisch alle und die kommunalen Beratungsangebote noch zu 90 Prozent fünf Tage pro Woche geöffnet. Bei den trägerunabhängigen Angeboten sind es 75 Prozent (in der Abbildung nicht gezeigt).

Abbildung 21: Anzahl der geöffneten Tage pro Woche



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Die Nettoberatungszeit je Öffnungstag beträgt bei den EUTB im Durchschnitt 5,7 Beratungsstunden und bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten mit 7,0 Beratungsstunden etwa eine Stunde mehr. Der EUTB-Wert liegt nahe bei demjenigen der trägerunabhängigen Angebote ohne EUTB-Förderung (6,3 Beratungsstunden). Der Abstand zu den Beratungsangeboten der Berufsgenossenschaften/Unfallkassen beträgt dagegen drei Stunden (8,7 Beratungsstunden pro Öffnungstag; diese Angaben finden sich nicht in der Abbildung).

3.2.3 Finanzierung und Administration aus Sicht der EUTB-Angebote

Gegenstand der Evaluation sind auch die Verwaltungstätigkeiten und insbesondere die damit einhergehenden Herausforderungen für die EUTB-Angebote. Untersucht wird, welche begleitenden und organisatorischen Tätigkeiten im Rahmen der EUTB-Förderung anfallen und wie hoch der Aufwand dafür ist. Die Aussagen stammen aus den Workshops mit EUTB-Koordinierenden.

Finanzierung

Die EUTB-Förderrichtlinie mit Stand 17. Mai 2017 nennt folgende zuwendungsfähige Ausgaben:

- „Die Ausgaben der Beschäftigung von Beratungspersonen – bei entsprechender Qualifikation und Tätigkeit – bis Entgeltgruppe 12 TVöD,
- eine Verwaltungsausgabenpauschale in Höhe von 7 600 Euro pro Vollzeitäquivalent,

- Ausgaben im Zusammenhang mit der Qualifizierung und Weiterbildung der Beratungspersonen,
- Ausgaben für Räume, die für das Projekt angemietet werden, Ausgaben für besondere Bedarfslagen (z. B. Gebärdensprachdolmetscher),
- Aufwandsentschädigungen für den erforderlichen Einsatz von ehrenamtlich tätigen Menschen bis zur Höhe von 5 % der zuwendungsfähigen Ausgaben.“ (BMAS 2017a: 2 f.)

Vor diesem Hintergrund sind bestimmte Kritikpunkte aus den Reihen der EUTB-Koordinierenden einzuordnen. Den EUTB-Angeboten fehle es demnach an Refinanzierungsmöglichkeiten für Administration, Räumlichkeiten sowie Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit (siehe Kapitel 4.2.4 und 4.2.6).

So würden nicht alle EUTB-Koordinierungsstellen, die sich um die Administration kümmern, refinanziert. Diese Arbeit werde oft zusätzlich zu den bisherigen Aufgaben beim Träger des EUTB-Angebots ehrenamtlich erbracht. Zudem sei keine Finanzierung für Räumlichkeiten vorgesehen, die zu dem Träger gehören und für die EUTB genutzt werden. In der Folge entstünden finanzielle Verluste und Nutzungskonflikte. Des Weiteren könnten entstandene Kosten im Zusammenhang mit der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit nicht abgerechnet werden. Außerdem seien die Personalverwaltungs- und Sachkostenpauschalen sowie das Budget für die qualifikationsgerechte Personaleinstufung zu niedrig. Folglich sei der fünfprozentige Eigenanteil an der Finanzierung unter Berücksichtigung aller nicht förderfähigen Ausgaben für viele Träger zu hoch.¹⁹

Administration

Die Administration der EUTB-Angebote umfasst unter anderem die folgenden Tätigkeiten:

- Mittelabruf alle sechs Wochen
- Fördermittelmanagement über die ProDaBa-Datenbank
- jährlich zu erbringende Verwendungsnachweise
- Änderungsanträge erstellen
- Kassenstandsabfragen beantworten
- Unterstützung der FTB und des Evaluationsteams bei ihrer programmbegleitenden Arbeit

¹⁹ Die von den EUTB-Koordinierenden hierzu gesammelten Verbesserungsvorschläge fanden Eingang in den Jahresbericht 2020.

Gerade für kleine Träger sei die Fülle dieser Aufgaben nur schwer zu bewältigen. Als besonders aufwändig wird beispielsweise der alle sechs Wochen anfallende Mittelabruf angeführt, da auch die Projektbuchhaltungssoftware nicht mit der Standardbuchhaltungssoftware kompatibel sei. Einzelne EUTB verweisen zusätzlich auf klärungsbedürftige Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit der gsub-Administration, etwa in Hinblick auf einheitliche und verbindliche Rückmeldungen zu Kostenabrechnungen. Die Administration benötige teilweise über ein Jahr, um Rückmeldungen zur Mittelverwendung zu geben. Die EUTB könnten sich daher nicht sicher sein, welche Kosten übernommen werden. Für Vereine sei zudem finanziell problematisch, wenn auf eventuell anfallende Rückerstattungen zusätzlich noch ein Basiszinssatz erhoben werde.

Personalmangel und -fluktuation

Beratungskräfte mit geeigneter pädagogischer und fachlicher Qualifizierung sowie eigener Betroffenheit zu finden, ist für viele EUTB-Angebote schwierig und mit hohem Such- oder Rekrutierungsaufwand verbunden (siehe Kapitel 3.2.1). In der Folge würden auch Quereinsteigerinnen und Quereinsteiger ohne pädagogische oder fachliche Qualifikation eingestellt, die eine intensive Einarbeitungszeit benötigten. Durch Personalfluktuation im Rahmen kleiner Stellenanteile und -befristungen werde die Personalproblematik und der Aufwand für die Personalverwaltung zusätzlich verstärkt. Hiervon seien auch die Koordinationstellen betroffen.

3.3 Qualifizierung von EUTB-Beratungskräften

Eine Säule der Qualitätssicherung der Beratungstätigkeit durch die FTB bildet die Teilnahme aller sozialversicherungspflichtig beschäftigten EUTB-Beraterinnen und -Berater (hauptberuflich oder auf Minijob-Basis) an einer Grundschulung.²⁰ Es ist Aufgabe der FTB, den Schulungsbedarf zu erfassen sowie ein sachgerechtes Schulungskonzept zu entwickeln und dessen Umsetzung zu organisieren, „um einen möglichst einheitlichen Qualitätsstandard einhalten und garantieren zu können“ (BMAS 2018: 9). Im Rahmen dieser Implementierungsstudie zur EUTB soll die Konzeption und Umsetzung des Qualifizierungsprogramms der Fachstelle für die Beratungskräfte beschrieben, analysiert und bewertet werden, um hieraus Handlungsempfehlungen für die Qualitätssicherung, Weiterentwicklung und gegebenenfalls Verstetigung zu generieren. Die folgenden Ergebnisse basieren auf den Daten der Dokumentenanalyse, den Fachgesprächen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der FTB, Fokusgruppeninterviews mit Trainerinnen, Trainern und Teilnehmenden der Schulungen sowie Auswertungen interner Dokumente der Fachstelle

²⁰ Entsprechend der verwendeten Begrifflichkeiten der FTB werden die Begriffe Grundqualifizierung und (Grund-)Schulung im Folgenden synonym verwendet.

(Feedback-Bögen zu Schulungsveranstaltungen, Protokoll Train-the-Trainer-Treffen) (siehe Kapitel 2.5). Es werden zunächst die Struktur der Schulung vorgestellt, im Anschluss folgen die Analyseergebnisse entlang der Qualitätskriterien der Konzept-, Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität (siehe Kapitel 1.4). Die Analyseergebnisse beziehen sich im Wesentlichen auf das Präsenzseminar.

3.3.1 Struktur der Schulung

Die Grundqualifizierung besteht aus zwei Teilen: einem (Präsenz-)Seminar (32 Arbeitseinheiten ganztägig in Form eines Blockseminars an fünf aufeinanderfolgenden Werktagen) und einer Selbstlernphase (auf der Basis von Schulungsmaterialien, z. B. Reader, Studienbriefe). Alle Bestandteile der Grundschulung sind für alle EUTB-Beraterinnen und -Berater verpflichtend und sollten im Laufe des ersten Projektjahres absolviert werden.

(Präsenz-)Seminare

Im Zeitraum von 2018 bis 2021 fanden bundesweit 64 Präsenzseminare an acht Standorten mit insgesamt 1.093 Teilnehmenden statt. Dabei wurde eine regionale Ausrichtung angestrebt (das heißt, Beraterinnen und Berater aus einer Region besuchten dasselbe Seminar). Die Teilnahme an der Grundschulung war kostenlos, Reise- und Übernachtungskosten wurden von den Trägern der Beratungsangebote übernommen. Falls nicht alle Plätze einer Schulungswoche belegt werden, können auf Antrag auch ehrenamtliche Beraterinnen und Berater teilnehmen.

Ende 2019 wurde eine „Kombi-Präsenz-Schulung“ mit 15 Teilnehmenden durchgeführt. In diesem Format wurden Lehrinhalte mehrheitlich online vermittelt, sodass die Präsenzzeit mit externen Video-Zuschaltungen (Hybrid-Format) auf ein Wochenende verkürzt werden konnte. Anstoß für die Konzeption dieses Schulungsmodells gaben Anfragen und Rückmeldungen von EUTB-Beraterinnen und -Beratern, die beispielsweise aufgrund von Beeinträchtigungen, familialen Betreuungs-Verpflichtungen, arbeitszeitvertraglichen Regelungen oder anderen persönlichen Gründen nicht für eine Woche freigestellt werden oder das häusliche Umfeld für diesen Zeitraum nicht verlassen konnten (Ergebnis aus: Fachgespräch mit Projektleitung der Fachstelle). Die Teilnahme an dem Kombi-Präsenz-Seminar sollte zudem jenen Beraterinnen und Beratern eine Teilnahme ermöglichen, deren Lernvoraussetzungen z. B. durch eine geringere Aufmerksamkeitsspanne, Konzentrationsschwierigkeiten oder eine geringe physische und psychische Belastbarkeit erschwert sind.

Anfang 2020 wurde die Schulung aufgrund der Corona-Pandemie auf ein ausschließlich digitales Format umgestellt; mit der (nahezu) barrierefreien und datenschutzkonformen Plattform Zoom Connect4Video wurden bislang insgesamt

sieben Online-Schulungen mit insgesamt 34 Teilnehmenden durchgeführt. Das Lehrkonzept wurde unter Beachtung der Regelungen zu Arbeitsunterbrechungen bei andauernder Bildschirmarbeit angepasst.

Alle Seminarformen wurden jeweils von zwei Trainerinnen bzw. Trainern mit Beeinträchtigungen (Peers) und Beratungserfahrungen durchgeführt.

Tabelle 5: Übersicht über die Anzahl durchgeführter Schulungen und die Anzahl der Teilnehmenden.

Jahr	Anzahl der Schulungen	Anzahl Teilnehmende
2018	49	856
2019	15 (1 Kombi-Präsenz-Schulung)	252
2020	6 (5 Online-Schulungen)	95 (77 Online)
bis 2/2021	2 Online-Schulungen	34 (Online)
Gesamt	72	1203

Quelle: Eigene Darstellung nach Angaben der Fachstelle Teilhabeberatung, Stand: März 2021.

Der Bedarf an Grundschulungen ging insgesamt deutlich über die Erwartungen und Planungen bei Projektbeginn hinaus. Als Gründe wurden seitens der FTB genannt, dass nicht alle Schulungen unter anderem aufgrund von kurzfristigen krankheitsbedingten Ausfällen voll belegt werden konnten, die realen Stellenbesetzungen in den EUTB die erwartete Anzahl an Teilnehmenden überstieg und zudem die Fluktuation von Beraterinnen und Beratern und entsprechende Neueinstellungen höher und zahlreicher waren als erwartet (Fachgespräch mit Projektleitung Fachstelle). Es wird davon ausgegangen, dass es auch in 2021 und 2022 noch weiteren Schulungsbedarf geben wird, weil noch nicht alle Beraterinnen und Berater die Möglichkeit hatten, an einer Schulungswoche teilzunehmen. Für die zweite Hälfte 2021 sind derzeit zwei weitere digitale Schulungsseminare geplant.

Selbstlernphase

Für die Selbstlernphase werden den Beraterinnen und Beratern im internen Bereich der Homepage der Fachstelle verschiedene Materialien zur Verfügung gestellt. Wesentliches Element sind die Studienbriefe, die der inhaltlichen Vertiefung dienen sollen. Bislang werden insgesamt sieben Studienbriefe zu folgenden Themen angeboten: Modelle von Behinderung, Persönliches Budget, Schwerbehindertenausweis, Medizinische Rehabilitation, Zuständigkeit, Teilhabe an Bildung, Teilhabeplan. Weitere Materialien sind unter anderem ein Reader zur Grundqualifizierung und ein Reader „Fachinformationen“, eine kommentierte Literaturliste sowie der Zugriff auf Inhalte des E-Mail-Newsletters „Fachinformationen“. Ergänzt werden diese Inhalte um Textsammlungen zu

Themen wie Arbeitgeberservice, Barrierefreiheit, Beratungsdokumentation, Datenschutz, Öffentlichkeitsarbeit, einer umfassenden Urteilssammlung und anderem. Zudem wurde ein Online-Forum für den Austausch zwischen den Beraterinnen und Beratern eingerichtet. (FTB, nicht öffentlich zugänglich)

3.3.2 Ziele und fachlich-inhaltliche Orientierungen (Konzeptqualität)

Die Dimension der Konzeptqualität der Schulung umfasst die Kriterien Zielsetzung, fachliche Orientierungen und Inhalte (siehe Referenzrahmen, Kapitel 1.4.1).

Zentral für Transparenz und eine gemeinsame Orientierung aller beteiligten Akteure ist die Formulierung einer klaren Zielsetzung: Was soll mit der Schulung erreicht werden? Was kann sie leisten und was nicht? Diese Zielsetzung dient auch als Maßstab für eine (kontinuierliche) Bewertung der Ergebnisqualität. Die Konzeptentwicklung erfolgte nach Aussage der Mitglieder der FTB, Fokusteam Curriculum unter großem Zeitdruck während der Startphase der Umsetzung. Sie sehen das Ziel des Präsenzseminars darin, einen „gemeinsamen Start“ der Schulung zu ermöglichen. Dies umfasse ein gemeinsames Verständnis der EUTB und ihrer Leitidee „Eine für alle“, ein menschenrechtliches Verständnis von Behinderung, die Beratungshaltung, das Peer-Konzept, Vernetzung sowie die Kenntnis der Arbeits- und Organisationsweisen der FTB und Anforderungen an die Administration seitens der Beratungsangebote. Grundsätzlich müsse die Grundqualifizierung nicht vollständig in allen Themengebieten Kompetenzen vermitteln; eine Sozialrechtsschulung etwa sei kein Ziel der Schulung gewesen (Fachgespräch FTB, Fokusteam Curriculum). Auch wenn laut Curriculum (sozial-)rechtliche Grundlagen in der Präsenzveranstaltung vermittelt werden sollen, „ersetzt dieser Lehrbereich keine umfassende sozialrechtliche Fortbildung“ (FTB, nicht öffentlich zugänglich).

Die Trainerinnen und Trainer wurden im Rahmen der Train-the-Trainer-Qualifizierung über diese konzeptionelle Ausrichtung und die Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Rahmen der Ausschreibungen der Schulungen über die Zielrichtungen informiert. Als inhaltliche Schwerpunkte wurden hier die Beratungshaltung „auf Augenhöhe“ und speziell die Beratungsmethode des Peer Counseling angekündigt. Zusätzlich wurde ab März 2018 ein Informationsschreiben zur Grundqualifizierung durch die Fachstelle herausgegeben, in der folgende Aspekte zu „Sinn und Zweck der Grundqualifizierung“ genannt werden:

- Es sollen vergleichbare Kompetenzen und Angebote in allen Beratungsangeboten vorgehalten werden.
- Ziel ist es, im Präsenzseminar Austausch zwischen erfahrenen und neu dazu gewonnenen Beratungskräften zu fördern.

- Allen soll ein gleichmäßiger Informationsstand ermöglicht werden. (FTB 2021)

Dennoch fühlten sich einige der befragten Beraterinnen und Berater nicht, nicht gut oder zu spät informiert, zum Teil waren Informationen nicht barrierefrei (für Personen mit Beeinträchtigungen beim Sehen und Hören). Die Erwartungen der Schulungsteilnehmerinnen und -teilnehmer und ihre Motivation waren entsprechend ihrer insgesamt heterogenen Voraussetzungen sehr unterschiedlich. Einige der Befragten in den Fokusgruppen sagten, dass sie gar keine oder nur wenig Erwartungen gehabt hätten, weil sie z. B. bereits qualifiziert und beratungserfahren seien oder weil sie von Teilnehmerinnen und Teilnehmern bereits erfolgreicher Seminare Negatives gehört hätten. Einige formulierten Zielsetzungen der Schulung im Sinne der Informationen durch die FTB wie alle Beratenden auf einen Stand zu bringen, das Konzept der EUTB verstehen sowie gegenseitiges Kennenlernen und Vernetzung. Inhaltlich wurden (je nach Erfahrungs- und Qualifikationshintergrund) Beratungsgrundlagen oder eine Aktualisierung und Vertiefung von feldspezifischem Fachwissen gewünscht. Übergreifend wurden in den Fokusgruppen der Beraterinnen und Berater deutlich die Erwartung beziehungsweise der Wunsch nach sozialrechtlicher Qualifizierung geäußert. Dieses Thema dominiert nach Aussagen der Fachstelle auch die Feedback-Bögen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu konkreten Schulungen (Antworten auf die Frage: „Was hat mir gefehlt?“). (Fachgespräch FTB / Fokusteam Curriculum)

Aus Sicht der Trainerinnen und Trainer der Fokusgruppen stand ihr Auftrag (der ihnen über die Fachstelle und das Curriculum vermittelt wurde) zum Teil im Gegensatz zu den Erwartungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Im Hinblick auf die hohen Erwartungen bezüglich sozialrechtlicher Themen wurde auch von einem Gefühl der Überforderung gesprochen.

Im späteren Projektverlauf wurde die Zielsetzung der Grundqualifizierung für die Beraterinnen und Berater durch die Fachstelle noch einmal deutlicher präzisiert, um der aus Sicht der FTB teils überhöhten Erwartungshaltung der Teilnehmenden zu begegnen (Fachgespräch FTB / Projektleitung). So heißt es nun auf der Homepage der FTB zur Grundqualifizierung: „Bitte beachten Sie, dass es sich in dieser ersten Phase nicht um eine Sozialrechtsschulung handelt. Vielmehr geht es vor allem um das Konzept der EUTB®, um die Methode des Peer Counseling sowie um die Beratungshaltung! Ferner werden Fragen von Vernetzung und Datenschutz behandelt.“ (FTB 2021)

Fachlich-inhaltliche Orientierungen

Inhalte und Umsetzungskonzept der Schulung sollten sich im Sinne eines professionellen Weiterbildungsprogramms systematisch an den Zielen und dem Programm der EUTB und darauf bezogene Beratungskompetenzen, an

fachwissenschaftlichen Grundlagen in den einschlägigen Feldern von Erwachsenenbildung, Fort- und Weiterbildung, psychosozialer Beratung und Peer Counseling sowie an den Zielgruppen beziehungsweise Teilnehmerinnen und Teilnehmern orientieren. Die Inhalte des Präsenzseminars wurden durch das Fokusteam Curriculum der FTB im Vorfeld des Schulungsstartes entwickelt. Als Orientierung dienten nach Aussage der Mitglieder die politisch-rechtlichen Grundlagen zur EUTB (§ 32 SGB IX, Förderrichtlinie) sowie bereits vorhandene Qualifizierungsprogramme im Bereich des Peer Counseling (z. B. Bildungs- und Forschungsinstitut zum selbstbestimmten Leben Behinderter, LVR Modellprojekt, deaf mentoring, Ex In, Stiftung Lebensnerv), die auf das Beratungsfeld der EUTB angepasst wurden. In die Entwicklung wurden verschiedene Perspektiven eingebunden; so waren auch eine Person mit Lernschwierigkeiten (aus einer Werkstatt für behinderte Menschen) sowie eine Person aus dem Bereich Deaf Mentoring einbezogen. Im Ergebnis sei ein sehr umfangreiches Curriculum entstanden, das als „Basisversion“ und für Revisionen offen zu verstehen sei. (Fachgespräch FTB/Fokusteam Curriculum)

Ergänzend wurde durch das Fokusteam Qualitätsmanagement ein Kompetenzprofil für EUTB-Beraterinnen und -Berater entwickelt, das den Trägern der EUTB auch als Basis zur Personalentwicklung/Bedarfsanalyse für Weiterbildung über die Grundqualifizierung hinaus dienen soll. Dieses Profil muss nach Aussagen der FTB jedoch nicht durch eine einzelne Beratungsperson vollumfänglich ausgebildet werden, sondern kann sich über das gesamte Team verteilen. Darüber hinaus können und sollen vor dem Hintergrund der Komplexität der zu bedienenden Beratungsinhalte Ratsuchende auch an andere EUTB-Angebote beziehungsweise andere EUTB-Beraterinnen und -Berater verwiesen werden, die gegebenenfalls eher „echte Peers“ und auf ihrem Gebiet „Expertinnen und Experten in eigener Sache“ sind (FTB, nicht öffentlich zugänglich).

Die FTB hat auf Wunsch der Trainerinnen und Trainer auf der Basis des Curriculums einen Musterseminarplan für die Gestaltung der Präsenzseminare entwickelt, der den Trainerinnen und Trainern eine Orientierung im Hinblick auf Themen und Lernziele, Zeitplan, Methode und Materialien bietet.²¹ Der Musterseminarplan umfasst die folgenden Themenbereiche: Eröffnen und Kennenlernen, EUTB, UN-BRK, das Peer in mir, Kommunikation und Beratungspraxis, spezielle Bedingungen in der Beratung, Recht und Qualitätsstandards. Die Trainerinnen und Trainer können und sollen von diesem Plan in Abhängigkeit von den Voraussetzungen und Wünschen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer sowie von situativen Anforderungen abweichen beziehungsweise Schwerpunkte setzen. Dies wurde von den Trainerinnen und Trainern positiv bewertet. Um die Planung und Gestaltung der Schulungen an

²¹ Nicht öffentlich zugänglich, wurde der Begleitforschung von der FTB zur Verfügung gestellt.

den Teilnehmerinnen und Teilnehmern ausrichten zu können, enthält der Anmeldebogen Angaben zu ihren Erfahrungen und Bedarfen.

Inhalte/Curriculum

Tabelle 6 zeigt eine Gegenüberstellung der Kompetenzbereiche für EUTB-Beraterinnen und -Berater im Kompetenzmodell psychosozialer Beratung der wissenschaftlichen Begleitung (siehe Kapitel 1.4), im von der FTB entwickelten Kompetenzprofil Teilhabeberaterinnen und -berater-EUTB und dem Curriculum der FTB für die Qualifizierung von Teilhabeberaterinnen und -beratern. Dabei zeigt sich eine große inhaltliche Übereinstimmung in den grundlegenden Kompetenzbereichen.

Tabelle 6: Kompetenzmodell, -profil und Curriculum der FTB

Kompetenzmodell psychosozialer Beratung	Kompetenzprofil Beratende der FTB	Curriculum der FTB für die Qualifizierungen zum/zur EUTB-Teilhabeberaterin/-berater
Fachkompetenz (Wissen)	Fach- und Methodenkompetenz	Fach- und Methodenkompetenz
Methodenkompetenz (Können)		
Sozial-emotionale Kompetenz (Handlungsorientierung)	Sozial-kommunikative Kompetenz	Sozialkompetenz
		Selbstkompetenz
	Beratungskompetenz	Beratungskompetenz
		Netzwerkkompetenz

Quelle: Eigene Darstellung

Eine genauere Analyse der jeweiligen Inhalte zeigt Folgendes: Das Kompetenzprofil der FTB ist im Vergleich zum Modell der wissenschaftlichen Begleitung ausdifferenzierter und enthält zudem einige ergänzende Aspekte (z. B. Qualitätsmanagement, Wissensorientierung, Ethikstandards). Das Curriculum zur Qualifizierung der Beraterinnen und Berater berücksichtigt hingegen einige Inhalte des Kompetenzmodells der wissenschaftlichen Begleitung und des Kompetenzprofils der FTB nicht: aus dem Kompetenzfeld der Fachkompetenz vollständig die Bereiche (sozial-)diagnostisch-pädagogisches Wissen, kaufmännisches Wissen und administratives Wissen. Da Inhalte aus dem Bereich diagnostisch-pädagogisches Wissen auch im Kompetenzprofil der FTB nicht genannt werden (und auch im Musterseminarplan nicht vorkommen), wäre hier in der weiteren Entwicklung zu überprüfen/zu diskutieren, inwiefern dieser Bereich relevant für die EUTB-Angebote ist. Hingegen werden Inhalte aus dem administrativen Bereich wie Beratungsdokumentation und Datenschutz im

Kompetenzprofil der FTB und im Musterseminarplan sowie als Zielsetzung im Fachgespräch mit der FTB/Fokusteam Curriculum thematisiert, sie werden jedoch nicht im Curriculum genannt. Auch nicht aufgeführt wird aus der sachlichen Dimension der Methodenkompetenz der Handhabung von EDV-Systemen, Büromanagement und Umgang mit digitalen Kommunikationstools. Im Bereich der sozial-emotionalen Kompetenz werden viele, jedoch nicht alle Inhalte (z. B. im Bereich Diversity-Kompetenz) im Curriculum abgebildet.

3.3.3 Lerninfrastruktur (Strukturqualität)

Wesentliche Kriterien der Strukturqualität der Schulung sind die Organisation (im Vorfeld), Barrierefreiheit/angemessene Vorkehrungen sowie die Auswahl und Qualifizierung der Trainerinnen und Trainer (personelle Rahmenbedingungen) (siehe Kapitel 1.4.3)

Organisation im Vorfeld

Die Organisation der Präsenzseminare, einschließlich der Vorbereitungen im Vorfeld liegt in der Verantwortung der Fachstelle (BMAS 2018). Nach Aussage von Trainerinnen und Trainern „knirschte“ es in der Startphase Anfang 2018 im Hinblick auf organisatorische und planerische Abläufe noch sehr und vieles wirkte improvisiert. Beispielsweise seien sie erst sehr kurzfristig über besondere Bedarfe von Teilnehmenden in Kenntnis gesetzt worden, so dass sie diese nicht oder nicht ausreichend berücksichtigen konnten. Insbesondere fühlten sich die Trainerinnen und Trainer zu Beginn nicht darauf vorbereitet, dass unter den Teilnehmerinnen und Teilnehmern auch viele Personen ohne Beeinträchtigungen (Nicht-Peers) waren (Fokusgruppe Trainerinnen und Trainer). Seit 2019 werden die jeweiligen Bedarfe und auch Erwartungen der Teilnehmenden bereits mit der Anmeldung erfasst und an die Trainerinnen und Trainer übermittelt (Fachgespräch Projektleitung FTB).

Barrierefreiheit/angemessene Vorkehrungen

Ein wesentliches strukturelles Qualitätskriterium der Lerninfrastruktur ist die **räumliche Barrierefreiheit** – also die Erreichbarkeit der Veranstaltungsorte, Zugänglichkeit und Nutzbarkeit aller Räume für alle Teilnehmenden, sowie die Verfügbarkeit von Rückzugsräumen. Auf der Homepage der FTB werden im internen Bereich Email-Adressen von Kontaktpersonen des jeweiligen Veranstaltungsorts angegeben, die Homepages des Veranstaltungsortes verlinkt sowie barrierefreie Hotels empfohlen. Nach Einschätzung sowohl von Trainerinnen und Trainern als auch von Teilnehmenden entsprachen nicht alle Veranstaltungsorte allen Kriterien der räumlichen Barrierefreiheit. Zudem wurden die Räume zum Teil als zu klein beschrieben. Auch für einige Trainerinnen und Trainer wurden nach deren Aussage nicht immer die behinderungsspezifischen Bedarfe in der Organisation und Auswahl des Seminarortes berücksichtigt

(Fokusgruppe Trainerinnen/Trainer). Für einige Teilnehmende ergaben sich auch zeitliche Barrieren, insofern die fünftägige Schulungspräsenz an einem nicht immer regional gelegenen Ort schwierig zu vereinbaren war z.B. mit Care-Verpflichtungen (Alleinerziehende, Pflege von Angehörigen) oder das Pensum der Arbeitseinheiten aus gesundheitlichen/behinderungsbedingten Gründen schwer zu bewältigen war.

Ein weiteres wesentliches Kriterium für Barrierefreiheit ist, dass die **Kommunikationsformen** sowie Lehr- und Lernmittel auf die Voraussetzungen der Teilnehmenden abgestimmt werden. Um diesem Anspruch gerecht werden zu können, müssen die Trainerinnen und Trainer rechtzeitig vor Beginn der Präsenzveranstaltung über individuelle Bedarfe in Kenntnis gesetzt werden. Zudem müssen sie über entsprechende Kompetenzen und Mittel verfügen – etwa ein breites Repertoire an einzusetzenden Medien und Materialien sowie über ein hohes Maß an didaktischen Fähigkeiten, um unterschiedlichen Lernniveaus gleichzeitig zu entsprechen (FTB, nicht öffentlich zugänglich). Im Rahmen des Anmeldeverfahrens zu den Präsenzseminaren werden die Teilnehmenden dem Konzept der angemessenen Vorkehrungen folgend aufgefordert, persönliche Bedarfe anzugeben: Vorabversand der Schulungsunterlagen in elektronischer Form, Mitbringen eines Assistenz- oder Begleithundes, Persönliche Assistenz, Leichte Sprache, Gebärdensprach- oder Schriftdolmetscherinnen bzw. -dolmetscher, FM-Anlage etc. (FTB, nicht öffentlich zugänglich). Übersetzung durch Lormen sowie Leichte Sprache wurden nach Angaben der FTB nur selten nachgefragt, letzteres hängt auch damit zusammen, dass es bislang nur wenige hauptamtliche Beraterinnen und Berater mit Lernschwierigkeiten gäbe. Bisher gäbe es auch kein ausgearbeitetes Konzept für die Schulung von Menschen mit Lernschwierigkeiten. Als schwierig wurde von Beraterinnen und Beratern beschrieben, dass notwendige Assistenz zur Teilnahme an Schulungen nicht immer bzw. nicht ausreichend finanziert wurde. Auch für einige Trainerinnen und Trainer wurde nach deren Aussage benötigte Arbeitsassistenz nur „rudimentär“ bereitgestellt. Insgesamt hätten sich die Trainerinnen und Trainer persönliche Absprachen mit dem Organisations-Team der FTB gewünscht, so dass behinderungsspezifische Bedarfe besser hätten berücksichtigt werden können (Fokusgruppe Trainerinnen und Trainer).

Insgesamt ist die Organisation von Barrierefreiheit aus Sicht der FTB mit einem hohen Organisationsaufwand verbunden. Eine Trainerin erklärte, dass es schwierig war, allen gerecht zu werden, insbesondere sehbehinderten Beraterinnen und Beratern sowie Autisten. Mit der Zeit hätten Trainerinnen und Trainer jedoch dazu gelernt. Seitens der Teilnehmenden wurde darauf hingewiesen, dass Barrierefreiheit im Hinblick auf die Verschiedenheit von Beeinträchtigungen und Bedürfnissen nie vollständig zu erreichen sei und immer

auch Kompromisse erfordere.²² Zugleich sei das Erleben der Umsetzung von Barrierefreiheit und angemessenen Vorkehrungen für sie auch ein Lerneffekt gewesen, dies sei auch im Falle des Scheiterns von Barrierefreiheit der Fall gewesen, da durch die Folgen von fehlender/unzureichender Barrierefreiheit das Verständnis für besondere Bedarfe gewachsen sei.²³

Die Rückmeldungen zu den online durchgeführten Schulungen im Zeitraum Aug. 2020 bis Februar 2021 seitens der Teilnehmenden (Feedback-Bögen der FTB), der Trainerinnen und Trainer (Train-the-Trainers-Treffen März 2021) sowie der Projektleitung (Fachgespräch Projektleitung März 2021) zeigen, dass durch dieses Format viele der genannten Barrieren vermieden werden konnten; z. B. durch den Wegfall von Anreise und Hotelübernachtung, die Vereinbarkeit mit familiären Versorgungs-Verpflichtungen, eine individuelle Anpassung von Schriftgrößen oder das Zuschalten von Gebärdensprach- und Schriftdolmetscherinnen und -dolmetscher.

Auswahl und Qualifizierung der Trainerinnen und Trainer

Zu einem gelingenden Schulungsseminar tragen wesentlich die Kompetenzen, Expertisen und Qualifikationen der Trainerinnen und Trainer bei. Nach Aussage der Mitglieder der FTB/Fokusteam Curriculum wurden zur Akquise und Auswahl der Trainerinnen und Trainer aus dem Kreis der vorhandenen Peer-Beraterinnen und -Berater etwa vierzig Personen aktiv angesprochen („von denen wir wussten, was sie können“) (Fachgespräch FTB/Fokusteam Curriculum). Laut Kompetenzprofil der FTB sollen als Trainerinnen und Trainer praxiserfahrene Peer-Beraterinnen und -Berater eingesetzt werden, die selber mit einer Beeinträchtigung leben und sich „mit der eigenen Beeinträchtigung und verbundener Diskriminierungserfahrung auseinandergesetzt haben“ (FTB, nicht öffentlich zugänglich).

Nach Aussage der FTB wird die eigene Betroffenheit über Selbstdefinition anerkannt (Fachgespräch FTB/Fokusteam Curriculum). Erwünscht, aber nicht vorausgesetzt werden eine Ausbildung in einem bestimmten Beruf, eine absolvierte Ausbildung als Peer-Beratungskraft sowie Erfahrungen in der Erwachsenenbildung. Es wird erwartet, dass sich die Trainerinnen und Trainer die fachlichen Inhalte der Qualifizierung aneignen und diese methodisch-didaktisch barrierefrei vermitteln können. Zudem sollen sie über soziale Kompetenzen wie eine wertschätzende, offene, gender- und kultursensiblen Grundhaltung, Offenheit gegenüber der Vielfalt von Beeinträchtigungsformen verfügen und die Konzepte von Selbstbestimmung, Selbstvertretung und Empowerment kennen

²² In den internen Feedback-Bögen der FTB bewerten etwa die meisten Teilnehmenden die Barrierefreiheit der Veranstaltungen als gut bis sehr gut (76% im Zeitraum März – Dez. 2018, 82% im Zeitraum Jan. 2019 – März 2020, 88% im Zeitraum Aug. 2020 – Febr. 2021)

²³ Ebd.

und vertreten. Wichtig ist nach Aussage der FTB insbesondere ein menschenrechtliches Grundverständnis von Behinderung im Sinne einer sozialen Konstruktion. Zum Kompetenzprofil gehört auch ein sicherer Umgang mit elektronischen Medien (FTB, nicht öffentlich zugänglich).

Diese im Kompetenzprofil und im Fachgespräch der Fachstelle genannten Kriterien bei der Auswahl der Trainerinnen und Trainer entsprechen weitgehend den im fachlichen Referenzrahmen der wissenschaftlichen Begleitung genannten Kriterien (siehe Kapitel 1.3). Allerdings werden die fachlich als notwendig erachteten Qualifikations- und Erfahrungskriterien wie eine abgeschlossene Schulung oder Ausbildung als Peer-Beratungskräfte sowie Kompetenzen und Erfahrungen in der Erwachsenenbildung von der FTB lediglich als wünschenswert, nicht aber als unverzichtbar erachtet. Teamfähigkeiten im Hinblick auf das Team-Teaching-Konzept bei der Qualifizierung der Beraterinnen und Berater werden nicht explizit erwartet.

Inwiefern die insgesamt zwanzig ausgewählten und qualifizierten Trainerinnen und Trainer den im Kompetenzprofil der FTB sowie den im fachlichen Referenzrahmen genannten Anforderungen tatsächlich entsprechen, lässt sich auf der vorhandenen empirischen Basis nicht bewerten. Menschen mit Lernschwierigkeiten sind bislang nicht unter den Trainerinnen und Trainern vertreten. Drei Trainerinnen und Trainer seien inzwischen ausgeschieden, weil ihre Schulungen nicht auf Grundlage der Dokumente der Fachstelle erfolgte (Fachgespräch FTB/Fokusteam Curriculum).

Die Qualifizierung der Trainerinnen und Trainer erfolgt durch die Fachstelle und ist für die Trainerinnen und Trainer kostenlos. Den Lehrplan hat das Fokus-Team Curriculum-Entwicklung entwickelt, in weiten Bereichen gibt es inhaltliche Überschneidungen zum Curriculum für die Qualifizierung der Beraterinnen und Berater. Darüber hinaus sollen Fragen der eigenen Motivation und Haltung behandelt werden sowie Methodik und Didaktik für heterogene Lerngruppen. In enger Zusammenarbeit mit der Fachstelle erfolgt die „konkrete, inhaltliche Ausgestaltung des Rahmens, den das Curriculum stellt“. Laut Curriculum wurden zwischen 12/2017 und 2/2018 vier verschiedene Qualifizierungsmodule für die Trainerinnen und Trainer in unterschiedlichen Formaten (Präsenzseminar, E-Learning, Webinare, Livestream, Chat) angesetzt, deren zeitlicher Umfang jeweils unbestimmt bleibt (Umfang von „xy AE“ /Arbeitseinheiten, eine AE umfasst 45 min). (FTB, nicht öffentlich zugänglich)

Trainerinnen und Trainer der Grundqualifikation gaben im Fokusgruppeninterview an, dass es für die Vorbereitung auf ihre Tätigkeit (Durchführung der Präsenzseminare) zunächst wenig inhaltlich-konzeptionelle Orientierung gab. So lag zum ersten Train-the-Trainer-Treffen (12/2017) weder ein Curriculum noch ein Kompetenzprofil für EUTB-Beraterinnen und -Berater vor. Lernziele und -inhalte wurden skizziert, und es oblag den Trainerinnen und Trainer-Duos in

Eigenregie ihre Seminare vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten, was einerseits viel Freiheit in Methodenwahl und Didaktik bedeutete, andererseits auch unter hohem Zeitdruck geschehen musste (Fokusgruppe Trainerinnen und Trainer). Von Trainerinnen und Trainern wurde geäußert, dass sie sich einheitliche „Basis-Unterlagen“ als Grundlage für ihre Seminar-Vorbereitungen gewünscht hätten. Zudem wurde eine Unterstützung durch Fachjuristinnen und -juristen gewünscht. Inzwischen wurde von der Fachstelle ein Musterseminarplan zur Orientierung entwickelt und zur Verfügung gestellt. Die Trainerinnen und Trainer empfanden zudem einen hohen Druck, selbst Expertin bzw. Experte werden zu müssen, um erfolgreich sein zu können. Obwohl zu Beginn alles unsicher gewesen sei, seien sie aber insgesamt hochmotiviert gewesen. Zum weiteren Austausch werden von der Fachstelle regelmäßige Trainerinnen und Trainer-Treffen angeboten sowie Möglichkeiten des kollegialen Austausches über eine Online-Plattform und einen E-Mail-Verteiler geschaffen.

Bei der Zusammenstellung der Trainerinnen- und Trainer-Teams ist auf eine gute Passung und Ergänzung im Hinblick auf die unterschiedlichen fachlichen, methodischen und sozial-personalen Kompetenzen, einschließlich unterschiedlicher Beeinträchtigungsformen und Behinderungserfahrungen zu achten.²⁴ Nach Aussage der FTB sollen die Trainerinnen und Trainer für die Teilnehmenden auch eine Vorbildfunktion durch ihre Zusammenarbeit erreichen. Aus dem Kreise der Beratungskräfte der Fokusgruppen wurde es positiv bewertet, dass die Trainerinnen und Trainer selbst mit Behinderungen lebten, dies hätte die gegenseitige Akzeptanz und „Inklusion“ von allen Teilnehmenden erhöht. Nach Aussage der Trainerinnen und Trainer erfolgte die Zusammenstellung der Duos während der Train-the-Trainer-Schulungen. Obgleich die Bedingungen der Zusammenstellung als „nicht optimal“ beschrieben werden (u. a. unter großem Zeitdruck), wird sie im Nachhinein jedoch als erfolgreich bewertet („am Ende kommt immer irgendetwas zustande“). Von Schulungsteilnehmenden wird die Methode des Team-Teachings in den Fokusgruppen als abwechslungsreich beschrieben, die Trainerinnen und Trainer hätten sich gut gegenseitig ergänzt (Fokusgruppe Beratungskräfte).

3.3.4 Lehr-/Lernsituation (Prozessqualität)

Die Prozessqualität der Präsenzseminare bezieht sich auf zentrale Merkmale der Lehr-/Lernsituation wie Umsetzung des Curriculums, Partizipation der Teilnehmerinnen und Teilnehmer und Methoden (siehe Kapitel 1.4.4).

Da die verschiedenen Umsetzungskonzepte der Trainerinnen und Trainer nicht verfügbar sind und Durchführung und Ablauf der Seminare nicht dokumentiert wurden, gibt es bislang für die Darstellung und Bewertung dieser Dimension der

²⁴ Vgl. Jahresbericht 2018 Seite 86 (unveröffentlicht).

Schulung nur eine schmale empirische Basis. So kann zum Beispiel nicht rekonstruiert werden, ob und welche Inhalte (des Curriculums bzw. des Rahmenplans der FTB) jeweils umgesetzt und welche Methoden eingesetzt wurden. Ein wesentliches Qualitätskriterium für Prozesse der Erwachsenen- und Weiterbildung ist die Partizipation der Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Nach Aussage einiger Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden ihre Voraussetzungen, Wünsche und Fragen zu Beginn der Schulung durch die Trainerinnen und Trainer erfragt und im Schulungsverlauf berücksichtigt. Die Zusammensetzung der Schulungen war aus der Sicht aller befragten Akteursgruppen (FTB, Trainerinnen und Trainer, Beraterinnen und Berater) von einer großen Vielfalt und Verschiedenheit geprägt, u. a. im Hinblick auf das Vorhandensein und die Art der Beeinträchtigungen bzw. des Unterstützungsbedarfs, Qualifikationen und Beratungserfahrungen, Erwartungen und Motive. Diese heterogene Ausgangslage wurde von den Trainerinnen und Trainern als Bereicherung für den Schulungsprozess beschrieben („je vielfältiger die Teilnehmenden-Zusammensetzung war, desto besser war das Seminar“), weil ein voneinander Lernen möglich war und jede Person sich selbst und ihre Bedürfnisse im Hinblick auf das Funktionieren der gesamten Gruppe kritisch reflektieren musste. Zugleich wurde die Verschiedenheit aber auch als große Herausforderung erlebt („es war unmöglich, allen gerecht zu werden“) (Fokusgruppe Trainerinnen und Trainer). Auch viele der befragten Beraterinnen und Berater empfanden die Diversität der Teilnehmerinnen und Teilnehmer als große Bereicherung, da sie so ihren Horizont erweitern und Bedürfnisse von anderen Personen (mit Beeinträchtigungen) besser wahrnehmen und verstehen konnten. Auch der Austausch untereinander und das Lernen voneinander wurden von ihnen als sehr positiv beschrieben. Als hilfreich im Umgang mit der Heterogenität nannten die Trainerinnen und Trainer Methodenvielfalt, Einlassen auf menschliche Begegnungen und die Vielzahl der Behinderungsarten, eigene Offenheit, den Austausch untereinander befördern sowie die punktuelle Einbindung von Expertinnen und Experten aus dem Kreis der Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu bestimmten Themen (Fokusgruppe Trainerinnen und Trainer).

Die Wahrnehmungen und Bewertungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu den jeweiligen Präsenzseminaren werden über einen Feedbackbogen der FTB erhoben und von der Fachstelle ausgewertet. Die Trainerinnen und Trainer erhalten die Rückmeldungen über eine veranstaltungsübergreifende Gesamtauswertung, nicht aber zu dem selbst durchgeführten Seminar. Zu diesen wenden die Trainerinnen und Trainer zum Ende der Seminare auch eigene Methoden an (z. B. Blitzlicht), die Mitglieder der FTB beziehungsweise des Fokusteams Curriculum vermuten hier jedoch den Einfluss eines gewissen Gruppendrucks (Fachgespräch FTB/Fokusteam Curriculum).

Neben den Inhalten des Seminars und der Partizipation der Teilnehmerinnen und Teilnehmer wird die Qualität des Schulungsprozesses über die eingesetzten

Methoden vermittelt. Der Musterseminarplan für die Präsenzseminare der FTB sieht unterschiedliche Methoden vor, die abwechselnd Prozesse der Wissensvermittlung (z. B. Plenumsvorträge), Anwendung/Übung (z. B. Rollenspiele) und Reflexion (z. B. Auseinandersetzung mit der eigenen Beeinträchtigung und Reflexion) ansprechen. Inwiefern diese in welchem Umfang umgesetzt werden, kann auf der vorhandenen Datenbasis nicht dargestellt werden. Aus der Fokusgruppe mit den Trainerinnen und Trainern gibt es jedoch Hinweise darauf, dass diese Methodenvielfalt als wichtig und hilfreich erachten. Geschätzt wird von ihnen dabei der wechselseitige Austausch von Methoden („Schatz der Gruppenressource“).

3.3.5 Ergebnisqualität

Als wesentliches Kriterium für die Ergebnisqualität der Schulung bzw. für ihre (Aus-)Wirkungen ist die Ausbildung von EUTB-Beratungskompetenz gemäß des (vorläufigen) Kompetenzmodells seitens der Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu betrachten. Diese lässt sich im Sinne des Performanzkonzeptes nicht unmittelbar messen, sie zeigt sich jedoch in einer konkreten Beratungssituation in einer Beratungsbeziehung und Begegnungsfähigkeit. Weitere Kriterien für die Ergebnisqualität ist die Zufriedenheit der Teilnehmenden mit der Schulung (inwieweit fühlen sie sich durch die Schulung auf ihre Beratungstätigkeit vorbereitet und inwieweit wurden ihre Fragen und Themen berücksichtigt), die Möglichkeiten des Transfers der Schulungsinhalte in die Beratungspraxis sowie Aspekte der Weiterbildung (Überblick über die notwendige Beratungskompetenz, Wissen um eigenen Weiterbildungsbedarf, Motivation für Weiterbildung sowie das Wissen um Weiterbildungsmöglichkeiten).

Zufriedenheit mit der Schulung

Entsprechend der sehr unterschiedlichen Voraussetzungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Hinblick auf Qualifikationen und Erfahrungen sowie ihren verschiedenen Motiven und Erwartungen äußerten sie sich in den Fokusgruppengesprächen unterschiedlich zufrieden mit der Schulung. Unter den negativen Aspekten wurde vielfach eine Unzufriedenheit mit den fachlichen Inhalten der Schulung geäußert, und zwar besonders von erfahrenen Beraterinnen und Beratern.²⁵ Gewünscht und erwartet seien insbesondere auch rechtliche Themen gewesen, die zu wenig berücksichtigt worden seien. Positiv bewertet wurde von vielen Teilnehmerinnen und Teilnehmern der (informelle) Austausch untereinander und die Vernetzung, die auch nachhaltig genutzt wird. Als bereichernd wurden zudem die erlebte Diversität (vor allem im Hinblick auf

²⁵ Die Unzufriedenheit mit den Inhalten dokumentiert sich auch in den Rückmeldungen der Teilnehmenden in den Feedbackbögen der FTB im Zeitraum März-Dez. 2018. So bewerteten nur knapp die Hälfte der Teilnehmenden die inhaltliche Schwerpunktsetzung als gut bis sehr gut, stieg jedoch im Zeitraum Jan. 2019 – März 2020 auf 64% und im Zeitraum Aug. 2020 – Febr. 2021 auf 79%.

unterschiedliche Formen von Beeinträchtigungen) sowie die Auseinandersetzung mit dem EUTB-Konzept und dem Peer-Ansatz erlebt. Die Auswertung der internen Feedbackbögen zu den Schulungsveranstaltungen durch die FTB zeigen, dass sich der Gesamteindruck der Veranstaltungen seitens der Teilnehmenden im Zeitverlauf von 2018 bis 2021 deutlich verbessert hat und insbesondere die Online-Seminare 2021 sehr positiv wahrgenommen wurden.²⁶

Der Beitrag der Grundqualifizierung für die eigene Beratungskompetenz wurde in den Fokusgruppen von erfahrenen Beraterinnen und Beratern als gering eingeschätzt, für neue Beratende als höher. In den internen Feedbackbögen der FTB bewertet etwa die Hälfte der Teilnehmenden (im Zeitraum März 2018 – Dez. 2018) den Nutzen der Veranstaltung für ihre berufliche Praxis in der EUTB-Beratung als gut bis sehr gut (61 % im Zeitraum Jan. 2019 – März 2020 sowie 73% im Zeitraum August 2020 – Febr. 2021).

Weiterbildung (Bedarf und Angebot)

Es obliegt den Trägern der EUTB-Angebote „die fachliche Eignung und Bereitschaft der Berater zur regelmäßigen Weiterbildung“ nachzuweisen (BMA 2017a: 2). Die Beratungsangebote können und sollen aus den bewilligten Fördermitteln über die Grundqualifizierung hinaus weitere Weiterbildungen nach Bedarf umsetzen. Nach Aussage der FTB wurde die Beantragung der entsprechenden Mittel im Rahmen des Förderantrages als etwas „diffus“ erlebt (z. B. im Verhältnis zu den Eigenmitteln), hier wird für eine ggf. weitere Ausschreibungsphase mehr Orientierung gewünscht (Fachgespräch FTB/Fokusteam Curriculum).

Zugleich nehmen sie einen gewissen „Bildungshunger“ seitens der Beraterinnen und Berater wahr, der nach ihrer Vermutung mit einer Unsicherheit über die Inhalte der Beratungsanfragen zusammenhänge („weil die Spanne ja so gigantisch ist“). Eine besonders große Nachfrage sei zu Themen von Flucht, Migration und Asylbewerberleistungen zu bemerken (Fachgespräch FTB/Fokusteam Curriculum). Bei den befragten Beraterinnen und Beratern spielen rechtliche Themen im Hinblick auf gewünschte Weiterbildungen eine große Rolle (z. B. BTHG, SGB IX-neu und Verbindungen zu den verschiedenen Sozialrechtsbüchern). Als weitere Themenfelder werden genannt: Peer Counseling, Leichte Sprache, Öffentlichkeitsarbeit, Persönliches Budget, Selbsterfahrung/Beratungshaltung. Für Beraterinnen und Berater ohne Ausbildung und Beratungserfahrung wird die Qualifizierung zu Beratungsmethoden als wichtig erachtet.

²⁶ 91% gut bis sehr gut im Zeitraum Aug. 2020 – Febr. 2021 im Vergleich zu 75% im Zeitraum Jan. 2019 – März 2020 sowie 69% im Zeitraum März-Dez. 2018

Die Beraterinnen und Berater berichten insgesamt unterschiedlich über ihr Engagement und ihre Möglichkeiten (in Abhängigkeit vom Arbeitgeber) an Angeboten teilzunehmen. Es sind verschiedene Angebote bekannt und werden ggf. wahrgenommen. Es gibt ein Online-Austausch-Forum (interner Bereich Fachstelle), wo Empfehlungen für Weiterbildungen durch die Beraterinnen und Berater eingestellt werden können. Zudem tauschen die EUTB-Angebote untereinander „Spezialwissen“ aus, das in Abhängigkeit von spezifischen Ratsuchendengruppen vorhanden ist oder entwickelt wird. Von den Beraterinnen und Beratern wurde mehrfach der Wunsch nach Informationen zu (bewährten) Weiterbildungsmöglichkeiten/-angeboten und einer (regionalen) Koordination durch die Fachstelle geäußert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der FTB wollen hingegen keine konkreten Angebote für Weiterbildungen nennen, um Wettbewerbszerrungen zu vermeiden und weil die Qualität nicht für jedes Angebot geprüft und versichert werden könne (Fachgespräch FTB/Fokusteam Curriculum). Zudem wurden seitens der Beraterinnen und Berater der Wunsch geäußert, dass die Fachstelle Fachwissen sowie Möglichkeiten des Austauschs zu komplexen Fragestellungen vermittelt (z. B. Konsultationen und Fallbesprechungen mit Rechtsanwältinnen zu Detailfragen).

Ein hoher Weiterbildungsbedarf wird auch im Hinblick auf ehrenamtliche EUTB-Beraterinnen und Berater geäußert, die bislang in der Regel nicht an der Grundqualifizierung teilnehmen können. Die Beratungsstellen entwickeln zum Teil eigene Ideen, um ihnen Fachwissen zu vermitteln oder lassen sie an anderen Schulungsangeboten teilnehmen.

Inanspruchnahme und Bewertung der fachlichen Begleitmaterialien zur Grundqualifizierung fallen unter den befragten Beraterinnen und Beratern unterschiedlich aus. Es wurde geäußert, dass z. B. die Studienbriefe nur komprimierte und oberflächliche Informationen lieferten, hilfreich seien diese vor allem für die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

3.3.6 Zusammenfassung

Mit Blick auf die Grundqualifizierung werden durch die FTB folgende Aufgaben und Zielsetzungen formuliert: Vermittlung eines gemeinsamen Verständnisses des Konzeptes der EUTB („Eine für alle“), eines menschenrechtlichen Verständnisses von Behinderung, dem Beratungsansatz des Peer Counseling und einer damit verbundenen Beratungshaltung („auf Augenhöhe“). Der Austausch und die Vernetzung zwischen den Beraterinnen und Beratern soll durch die Grundqualifizierung gefördert werden. Zudem sollen Kenntnisse der Arbeits- und

Organisationsweisen der FTB sowie Anforderungen an die Administration und den Datenschutz vermittelt werden.²⁷

Die von dieser Ausrichtung der Grundqualifizierung zum Teil abweichend formulierten Erwartungen von Teilnehmenden (unter anderem in Richtung vertiefter Sozialrechtskompetenz) unterstreichen die Notwendigkeit einer klaren Formulierung und transparenten Kommunikation der Zielsetzungen der Schulung. Dies wird inzwischen durch entsprechend deutliche Formulierungen unter anderem auf der Ankündigung auf der Homepage umgesetzt. Eine veränderte Bezeichnung der Schulung (anstelle von „Grundqualifizierung“) könnte darüber hinaus zu einem besseren Verständnis der Profilierung und damit zu einer besseren Orientierung für die Beraterinnen und Berater beitragen.

Das Curriculum der FTB zum Präsenzseminar weist weit über die in der Zielsetzung der Grundqualifizierung formulierten Kompetenzbereiche hinaus, insofern hier grundsätzlich das gesamte Spektrum an Beratungskompetenzen angesprochen wird. Zugleich bleiben einige feldspezifische Inhalte unberücksichtigt. In der Weiterentwicklung sollte eine begründete Auswahl der Inhalte erfolgen, die sich an den durch die FTB formulierten Zielsetzungen und an der Systematik des Kompetenzprofils orientiert. Dabei kann auf der Basis des Kompetenzmodells psychosozialer Beratung davon ausgegangen werden, dass sich vor allem feldspezifisches Wissen (Fachkompetenz) über institutionalisierte Bildungsangebote vermitteln lässt, während die ebenfalls intendierte Ausbildung einer feldspezifischen Handlungsorientierung („Beratungshaltung“) weitere, eher informelle Kontexte und Formate benötigt. Der durch das Seminar angebahnte Austausch zwischen den Beraterinnen und Beratern sowie ihre Vernetzung könnte sich hierfür z.B. als hilfreich erweisen. Die Aneignung von Methodenkompetenz ist wiederum eher im Rahmen reflektierter Beratungspraxis zu erwarten. Insgesamt sollte also deutlich abgegrenzt werden, welche Kompetenzbereiche im Rahmen des Schulungsangebotes der FTB vermittelt werden sollen und zudem Hinweise erfolgen, in welchen anderen Formaten und Kontexten (z. B. Supervision, Vernetzung zwischen den Beratenden, andere Weiterbildungsangebote) weitere Kompetenzen erworben und vertieft werden können. Zudem sollten entsprechend den Wünschen der Trainerinnen und Trainer einheitliche Seminarunterlagen entwickelt werden, die eine gemeinsame Orientierung bei der Gestaltung der Präsenzseminare bieten, ohne die notwendige Flexibilität im Sinne der teilnehmer- und situationsorientierten Anpassung von Inhalten und Methoden einzuschränken. Die FTB hat hier bereits mit der Entwicklung eines Musterseminarplans reagiert, dieser sollte jedoch im

²⁷ Weitreichender noch als die Grundqualifizierung ist das breite, vielschichtige Anforderungsprofil der EUTB-Beratungskompetenz, das Wissen (Fachkompetenz), Können (Methodenkompetenz) und Handlungsorientierungen (soziale-emotionale Kompetenz) umfasst (siehe Kapitel 1.4). Der Erwerb dieser Kompetenzen setzt ein langjähriges Zusammenspiel von institutionalisierter Bildung, routinierter und reflektierter Beratungspraxis sowie biografischer und informeller Rahmungen voraus. Es ist nicht zu erwarten, dass die Grundqualifizierung alle Bereiche der EUTB-Beratungskompetenz vermitteln kann.

Hinblick auf Systematik und Stimmigkeit (unter anderem mit Zielsetzung und Curriculum der Schulung) überprüft und weiterentwickelt werden.

Für die Durchführung der Schulungen wurden durch die FTB erfahrene Peer-Beratungskräfte akquiriert und im Rahmen einer Train-the-Trainer-Schulung gemeinsam qualifiziert. Für die Weiterentwicklung des Curriculums dieser Schulung gelten dieselben o. g. Hinweise wie für das Curriculum für die Beraterinnen und Berater. Inwiefern diese Trainerinnen und Trainer den durch die FTB formulierten Kompetenzanforderungen entsprechen, kann anhand der vorliegenden empirischen Basis nicht bewertet werden. Die Zusammensetzung der Duos in den Präsenzveranstaltungen sowie die eigenen Behinderungserfahrungen der Trainerinnen und Trainer im Zusammenhang mit jeweils unterschiedlichen Beeinträchtigungsformen wird jedoch von Teilnehmenden der Schulungen positiv gewertet. Die Methode des Team-Teaching hat sich bewährt. Für die Weiterentwicklung und Verstetigung ist zu empfehlen, die Trainerinnen und Trainer im Rahmen eines dokumentierten Bewerbungs- und Auswahlverfahrens entlang der formulierten Anforderungen zu gewinnen, um Transparenz des Verfahrens zu gewährleisten, einem breiten Personenkreis die Tätigkeit als Trainerin/Trainer zu ermöglichen und die Qualität der Trainerinnen/Trainer zu sichern.

Als bedeutsam für gute strukturellen Voraussetzungen der Schulungen erweist sich zudem die frühzeitige Erfassung der verschiedenen Voraussetzungen der Teilnehmenden (z. B. im Hinblick auf Qualifikation, Erfahrungen, Beeinträchtigungen und Unterstützungsbedarfe) und die Weiterleitung dieser Informationen an die Trainerinnen und Trainer. Dies wird seit 2019 durch die FTB umgesetzt. Die FTB legt insgesamt eine große Aufmerksamkeit auf die barrierefreie Gestaltung der Veranstaltungen und die Umsetzung angemessener Vorkehrungen. Diese erweisen sich in der Organisation als aufwändig und konnten noch nicht an allen Schulungsstandorten vollumfänglich verwirklicht werden (z. B. im Hinblick auf Räumlichkeiten, die Aufbereitung von Materialien für sehbeeinträchtigte Personen und fehlende Konzepte und Materialien für Beraterinnen und Berater mit Lernschwierigkeiten). Erste Erfahrungen mit der pandemiebedingten Durchführung von digitalen Schulungen zeigen, dass sich das online-Format in vielerlei Hinsicht als günstig für die Schaffung von Barrierefreiheit erweist. Zukünftige Schulungen sollten im Hinblick auf Barrierefreiheit noch besser auf die erforderlichen Voraussetzungen der verschiedenen Teilnehmerinnen und Teilnehmer ausgerichtet sein und hierbei auch die Bedürfnisse von Menschen mit Lernschwierigkeiten berücksichtigen.

Der Prozess der Schulungen ist wesentlich durch Vielfalt und Verschiedenheit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer (wie auch der Trainerinnen und Trainer) geprägt. Diese Heterogenität stellt hohe Anforderungen an alle Beteiligten in der Lehr-/Lernsituation, wird jedoch von beiden Akteursgruppen als große

Bereicherung beschrieben. Entsprechend der unterschiedlichen Voraussetzungen, z. B. im Hinblick auf Qualifikationen, Erfahrungen und Erwartungen ist die Zufriedenheit mit den Schulungen seitens der Teilnehmenden unterschiedlich. Als positiv werden insbesondere der Austausch untereinander und die Netzwerkbildung, die Bereicherung durch erlebte Diversität sowie der Wissenszuwachs zum EUTB-Konzept und dem Peer-Ansatz erlebt. Diese Ergebnisse zeigen eine hohe Übereinstimmung mit den formulierten Zielsetzungen der Schulung. Unter den negativen Aspekten spielt die Unzufriedenheit mit den Inhalten eine große Rolle (insbesondere der Wunsch nach mehr sozialrechtlichen Inhalten, bei weniger erfahrenen Beraterinnen und Beratern auch Beratungsmethoden).

Im Hinblick auf das breite und vielschichtige Kompetenzprofil für Teilhabeberaterinnen und -berater, den unterschiedlichen Qualifikationen und Erfahrungen der Beraterinnen und Berater und den bezüglich Umfang und Tiefe von Inhalten begrenzten Möglichkeiten der Grundqualifizierung der FTB ist von einem hohen Weiterbildungsbedarf im Anschluss an die Schulung auszugehen. Das von der FTB entwickelte Kompetenzprofil bietet eine gute Orientierung für die Ermittlung von Bedarfen. Im internen Bereich der FTB können im Forum Empfehlungen für Weiterbildungen durch die Beraterinnen und Berater eingestellt werden. Zudem tauschen die EUTB-Angebote untereinander „Spezialwissen“ aus, das in Abhängigkeit von spezifischen Ratsuchendengruppen vorhanden ist oder entwickelt wird. Es besteht jedoch darüberhinausgehend Bedarf an Informationen und Austausch zu komplexen Fragestellungen und (rechtlichen) Detailfragen. Die Fachstelle sollte prüfen, inwieweit sie dem Wunsch der Beraterinnen und Beratern nach einer Vermittlung und Koordination von entsprechenden Angeboten entsprechen kann. Von einem erheblichen Bedarf an Weiterbildung ist darüber hinaus für ehrenamtliche Beraterinnen und Berater auszugehen, denen bislang regulär nicht die Möglichkeit zur Teilnahme an der Schulung ermöglicht wurde.

3.4 Umsetzungsbegleitung durch die Fachstelle Teilhabeberatung

Die FTB hat die Aufgabe, die regionalen Beratungsangebote der EUTB fachlich und organisatorisch zu unterstützen. Im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung der EUTB wird der Frage nachgegangen, ob der Aufbau und die Arbeitsweise der FTB so organisiert sind, dass sie dieser Aufgabe gerecht werden kann. Die nachfolgenden Ergebnisse speisen sich aus einer Analyse zentraler interner Dokumente, Fachgesprächen mit allen FTB-Mitarbeitenden, einer Personalstrukturanalyse, einer Aufgabenerhebung sowie diversen Workshops.

Untersucht werden im Folgenden der allgemeine Aufbau der FTB, die Personalstruktur, die tatsächlich anfallenden Aufgaben und der dafür eingesetzte

Personalaufwand sowie die Qualität der Prozesse innerhalb der Organisation. Als Anhaltspunkte für Bewertungen dienen grundlegende Anforderungen an Organisationen bezüglich Effektivität, Effizienz, Flexibilität und Qualität der Leistungserbringung, die um einige spezifisch auf die EUTB zugeschnittene Kriterien erweitert und in einem eigenen Analyseraster (1.3 festgehalten sind). Empirische Grundlage sind die Untersuchungsschritte der Organisationsanalyse (siehe Kapitel 2.4).

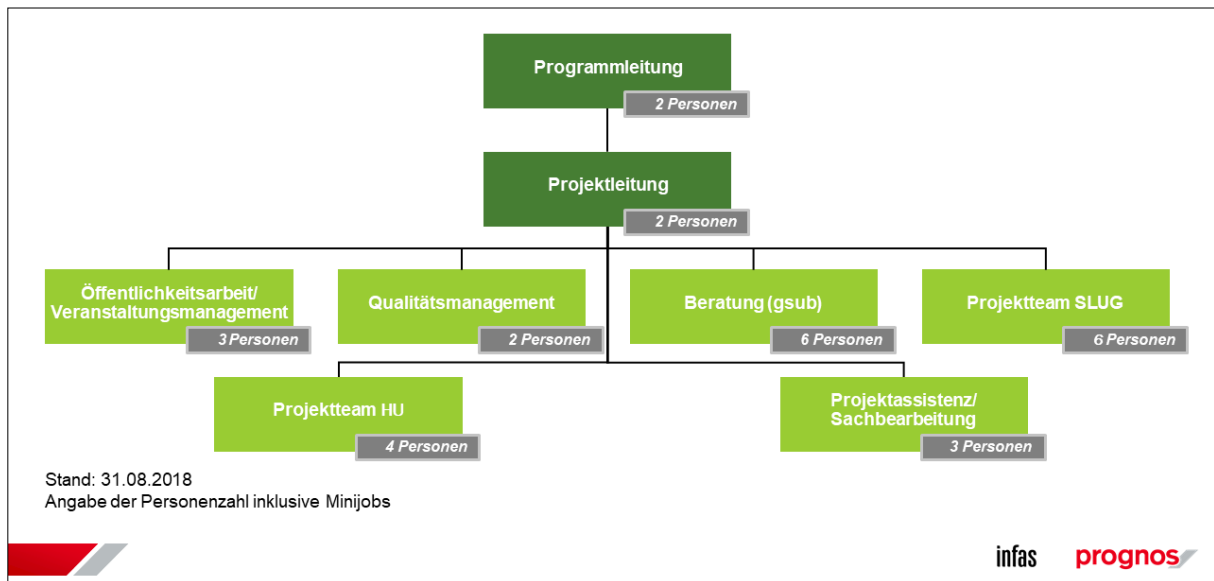
Die Einrichtung und der Betrieb der FTB wurde vom BMAS an die gsub mbH inklusive deren Unterauftragnehmer Selbstbestimmt Leben UG (haftungsbeschränkt) (SLUG), eine Tochtergesellschaft der Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland e. V. (ISL), sowie Prof. Dr. Rathmann, Abteilung für Deaf Studies und Gebärdensprachdolmetschen des Instituts für Rehabilitationswissenschaften an der Humboldt-Universität zu Berlin vergeben. Nach einer viermonatigen Aufbauphase startete die eigentliche Tätigkeit der FTB am 2. Januar 2018. Finanziert wird sie über ein festes Projektbudget, das im Rahmen des Ausschreibungsprozesses mit dem BMAS vereinbart wurde.

Aufbau der FTB

Zum Stand August 2018 setzte sich die FTB aus insgesamt 28 Personen zusammen (inkl. studentische Mitarbeitende und Minijobs), die das sogenannte Kernteam bilden. Davon sind 17 Mitarbeitende dem Hauptauftragnehmer gsub zugehörig, sechs Personen der SLUG, sowie vier Personen der Humboldt-Universität Berlin (HU), Abteilung Deaf Studies und Gebärdensprachdolmetschen am Institut für Rehabilitationswissenschaften. Zusätzlich ist die ISL selbst über eine weitere Person vertreten. Die Zusammensetzung der Projektpartner wurde bewusst gewählt, um verschiedene fachliche Schwerpunkte und Vorerfahrungen miteinander zu verzahnen.

Dieses Kernteam der FTB unterteilt sich in eine Programm- und eine Projektleitung sowie sechs Arbeitsteams (Abbildung 22). Während die Programmleitung primär mit der übergeordneten fachlichen und strategischen Ausrichtung betraut ist, leitet die Projektleitung das operative Tagesgeschäft. Die Arbeitsteams in den Bereichen Öffentlichkeitsarbeit/Veranstaltungsmanagement, Qualitätsmanagement und Projektassistenz/Sachbearbeitung bestehen ausschließlich aus Mitarbeitenden der gsub. Zur Beratung der EUTB-Angebote wurden zwei Teams – eines bei der gsub und eines bei der SLUG – eingerichtet. Das im Organigramm als „Projektteam HU“ bezeichnete Team ist vorwiegend für die Herstellung der Barrierefreiheit aller Produkte der FTB für Menschen mit Hörbeeinträchtigungen verantwortlich. Räumlich ist die FTB dezentral organisiert, d. h. die FTB-Mitarbeitenden sind in den Büros ihres jeweiligen Arbeitgebers tätig. In der Außendarstellung strebt die FTB jedoch das Bild einer einheitlichen Fachstelle an, die Aufteilung auf verschiedene Organisationen bzw. Institutionen ist nicht ohne Weiteres ersichtlich.

Abbildung 22: Organigramm der Fachstelle Teilhabeberatung



Quelle: Organisationsanalyse der FTB

Zusätzlich zum Kernteam existieren sechs sogenannte Focus-Teams. Diese vereinen insgesamt ca. 50 externe Sachverständige – oftmals mit eigener Behinderung –, die mit ihrer Expertise die inhaltlich-fachliche Arbeit der EUTB punktuell unterstützen. Eine besonders wichtige Rolle und kontinuierliche Einbindung erfuhren die Focus-Teams bei der Entwicklung grundlegender Konzepte und Produkte während der Aufbauphase der FTB. Seither erfolgt ihr Einsatz flexibler und stärker bedarfsgerecht.

Personalstruktur

Die im September 2018 durchgeführte Personalstrukturanalyse erlaubt vertiefende Aussagen über die Zusammensetzung der Mitarbeitenden der FTB (Tabelle 7). Über 60 Prozent der 28 Mitarbeitenden (17 Personen) des Kernteams wurde explizit für das Projekt FTB neu eingestellt und waren zuvor noch nicht bei einem der drei Projektpartner beschäftigt. Knapp zwei Drittel aller Mitarbeitenden (18 Personen), sind – mit Stand 31. August 2018 – weiblich, etwas mehr als ein Drittel (10 Personen) männlich. Das Durchschnittsalter liegt bei 44,2 Jahren und entspricht damit in etwa dem bundesdeutschen Durchschnitt aller Erwerbstätigen²⁸, wobei zehn Personen älter als 49 Jahre und neun Mitarbeitenden jünger als 35 Jahre sind. Mehr als 40 Prozent aller Mitarbeitenden (12 Personen) haben zudem eine eigene, amtlich anerkannte, Behinderung. Um welche Formen der Teilhabebeeinträchtigungen es sich dabei handelt, ist nicht bekannt.

Tabelle 7: Personalstruktur der FTB (Stand: 31. August 2018)

Persönliche Merkmale

	Anzahl	Anteil
Durchschnittsalter der Mitarbeitenden	44 Jahre	-
Mitarbeitende über 49 Jahre	10	36 %
Mitarbeitende unter 35 Jahre	9	32 %
Mitarbeitende weiblich	18	64 %
Mitarbeitende männlich	10	36 %
Mitarbeitende mit eigener Beeinträchtigung (anerkannter GdB)	12	43 %

Qualifikation und Erfahrung

	Anzahl	Anteil
Mitarbeitende mit Hochschulabschluss	26	93 %
Mitarbeitende mit Berufserfahrung im Bereich Beratung	20	71 %
Durchschnittliche Dauer der Berufserfahrung im Bereich „Beratung“ (in Jahren) (wenn vorhanden)	14	-
Mitarbeitende mit Berufserfahrung im Bereich Behinderung/Teilhabe	22	79 %
Mitarbeitende mit Berufserfahrung im Bereich Peer Counseling	9	32 %

²⁸ Im Jahr 2017 waren Erwerbstätige in Deutschland durchschnittlich rund 44 Jahre alt (Statistisches Bundesamt 2018).

Weiterbildung

	Anzahl	Anteil
Mitarbeitende mit mind. einem Weiterbildungstag seit Beginn der FTB-Zugehörigkeit	25	89 %
Durchschnittliche Zahl der Weiterbildungstage seit Beginn der FTB-Zugehörigkeit (wenn vorhanden)	6,4	-

Quelle: Organisationsanalyse der FTB

Über 90 Prozent (26 Personen) der FTB-Mitarbeitenden besitzen einen Hochschulabschluss. Häufig vertretene Fachrichtungen sind Wirtschaftswissenschaften, Pädagogik, Psychologie, Philosophie sowie Deaf Studies und Gebärdensprachdolmetschen.

Die überwiegende Mehrheit (70 % bzw. 20 Personen) der Mitarbeitenden verfügt zudem über langjährige eigene Beratungserfahrung (durchschnittlich 14 Jahre) aus unterschiedlichen Feldern (u. a. Teilhabeberatung, Sozialberatung, Organisationsberatung). Konkrete Erfahrung mit Peer Counseling haben neun Mitarbeitende der FTB.

Zum Themenkomplex „Behinderung und Teilhabe“ haben 22 von 28 Mitarbeitenden Berufserfahrung. Neben den genannten Beratungstätigkeiten stammen die Kenntnisse auch aus universitären Disziplinen wie Disability Studies, Rehabilitationswissenschaften, etc.

Aufbauend auf den bereits vorhandenen Vorkenntnissen wurde in der hier untersuchten Anfangsphase auch in die fachliche Weiterentwicklung der Mitarbeitenden investiert. Fast 90 Prozent (25 Personen) nahmen seit Beginn ihres Beschäftigungsverhältnisses bei der FTB an unterschiedlichen Schulungsmaßnahmen teil. Der durchschnittliche Umfang belief sich unter diesen Mitarbeitenden auf 6,4 Weiterbildungstage pro Person. Geschult wurde insbesondere zum Thema Barrierefreiheit sowie zum Sozial- und Behindertenrecht.

Aufgaben und Personalaufwand

Im Zeitraum vom 1. Januar bis 30. Juni 2018 entstand bei der FTB ein Personalaufwand von insgesamt 16,4 Vollzeitäquivalenten (VZÄ), wie aus der durchgeführten Aufgabenbestandsanalyse hervorgeht. Hinsichtlich der Verteilung auf die einzelnen Projektpartner bildete die gsub rund 70 Prozent des Gesamtaufwands ab. Die SLUG (inkl. ISL) war mit ca. 20 Prozent des Aufwands beteiligt und die HU mit etwa 10 Prozent.

Alle Aufgaben und Tätigkeiten der FTB wurden im Rahmen der Aufgabenbestandsanalyse in einem Aufgabenkatalog zusammengetragen. Daraus ergeben sich zunächst drei übergeordnete Aufgabenkategorien:

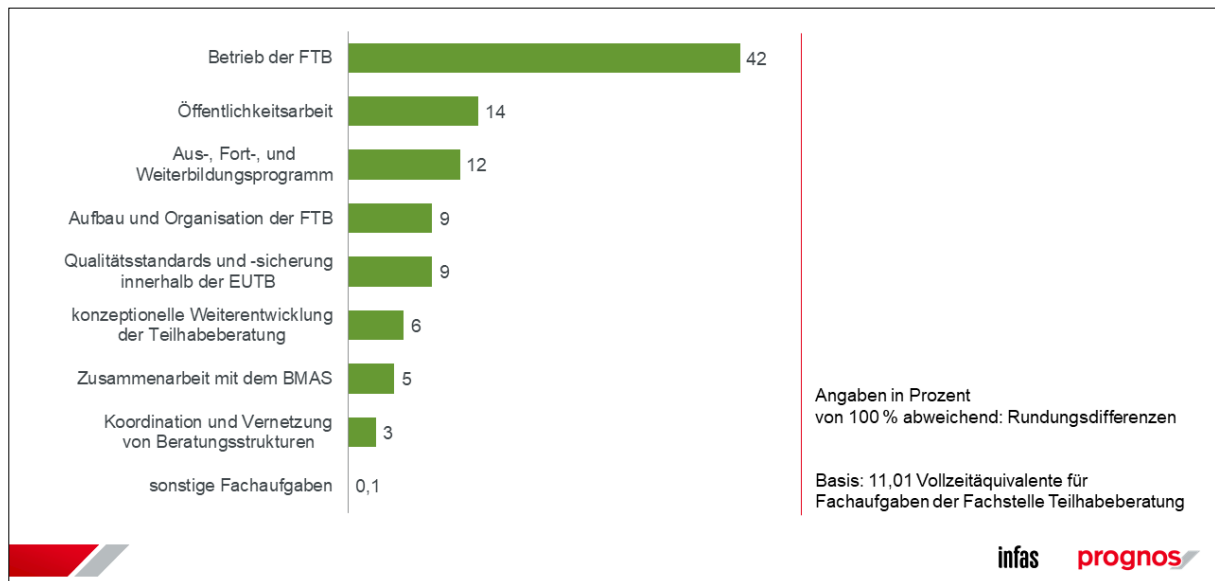
- **Führungs- und Leitungsaufgaben:** Dazu zählen Aufgaben der Personalführung und Steuerung. Sie machten im Untersuchungszeitraum mit 2,3 VZÄ rund 14 Prozent des Aufwands der FTB aus.
- **Übergreifende Aufgaben:** Diese haben einen administrativen Charakter und fallen unabhängig von der Wahrnehmung einzelner fachlicher Aufgaben an, wie beispielsweise Sekretariats- und Assistenz Tätigkeiten. Der für übergreifende Aufgaben angefallene Aufwand im ersten Halbjahr 2018 lag bei 3 VZÄ bzw. etwa 20 Prozent.
- **Fachaufgaben:** Hierzu gehören alle Tätigkeiten, die den Kernauftrag der FTB gemäß der Leistungsbeschreibung des BMAS definieren. Fachaufgaben machten mit 11VZÄ etwa zwei Drittel des Gesamtaufwands der FTB aus.

Abbildung 23 zeigt, wie sich der Personalaufwand von 11 VZÄ für die Fachaufgaben der FTB verteilt. Zur Abgrenzung werden - in Anlehnung an die Leistungsbeschreibung des BMAS - neun Aufgabenblöcke unterschieden, die wiederum jeweils in einzelne Teilaufgaben untergliedert sind.

Der Schwerpunkt der Aufgabenwahrnehmung in der Anfangsphase war mit 4,7 VZÄ bzw. rund 42 Prozent des Aufwands der Betrieb der FTB. Darunter fallen alle Dienstleistungsaufgaben der FTB für die EUTB-Angebote - insbesondere deren fachliche und organisatorische Begleitung (so- genanntes Back-Office), die im Laufe des Untersuchungszeitraum durch die von Monat zu Monat steigende Anzahl aktiver Beratungsangebote kontinuierlich an Bedeutung gewann. Weitere Tätigkeiten, die unter den Betrieb der FTB fallen, sind die Bereitstellung von Online-Angeboten, die Pflege und Auswertung der Online-Beratungsdokumentation oder das Erstellen einer FAQ-Liste.

Als zweitgrößter Aufgabenblock band die Öffentlichkeitsarbeit Personalressourcen in Höhe von 1,5 VZÄ bzw. 14 Prozent. An dritter Stelle folgt mit 1,3 VZÄ bzw. 11,5 Prozent waren die Organisation des Aus-, Fort-, und Weiterbildungsprogramms für die Beratenden in den EUTB-Angeboten, inklusive der Durchführung der Grundqualifizierung, der Qualifizierung der Trainerinnen und Trainer, der Entwicklung eines Qualifikationsprofils für Peer Beratende sowie die Erstellung von Studienbriefen. Darüber hinaus wurden für die Etablierung von Qualitätsstandards und die Qualitätssicherung in der EUTB sowie für den anfänglichen Aufbau der FTB jeweils rund ein VZÄ investiert.

Abbildung 23: Verteilung des Personalaufwands der Fachstelle Teilhabeberatung im ersten Halbjahr 2018



Quelle: Organisationsanalyse der FTB

Die FTB-Mitarbeitenden selbst bewerteten die Personalausstattung als angemessen. Zwar gab es gerade in der Anfangsphase der FTB Mehrarbeitsspitzen, die aber durch gute Arbeitsorganisation und die vorhandene Personalkompetenz gut aufgefangen werden konnten.

Auch die Aufgabenwahrnehmung in der Beratung und Betreuung der EUTB-Angebote funktioniere den FTB-Mitarbeitenden zufolge gut und zunehmend besser. Dazu habe auch eine interne Reorganisation und Ausweitung der Beratungsteams beigetragen, als Reaktion auf die deutlich höhere Zahl der EUTB-Bewilligungen im Vergleich zur Ursprungsplanung. Der Übergang von organisatorischer „Feuerwehrarbeit“ in Richtung inhaltlicher und fachlicher Beratung sei insgesamt gelungen.

Interne Prozesse

Ein weiterer Fokus der Organisationsanalyse lag auf den internen Abläufen der FTB. In der Gesamtschau verfügt die FTB demzufolge über eine – im Vergleich zu Organisationen ähnlicher Größe – überdurchschnittlich formalisierte und standardisierte Ablauforganisation. So wurden zu zahlreichen Prozessen umfangreiche Ablaufstandards entwickelt. Außerdem wurden für die Kommunikation und Abstimmung gut funktionierende Austauschformate eingerichtet. Das Qualitäts- und Prozessmanagement der FTB (beim Hauptprojektpartner gsub) zeichnet sich insgesamt durch hohe Professionalität und effizienzorientierte Arbeitsprozesse aus.

Bedingt wird der hohe Formalisierungsgrad durch zwei Rahmenbedingungen in der Arbeit der FTB. Zum einen erfolgen viele interne Prozesse hoch vernetzt, wobei mehrere Fachexpertisen integriert werden. Prozessstandards tragen zudem gerade in Bereichen mit hohem Steuerungs- und Koordinationsaufwand zu effizienten Abläufen bei. Zum anderen unterliegt die FTB hohen Qualitätsanforderungen bezüglich ihrer Arbeitsergebnisse. Hier unterstützen ebenfalls Prozessstandards die Produktentwicklung, um damit die inhaltlich-fachlichen Anforderungen der Zielgruppe sowie des BMAS als Auftraggeber erfüllen zu können.

3.5 Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse

In diesem Kapitel wurden einige institutionelle Rahmenbedingungen und Umsetzungsfaktoren für die EUTB nach §32 SGB IX näher beleuchtet. Dafür wurden die EUTB-Angebote zunächst in die sogenannte Beratungslandschaft eingeordnet.

Im Vergleich der EUTB-Angebote mit den Beratungsangeboten der Rehabilitationsträger und der trägerunabhängigen Stellen zeigen sich klare Unterschiede in Organisations- und Mitarbeiterstrukturen. Dies betrifft neben der Rechts- oder formalen Organisationsform zunächst die Anzahl und Größe der Organisationseinheiten, gemessen an der Anzahl der Mitarbeiterschaft. EUTB sind, schon aufgrund der Fördermaßnahmen (3 geförderte VZÄ), kleine Organisationen.

Ein zentrales, herausragendes Spezifikum der EUTB bildet die Peer-Beratung, die bei den Nicht-EUTB nur bei den Berufsgenossenschaften/ Unfallkassen organisatorisch und inhaltlich ins Gewicht fällt. Auch im Hinblick auf die Qualifizierung des Beratungspersonals (Einstellungskriterien, formale Qualifikationen) verfolgen EUTB im Vergleich mit den Beratungsangeboten der Rehabilitationsträger und trägerunabhängiger Beratungsstellen einen eher eigenständigen Ansatz, der soziale Kompetenzen und eigene Betroffenheit als Tätigkeitsvoraussetzung besonders hoch gewichtet.

EUTB-Angebote und Nicht-EUTB-Beratungsstellen unterscheiden sich zudem auch inhaltlich in Selbstverständnis, Zielausrichtung und Themenschwerpunkten der Beratung. So bildet etwa die Stärkung der Handlungskompetenzen für die Hälfte der EUTB-Angebote das wichtigste Beratungsziel, bei Nicht-EUTB-Beratungsstellen ist dieser Anteil nur halb so groß.

Ob die EUTB darüber hinaus nennenswerte oder größere Veränderungsimpulse in der Beratungslandschaft insgesamt hervorbringt oder bewirkt, wurde zum (frühen) Befragungszeitpunkt 2019 von EUTB- und Nicht-EUTB-Angeboten unterschiedlich bewertet. Die Einschätzungen der träger- und trägerunabhängigen Beratungsstellen sind eher zurückhaltend, die der EUTB

weitreichender, was nach unserer Auffassung zum Teil mit normativen Selbstzuschreibungen zu tun haben dürfte.

Mit Blick auf die Anteile der Beratungsformen ähneln sich EUTB und Nicht-EUTB. Persönliche Beratung ist bei EUTB und Nicht-EUTB gleichermaßen die wichtigste Beratungsart; auf telefonische und aufsuchende Beratung fallen nennenswerte Anteile, Online-Beratung ist bei ausführlichen Beratungsgesprächen bisher unbedeutend. Auch bei den Öffnungszeiten fällt das Angebot der EUTB-Angebote kaum hinter die Angebote nicht-EUTB-geförderter Beratungsstellen zurück.

Die EUTB-Angebote wie auch die nicht-EUTB-geförderten Angebote wurden auch unter der Perspektive eines niedrighschwelligigen Beratungszugangs beleuchtet. Diesbezüglich stellt das breit gefächerte Angebot unterschiedlicher Beratungsformen ein wichtiges Merkmal für niedrighschwellige Beratungsangebote dar – auch wenn dies nicht bedeutet, dass es keine lokalen und regionale Versorgungs- oder Abdeckungslücken bei bestimmten Beratungsarten, etwa bei der persönlichen wie auch der aufsuchenden Beratung, geben mag. Die Niedrighschwelligkeit des Angebots betrifft darüber hinaus die Barrierefreiheit des Zugangs. Räumliche Barrierefreiheit ist sowohl in EUTB-Angeboten als auch in nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen in Teilbereichen bereits auf einem hohen Niveau (z. B. stufenlose Eingänge), in anderen Bereichen noch sehr steigerungsfähig (z. B. Hilfen für Seh- und Hörbeeinträchtigte). Außerdem sind auch zwischen den EUTB-Angeboten Raum- und Ausstattungsunterschiede feststellbar. So gesehen kann die Infrastruktur in der Beratungslandschaft insgesamt sicher noch weiter verbessert werden.

Neben der Einbettung in die Beratungslandschaft wurden in diesem Kapitel auch einige Punkte untersucht, die ausschließlich und allein die organisatorische Umsetzung und Begleitung der EUTB betreffen. Diesbezüglich bilden vor allem die Arbeit der FTB, aber auch der EUTB-Administration wichtige institutionelle Bausteine, um die Umsetzung der EUTB mit verschiedenen Dienstleistungen zu flankieren und zu begleiten.

Die Organisationsanalyse verweist insgesamt auf eine effizienz- und qualitätsorientierte, auftragsgerechte Arbeitsweise der FTB. Die Arbeitsorganisation folgt vielen Prozessstandards, belässt und ermöglicht aber zugleich flexible und anpassungsfähige Aufgabenerledigung. Grundlage dafür ist die Personal- und Organisationsstruktur, die vielfältige Fachexpertise in arbeitsteiliger und gleichzeitig vernetzter Form sichert und zusammenführt. Für eine Organisation dieser Größe ist die Arbeitsweise der FTB einerseits zwar sehr formalisiert, andererseits für die Pflege von Netzwerkaktivitäten beweglich und anpassungsfähig aufgestellt. Mit einem hohen Anteil an Beschäftigten mit eigener Beeinträchtigung verfügt die FTB zudem nicht nur über zahlreiche Expertinnen und Experten in den einschlägigen Themenfeldern, sondern verkörpert auch die

Leitprinzipien der EUTB – Selbstbestimmung und Teilhabe – im eigenen Arbeitsalltag.

Aus Sicht der EUTB-Angebote gibt es allerdings zugleich in Bezug auf Förderkonditionen und Förderabwicklung (EUTB-Administration) punktuelle Schwachstellen. Dies betrifft einerseits Refinanzierungsmöglichkeiten für Verwaltungsaufwendungen, Räumlichkeiten, sowie Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit, andererseits bestimmte Reibungspunkte in der Zusammenarbeit mit der gsub-Administration.

Ein besonderer Aspekt der FTB-Tätigkeit betrifft zudem die Grundqualifizierung der EUTB-Beratungskräfte. Die Analyse dazu zeigt: Die Ansprüche der FTB an die Grundqualifizierung und die Erwartungen der Teilnehmenden weichen zum Teil deutlich voneinander ab. Ein verbessertes Erwartungsmanagement und eine veränderte Bezeichnung der Schulung (anstelle von „Grundqualifizierung“) könnten zukünftig zur stärkeren Synchronisierung der Ansprüche beitragen. Das Curriculum der FTB zum Präsenzseminar ist hinsichtlich Beratungskompetenzen recht umfassend konzipiert, zugleich bleiben bestimmte praxisrelevante Inhalte (Fachkompetenzen) noch ausbau- und entwicklungsfähig. In der Weiterentwicklung sollte eine begründete Auswahl der Inhalte erfolgen, die sich an den durch die FTB formulierten Zielsetzungen und an der Systematik des Kompetenzprofils orientiert. Hier sind auch Weichenstellungen erforderlich, wie das Spektrum der Basiskompetenzen aussehen soll und welche Kompetenzen in anderen Formaten sowie im Rahmen fortschreitender Beratungspraxis „on the job“ erworben und vertieft werden sollten. Ebenso gibt es Entwicklungsbedarfe mit Blick auf die Ausbildung von Trainerinnen und Trainern sowie der Befriedigung der Weiterbildungsbedarfe der nach Kompetenzprofilen unterschiedlich aufgestellten Beratungskräfte.

Die Rahmenbedingungen für Schulungen, nicht zuletzt hinsichtlich einer barrierefreien Gestaltung der Veranstaltungen sind ebenfalls sehr wichtig. Zukünftige Schulungen sollten noch besser auf die erforderlichen Voraussetzungen der verschiedenen Teilnehmerinnen und Teilnehmer ausgerichtet sein und hierbei auch die Bedürfnisse von Menschen mit Lernschwierigkeiten berücksichtigen. Der Prozess der EUTB-Schulungen ist wesentlich durch Vielfalt und Verschiedenheit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer (wie auch der Trainerinnen und Trainer) geprägt. Die Bewertung und Zufriedenheit mit EUTB-Schulungen fällt dabei seitens der Teilnehmenden sehr unterschiedlich aus.

4. Prozesse der Beratung

Die Etablierung der EUTB als ein bundesweites Beratungsangebot für Menschen mit (drohenden) Behinderungen und ihre Angehörigen ist ein gleichsam anspruchsvolles wie innovatives Vorhaben. Insbesondere das Ziel, in allen Beratungsangeboten eine einheitlich gute Prozess- und Beratungsqualität herzustellen, ist aufgrund der Unterschiedlichkeit der trägerspezifischen Strukturen, die im vorangegangenen Kapitel erläutert wurden, herausfordernd.

Die Beratungsprozesse, ihre Voraussetzungen und Rahmenbedingungen sowie begleitenden Aktivitäten werden von der wissenschaftlichen Begleitung umfassend untersucht. Orientierung bietet dabei der Referenzrahmen (siehe Kapitel 1.3 sowie Kapitel 1 im Anhangsband zu diesem Bericht). Dieser listet mehrere Analysekategorien auf: Methodik und Inhalte der Beratung, Beziehungsqualität und Gesprächsatmosphäre, niedrigschwellige Zugänge und Barrierefreiheit, Peer Counseling sowie Netzwerkarbeit.

Dieses Kapitel ist in drei weitere Kapitel gegliedert. Gegenstand des ersten Kapitels 4.1 sind strukturelle Merkmale des Beratungsgeschehens. Die Verteilungen dieser Merkmale geben Auskunft darüber, welche Charakteristika die EUTB-Angebote insgesamt aufweisen. In Kapitel 4.2 werden die Beratungsaktivitäten inklusive vorbereitender und begleitender Tätigkeiten in den Blick genommen. Schließlich befasst sich Kapitel 4.3 mit den Beratungsprozessen aus Perspektive der Ratsuchenden.

4.1 Strukturelle Merkmale des Beratungsgeschehens

Dieses Kapitel widmet sich der Frage, wie und in welchem Ausmaß die EUTB als flächendeckend in Deutschland erreichbares Beratungsangebot bisher genutzt wird. Zu diesen Aspekten des Beratungsgeschehens der EUTB lassen sich viele Informationen aus der Beratungsdokumentation entnehmen (siehe Kapitel 2.3), insbesondere zur Inanspruchnahme der EUTB-Angebote, der Beratungsstruktur und weiteren Merkmalen des Beratungsgeschehens. Zentrale Informationen zu diesen Themenaspekten trägt zudem die standardisierte Befragung von Ratsuchenden bei. Darüber hinaus steuern Ergebnisse aus Fokusgruppen mit EUTB-Beratungskräften und Workshops mit EUTB-Koordinierenden Hintergrundinformationen und Einschätzungen bei. Zentrale Ergebnisse dieser unterschiedlichen empirischen Erhebungen werden im Folgenden vorgestellt.

4.1.1 Beratungsaufkommen

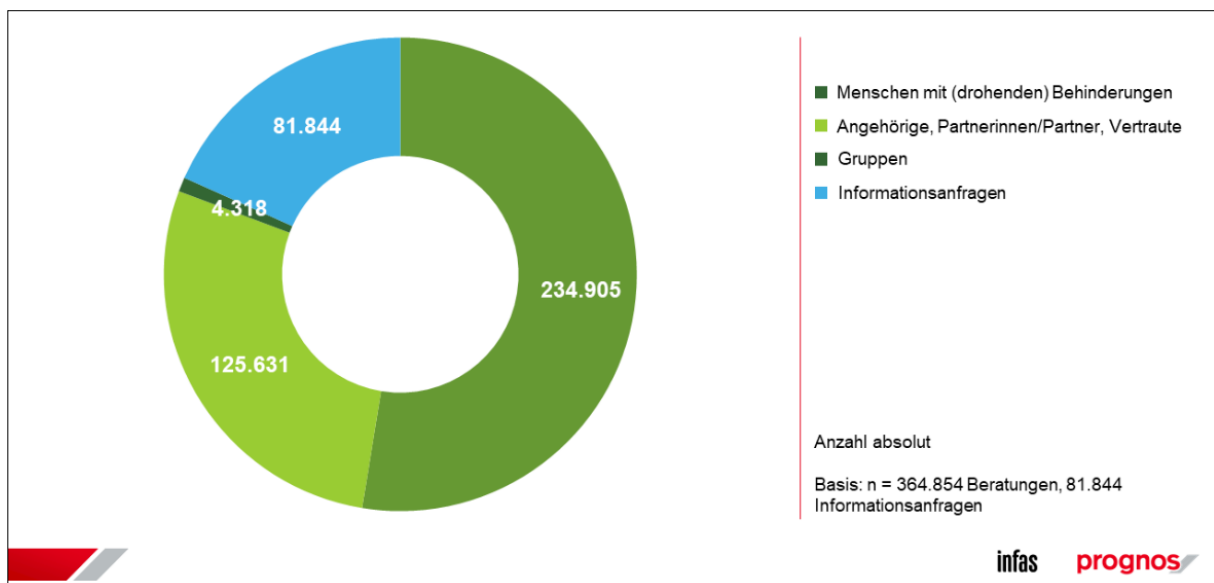
Die Beraterinnen und Berater der EUTB sind dazu verpflichtet, jedes einzelne Beratungsereignis über eine Eingabemaske auf der Webseite der FTB statistisch zu erfassen. Je nach Art des Beratungskontakts kommen dabei drei verschiedene

Online-Formulare zum Einsatz. Ausführliche Informationen zur Beratungsdokumentation finden sich in Kapitel 2.3.

Beratungskontakte und Informationsanfragen im Zeitraum 2018 bis 2020

Über Beratungsdokumentationen wurden bis zum 31. Dezember 2020 deutschlandweit insgesamt 364.854 Beratungsereignisse erfasst (Abbildung 24). Darunter waren 234.905 Beratungen für ratsuchende Menschen mit (drohenden) Behinderungen, 125.631 Beratungen für Angehörige, Partnerinnen/Partner und Vertraute von Menschen mit Behinderungen sowie 4.318 Gruppenberatungen. Die Anzahl der Informationsanfragen beläuft sich bis einschließlich Dezember 2020 auf 81.844.

Abbildung 24: Anzahl der dokumentierten Beratungsereignisse nach Art des Beratungskontakts, 2018-2020



Quelle: Beratungsdokumentation

Die genannten Zahlen bilden das tatsächliche Beratungsgeschehen aus den Jahren 2018 bis 2020 nicht vollständig ab. Dies liegt zum einen daran, dass das Dokumentationssystem noch nicht unmittelbar zu Beginn der EUTB-Laufzeit zur Verfügung stand, sondern erst nach einigen Monaten verpflichtend eingeführt wurde.²⁹ Zum anderen ist davon auszugehen, dass die statistische Erfassung in der Anfangszeit mit weniger Sorgfalt betrieben wurde. So führte ein Appell des BMAS an die Beratungsangebote, ihre Arbeit von nun an (noch) besser zu

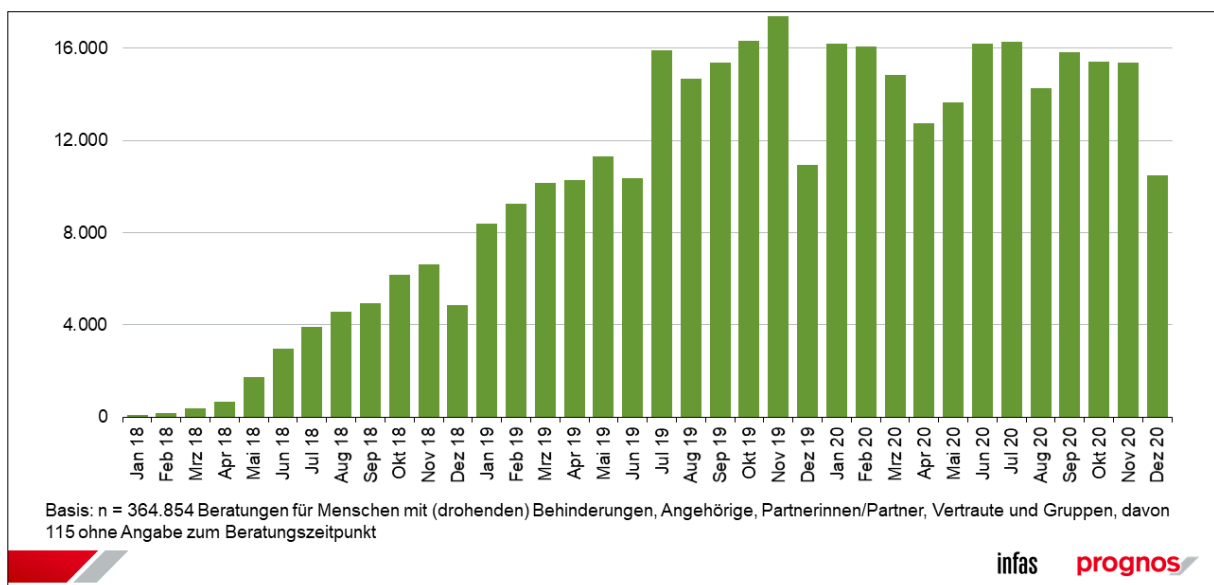
²⁹ Die Beratungsdokumentation für ratsuchende Menschen mit (drohenden) Behinderungen, für Angehörige, Partnerinnen und Partner, Vertraute sowie die Dokumentation von Informationsanfragen wurden im Mai 2018 verpflichtend für alle Beratungsangebote eingeführt. Gruppenberatungen werden erst seit Juli 2019 systematisch dokumentiert.

dokumentieren, zu einem Anstieg der Beratungszahlen um 53 Prozent von Juni auf Juli 2019 (s. u.). Nicht zuletzt werden durchgeführte Beratungen teilweise erst mit erheblicher Zeitverzögerung in die Online-Maske eingetragen, sodass für das erste Quartal 2021 mit Nacherfassungen aus 2020 zu rechnen ist, die bei der Erstellung dieses Zwischenberichts somit noch nicht vorlagen. Nichtsdestotrotz liefert die Beratungsdokumentation wertvolle quantitative Informationen über die Nutzung der EUTB als neu eingerichtetes Beratungsangebot. Die angeführten Zahlen sind aufgrund der geschilderten Gründe für Untererfassungen als Mindestgrößen zu verstehen.

Beratungsaufkommen im Zeitverlauf

Abbildung 25 zeigt die Anzahl der Beratungsereignisse im Zeitverlauf. Zugeordnet werden die Beratungsereignisse jeweils dem Beratungsmonat, in dem sie den Angaben der Beraterinnen und Berater zufolge tatsächlich stattfanden. Zwei Phasen fallen auf: Während die Beratungszahlen bis November 2019 nahezu kontinuierlich auf über 17.000 Beratungsereignisse monatlich anstiegen, ist seit Dezember 2019 kein eindeutiger Trend mehr erkennbar; die Monatszahlen sind gewissen Schwankungen unterworfen und bewegen sich im Bereich zwischen rund 10.500 und 16.000. Die Jahresdurchschnittswerte liegen für das Jahr 2018 bei 3.084 Beratungen, für das Jahr 2019 bei 12.533 Beratungen und für das Jahr 2020 bei 14.778 Beratungen im Monat. Informationsanfragen lassen sich nicht im Zeitverlauf darstellen, da bei ihnen der Zeitpunkt der Kontaktaufnahme nicht erfasst wird.

Abbildung 25: Entwicklung des Beratungsaufkommens, 2018-2020



Quelle: Beratungsdokumentation

Für die monatlichen Schwankungen der (dokumentierten) Beratungsintensität gibt es unterschiedliche Erklärungen. Die Fallzahlen für den Monat Dezember liegen jeweils deutlich unter denen der Vormonate, was durch die flächendeckende Schließung der EUTB-Angebote über die Weihnachtsfeiertage und den Jahreswechsel erwartbar und erklärbar ist. Ebenso machen sich die Sommerferien jeweils im August durch einen geringen Rückgang bemerkbar. Der auffallende Anstieg in den Beratungszahlen im Juli 2019 erklärt sich hingegen vermutlich zum Großteil, wie bereits erwähnt, durch den Einstieg in eine sorgfältigere und zeitnahe Dokumentation durch die Beraterinnen und Berater, und eher weniger durch einen realen Zuwachs der Beratungsanzahl. Nicht zuletzt lässt sich ein kurzer, aber nicht nachhaltiger Einbruch der Beratungszahlen durch die Corona-Pandemie erkennen (siehe Infokasten).

In der ersten Runde der Fokusgruppen, die überwiegend im ersten Quartal des Jahres 2019 stattfanden, berichteten EUTB-Beraterinnen und -Berater, dass sie viel Aufwand für die Bekanntmachung des eigenen Angebots betreiben mussten und teilweise noch freie Beratungskapazitäten hatten. Die in Abbildung 25 gezeigten stetig steigenden Anzahlen der Beratungseignisse bestätigen sowohl die noch nicht erreichten Kapazitätsgrenzen in der ersten Hälfte des Jahres 2019 als auch die Erfolge bei der Etablierung der EUTB-Angebote im Zeitverlauf.

Corona-Auswirkungen auf das Beratungsaufkommen

Im Lockdown-Monat April 2020 sank das Beratungsaufkommen in den EUTB-Angeboten um rund 20 Prozent gegenüber dem Vorkrisenniveau. Ein längerfristiger Rückgang der Beratungszahlen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie stellte sich jedoch nicht ein. Bereits im Juni 2020 wurden wieder Fallzahlen von rund 16.000 Beratungen – vergleichbar mit den Monaten Januar und Februar 2020 – erreicht. Ein nennenswerter Rückgang des Beratungsgeschehens seit Beginn der zweiten Corona-Welle im Oktober 2020 lässt sich nicht erkennen.

Regionale Verteilung des Beratungsaufkommens

Tabelle 8 gibt einen Überblick über die Verteilung aller dokumentierten Beratungen auf die einzelnen Bundesländer im Zeitraum 2018 bis 2020. Das Verhältnis der absoluten Fallzahlen zueinander wird hierbei mit dem Länderanteil der vom Bund finanzierten Vollzeitäquivalente verglichen.³⁰

Die Anteile der durchgeführten Beratungen der Bundesländer entsprechen dabei weitgehend ihren Anteilen an den geförderten Vollzeitäquivalenten der Beratungskräfte. Leicht überproportional häufig im Vergleich zu den verfügbaren Personalressourcen wurde in Baden-Württemberg und Niedersachsen beraten, etwas unterproportional in Bayern, Hessen, Rheinland-Pfalz und Sachsen. Hier betragen die Abweichungen jeweils etwas mehr als einen Prozentpunkt.

Tabelle 8: Beratungen nach Bundesland, 2018-2020

	Anzahl Beratungen	Anteil an allen Beratungen	Anteil an geförderten VZÄ
Baden-Württemberg	51.273	14,1%	12,5%
Bayern	56.504	15,5%	16,8%
Berlin	15.594	4,3%	3,4%
Brandenburg	15.244	4,2%	4,3%
Bremen	4.396	1,2%	0,6%
Hamburg	6.882	1,9%	1,7%
Hessen	22.410	6,1%	7,1%
Mecklenburg-Vorpommern	10.615	2,9%	3,1%
Niedersachsen	43.058	11,8%	10,5%
Nordrhein-Westfalen	65.649	18,0%	18,6%
Rheinland-Pfalz	14.729	4,0%	5,1%
Saarland	3.652	1,0%	1,1%
Sachsen	12.879	3,5%	5,0%
Sachsen-Anhalt	15.453	4,2%	3,4%
Schleswig-Holstein	12.284	3,4%	3,7%
Thüringen	9.847	2,7%	3,1%
keine Angabe	4.385	1,2%	
Deutschland gesamt	364.854	100,0%	100,0%

Quelle: Beratungsdokumentation

³⁰ Die pro Bundesland geförderten Vollzeitäquivalente wurden mithilfe eines Verteilungsschlüssels festgelegt, der zu drei Vierteln die Einwohnerzahl und zu einem Viertel die Fläche des jeweiligen Bundeslands berücksichtigt.

Beratungsaufkommen in den Beratungsangeboten

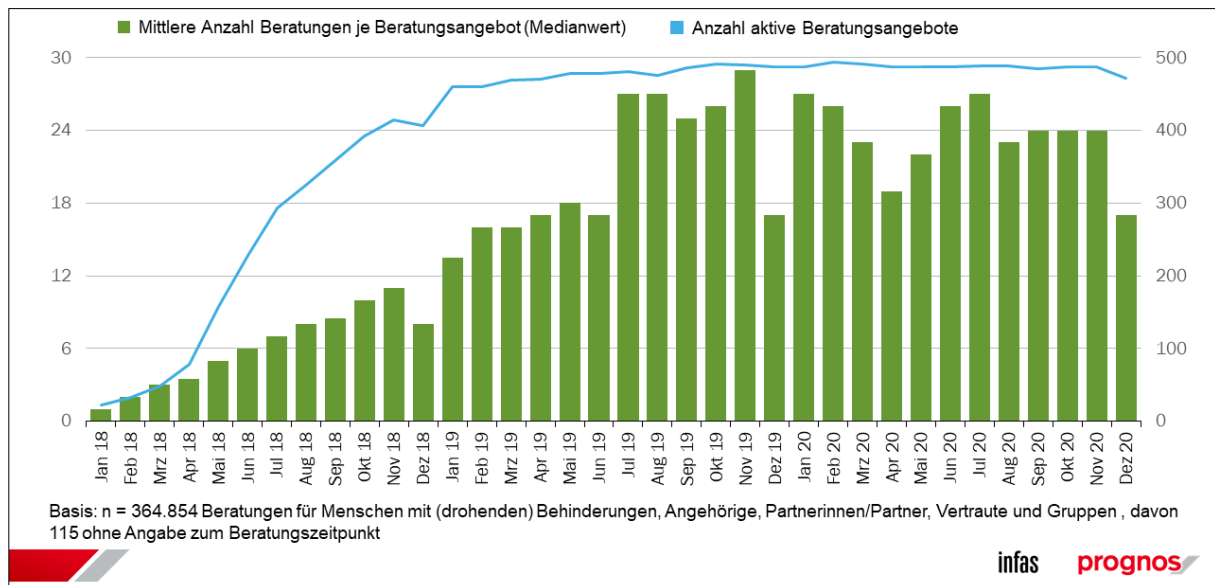
Neben der regionalen Verteilung der Beratungen ist ein Blick auf das Beratungsgeschehen in den einzelnen EUTB-Angeboten aufschlussreich. Wie aus Abbildung 26 zunächst hervorgeht, nahmen in den ersten knapp anderthalb Jahren der Förderphase kontinuierlich mehr Beratungsangebote ihre Arbeit auf. Seit April 2019 liegt die Zahl der deutschlandweit aktiven Beratungsangebote (in der Abbildung durch die rote Linie angezeigt) – dazu zählen alle Angebote mit mindestens einem dokumentierten Beratungsereignis im entsprechenden Monat – auf einem konstanten Niveau im Bereich zwischen 470 und 492.

Die Abbildung zeigt außerdem die mittlere Anzahl (genauer: den Medianwert³¹, dargestellt durch die blauen Balken) der durchgeführten Beratungen je Beratungsangebot und Monat. Nicht berücksichtigt sind dabei die individuellen Personalressourcen eines Beratungsangebots, die sich aus der Höhe der Förderung, der Verfügbarkeit ehrenamtlicher Kräfte und weiterer Faktoren ergeben. Auffällig bei der zeitlichen Entwicklung ist vor allem die Ähnlichkeit zum Verlauf der absoluten Fallzahlen. So steigerte sich die Anzahl der monatlichen Beratungen bis Sommer 2019 nahezu stetig. Seit dem sprunghaften, durch eine veränderte Dokumentationspraxis (s. o.) verursachten Anstieg der Beratungszahlen im Juli 2019 liegen die mittleren Beratungszahlen je Beratungsangebot in der Regel zwischen 20 und 30 im Monat.

Nicht in der Abbildung dargestellt ist die große Streuung der Beratungszahlen je Beratungsangebot, die sich vor allem aufgrund einiger weniger Beratungsangebote mit sehr hohen Fallzahlen ergibt. So liegt die maximale monatliche Auslastung von 95 Prozent aller EUTB-Angebote bei einem Wert von 85 Beratungen oder weniger. Umgekehrt verzeichnen vereinzelte Beratungsangebote regelmäßig „Spitzenwerte“ von 150 und mehr Beratungen in einem Monat.

³¹ Der Median ist derjenige Wert, der genau in der Mitte einer Datenreihe liegt, die nach der Größe geordnet ist.

Abbildung 26: Mittlere Anzahl der Beratungen je EUTB-Angebot (Medianwert, linke Achse) und Anzahl aktiver Beratungsangebote (rechte Achse) im Zeitverlauf, 2018-2020



Quelle: Beratungsdokumentation

4.1.2 Ratsuchenden-Struktur

Soziodemografische Merkmale der Ratsuchenden

Die Erfassung soziodemografischer Merkmale der Ratsuchenden gibt darüber Auskunft, ob und in welchem Ausmaß das neue Beratungsangebot der EUTB seine Zielgruppen erreicht. Mithilfe dieser Strukturmerkmale ergeben sich Hinweise darauf, welche Faktoren die Nutzung dieses Beratungsangebots begünstigen oder erschweren. Besonders aufschlussreich ist hier der Vergleich mit Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten. Informationen liefert hierzu die standardisierte Befragung der Ratsuchenden. Ergänzende Informationen bieten qualitative Ergebnisse aus Fokusgruppen und Fachgesprächen.

Alle Ratsuchenden wurde nach ihrem Geschlecht, Alter, Ausbildungsabschluss und Erwerbsstatus gefragt. Außerdem wurden auch der Besitz eines Schwerbehindertenausweises sowie die Wohnform (privat oder andere Wohnform) abgefragt.

Tabelle 9 stellt die prozentuale Verteilung dieser Merkmale getrennt für Ratsuchende der EUTB-Angebote und Ratsuchende von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten dar. Das Beratungsangebot der EUTB wird deutlich häufiger von Frauen (62 %) in Anspruch genommen als von Männern (36 %). Dagegen werden die Beratungsangebote der Reha-Träger und der anderen

trägerunabhängigen Beratungsstellen im Schnitt zu gleichen Teilen von Frauen und Männern genutzt.

Hinsichtlich der Ausbildungsabschlüsse fällt der hohe Anteil von Personen mit Fachhochschul- oder Universitätsabschluss in der Gruppe der EUTB-Ratsuchenden (23 %) auf. Zudem haben 43 Prozent der EUTB-Ratsuchenden einen Berufsausbildungsabschluss und 10 Prozent einen Abschluss einer Fach-, Meister- oder Technikerschule. Trotz des hohen Ausbildungsniveaus in dieser Gruppe ist der Anteil Nicht-Erwerbstätiger³² unter den Ratsuchenden der EUTB-Angebote mit rund 60 Prozent auffallend hoch. Unter Ratsuchenden der Beratungsangebote von Reha-Trägern und von anderen trägerunabhängigen Beratungsstellen ist der Anteil Nicht-Erwerbstätiger (53 Prozent) bei ähnlichem Ausbildungsniveau auf einem vergleichbar hohen Stand.

Der Anteil an Ratsuchenden der EUTB-Angebote, die einen Schwerbehindertenausweis besitzen, beträgt 47 Prozent. Der Anteil an Personen mit einem Schwerbehindertenausweis ist in der Gruppe der EUTB-Ratsuchenden um rund 11 Prozentpunkte höher als unter Ratsuchenden der Beratungsangebote der nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen. Menschen mit Schwerbehinderung scheint das EUTB-Angebot also entweder besonders anzusprechen oder sie haben einen leichteren Zugang dazu.

³² Nicht-erwerbstätig bedeutet, die oder der Ratsuchende ist arbeitslos, Rentnerinnen/Rentner, Studierende oder Schülerinnen/Schüler.

Tabelle 9: Soziodemografische Merkmale nach Ratsuchenden von EUTB geförderten und nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten

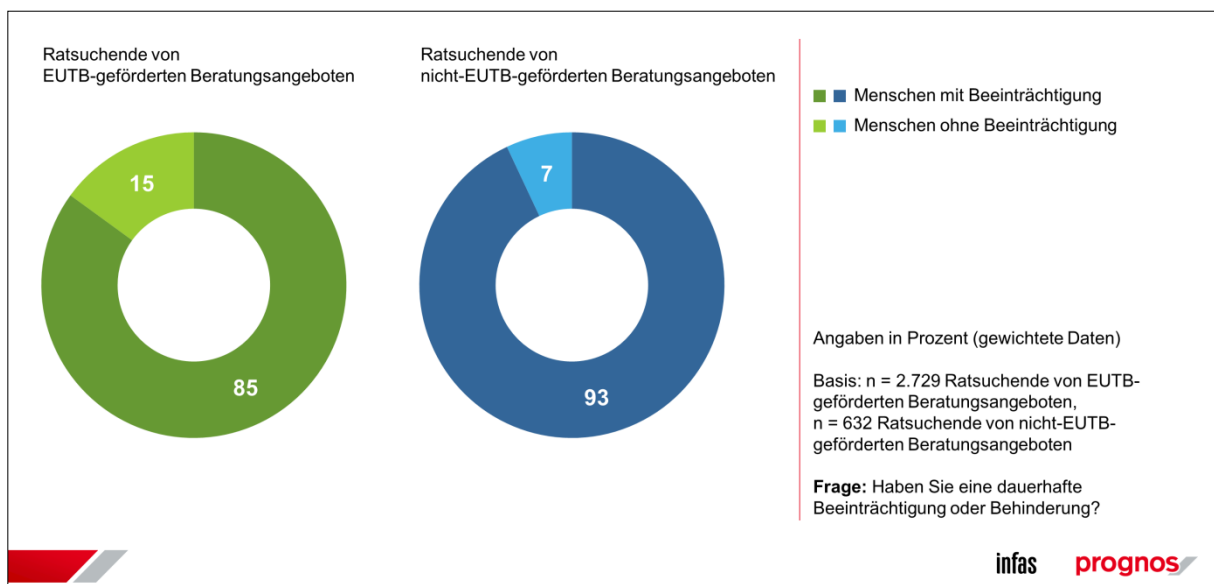
	EUTB- Ratsuchende Anteil	Nicht-EUTB- Ratsuchende Anteil
Geschlecht		
Männlich	36,3 %	49,7 %
Weiblich	62,0 %	49,4 %
Anderes	0,6 %	0,1 %
Alter gruppiert		
bis 30 Jahre	12,9 %	14,3 %
31 bis 65 Jahre	71,0 %	79,8 %
66 Jahre und älter	14,2 %	4,8 %
Höchster Ausbildungsabschluss		
Berufsausbildung	43,2 %	48,9 %
Fachschule, Meister- oder Technikerschule	9,8 %	10,7 %
Fachhochschul- oder Universitätsabschluss	22,5 %	16,3 %
anderer Ausbildungsabschluss	4,7 %	3,7 %
kein Ausbildungsabschluss	13,0 %	13,1 %
noch in Ausbildung, im Studium oder Schüler/in	4,3 %	5,0 %
Erwerbsstatus		
Erwerbstätig*	39,7 %	41,8 %
nicht erwerbstätig	59,2 %	52,9 %
in Ausbildung oder Umschulung (ohne Erwerbstätigkeit)	1,1 %	5,3 %
Besitz eines Schwerbehindertenausweises		
ja, liegt vor	46,8 %	36,1 %
nein, liegt nicht vor	53,2 %	63,9 %
Wohnform		
privat (zur Miete/ im Eigentum/ bei Familienangehörigen)	83,2 %	87,8 %
Wohnheim, betreutes Wohnen oder Gast-/Pflegefamilie	7,6 %	4,5 %
Sonstiges	6,8 %	6,6 %

Quelle: infas. Gewichtete Daten. An 100 Prozent Fehlende sind Fälle ohne Angabe. Basis: n=2.729 Ratsuchende von EUTB-Angeboten und n=632 Ratsuchende von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten. *einschließlich arbeitnehmerähnlicher Beschäftigungsverhältnisse (Werkstatt für behinderte Menschen)

Ratsuchende mit und ohne Beeinträchtigungen und ihre Angehörigen

Im Fokus der folgenden Ergebnisse liegt das Vorliegen einer Beeinträchtigung bei den Ratsuchenden selbst und ihren Angehörigen, auf Basis der Selbsteinschätzungen der Betroffenen. Ausgehend von einer Liste mit zehn Gruppen funktionaler Beeinträchtigungen von Körper, Geist und Psyche wurden die Ratsuchenden gefragt, ob sie persönlich eine dauerhafte Beeinträchtigung oder Behinderung haben, die schon seit mindestens sechs Monaten andauert oder wahrscheinlich mindestens so lange andauern wird. Die Angaben der Betroffenen müssen dabei nicht zwingend identisch mit einer amtlichen Zuschreibung durch Dritte sein, wie sie etwa bei der Begutachtung für einen Schwerbehindertenausweis vorgenommen wird.

Abbildung 27: Ratsuchende mit und ohne dauerhafte Beeinträchtigungen



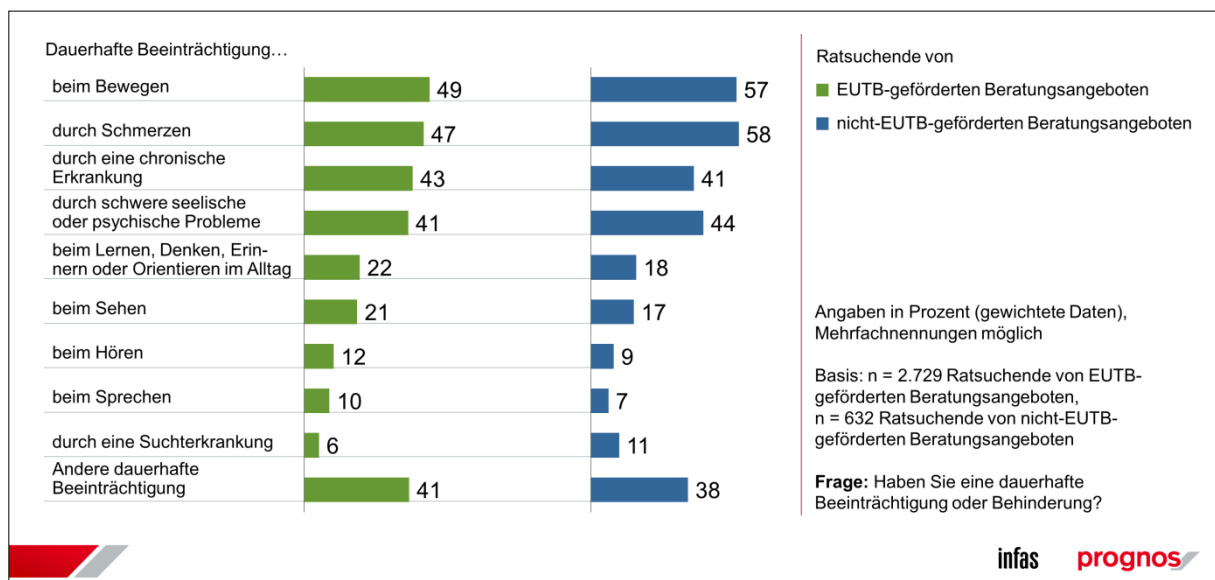
Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Von den Ratsuchenden der EUTB-geförderten Beratungsangebote geben über vier Fünftel (85 %) an, eine dauerhafte Beeinträchtigung oder Behinderung zu haben. In der Gruppe der Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen sind es sogar 93 Prozent. Der Anteil unter diesen Personen mit einem Schwerbehindertenausweis ist dabei erheblich kleiner.

Beeinträchtigungen beim Bewegen, durch chronische Erkrankungen oder durch Schmerzen sind den aktuellen Befunden der bundesweiten Teilhabebefragung zufolge die am weitesten verbreiteten Beeinträchtigungen in der Bevölkerung der Bundesrepublik (Harand et al. 2021: 32). Vergleichsweise selten sind Beeinträchtigungen beim Hören oder Sprechen oder kognitive Beeinträchtigungen. Das spiegelt sich auch in den Ergebnissen der Ratsuchendenbefragung wider.

Abbildung 28 zeigt, zu welchen Anteilen die insgesamt zehn Gruppen funktionaler Beeinträchtigungen von den Ratsuchenden genannt wurden.³³ Besonders häufig – mit jeweils fast 50 Prozent der EUTB-Ratsuchenden und annähernd 60 Prozent der Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen – geben Ratsuchende Beeinträchtigungen beim Bewegen und durch Schmerzen an. Ebenfalls weit verbreitet sind chronische Erkrankungen oder psychische Probleme, die jeweils rund zwei Fünftel aller Ratsuchenden betreffen.³⁴ Kognitive Beeinträchtigungen beim Lernen, Denken, Erinnern oder Orientieren im Alltag sowie Beeinträchtigungen beim Sehen, die nicht voll mit Sehhilfen ausgeglichen werden können, liegen den Selbsteinschätzungen zufolge jeweils bei rund jeder /jedem fünften Ratsuchenden von EUTB-Angeboten vor. Beeinträchtigungen beim Hören, Sprechen oder durch eine Suchterkrankung haben nur relativ wenige Ratsuchende.

Abbildung 28: Art der dauerhaften Beeinträchtigung



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Im direkten Vergleich der EUTB-Ratsuchenden mit Ratsuchenden der Reha-Träger und von trägerunabhängigen Beratungsstellen ähneln sich die Anteile und die Struktur der Beeinträchtigungsarten der Ratsuchenden in hohem Maße. Lediglich der Anteil an Ratsuchenden mit Beeinträchtigungen durch Schmerzen fällt bei Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten um 11 Prozentpunkte höher aus als bei EUTB-Ratsuchenden. In der Gesamtschau beraten sowohl die 2018 eingeführten EUTB-Angebote als auch die

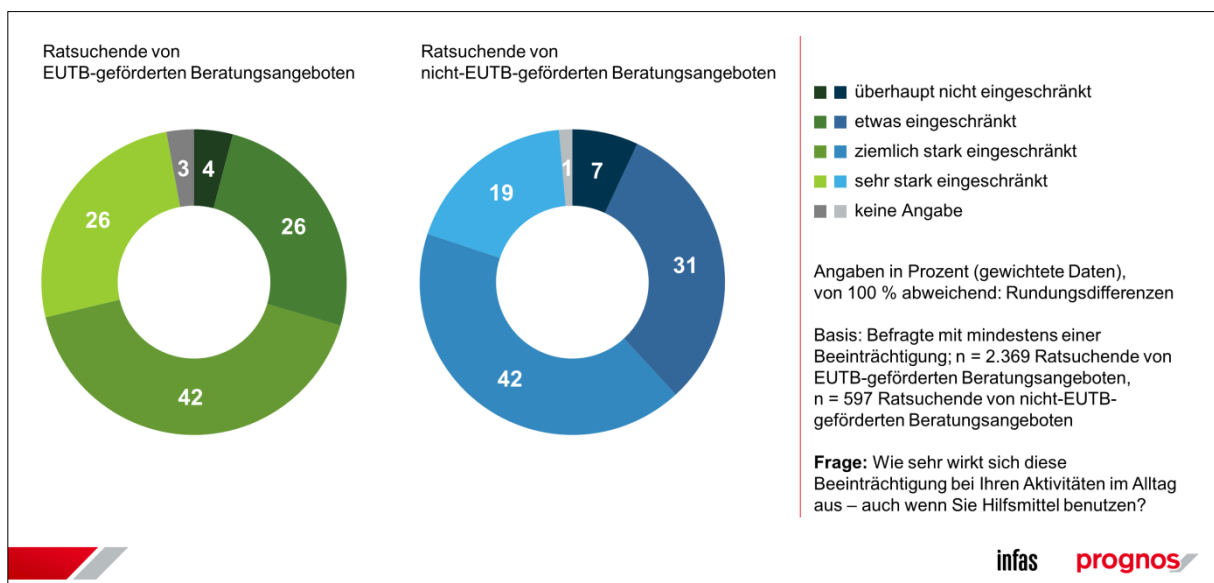
³³ Dabei wurde sachgemäß berücksichtigt, dass bei den befragten Personen auch mehrfache Beeinträchtigungen vorliegen können. Die Frage erlaubte daher sogenannte „Mehrfachnennungen“.

³⁴ Ähnlich hoch ist der Anteil von Personen, die angegeben haben, eine andere dauerhafte Beeinträchtigung zu haben (41 Prozent der EUTB-Ratsuchenden und 38 Prozent der Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen).

Beratungsangebote der Reha-Träger und trägerunabhängigen Beratungsstellen ein ähnlich breitgefächertes Spektrum von Personen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen.

Neben der Form der dauerhaften Beeinträchtigung wurde auch die Stärke der Einschränkungen im Alltag durch die Beeinträchtigung als Selbsteinschätzung der Ratsuchenden erhoben. 68 Prozent der Ratsuchenden der EUTB-Angebote und 61 Prozent der Ratsuchenden anderer Beratungsstellen geben an, durch ihre Beeinträchtigungen stark eingeschränkt zu sein. Rund ein Viertel der EUTB-Ratsuchenden erachten sich sogar als „sehr stark eingeschränkt“ (Abbildung 29).

Abbildung 29: Einschränkungen im Alltag durch eine Beeinträchtigung



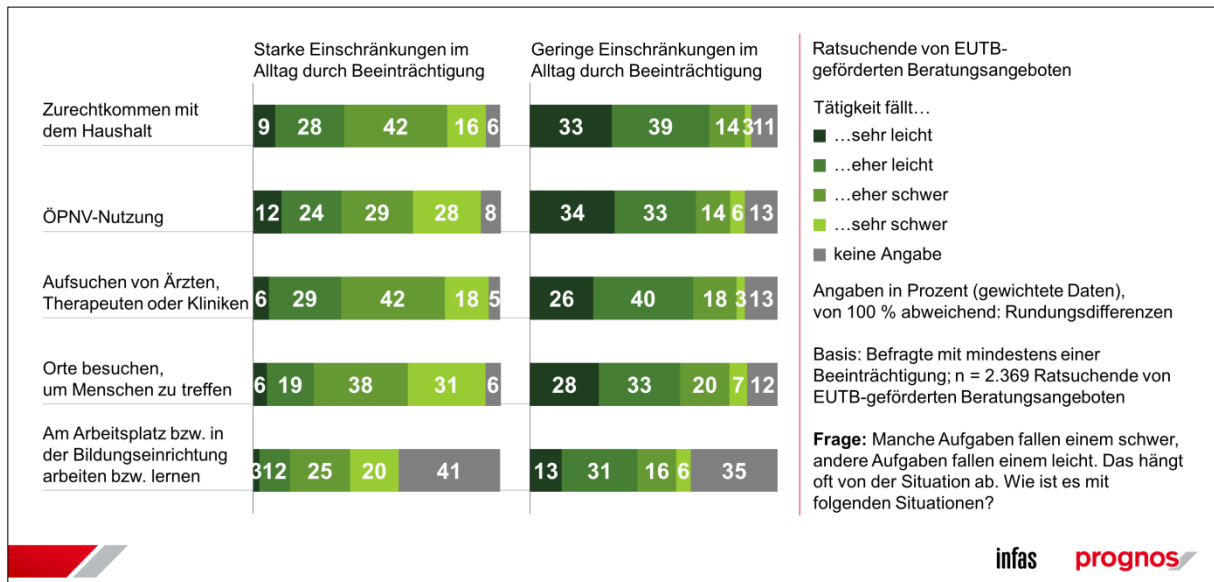
Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Das tägliche Leben geht für alle Menschen mit einer Reihe von Aufgaben einher, die kontinuierlich bewältigt werden müssen. Die lebensweltlichen Einschränkungen von Menschen mit Beeinträchtigungen zeigen sich in pointierter Weise, wenn die Stärke der Einschränkung im Alltag dazu in Beziehung gesetzt wird, verschiedenen Aufgaben oder Tätigkeiten nachgehen zu können.

In den Abbildungen Abbildung 31 und Abbildung 31 werden die Prozentanteile für die Antworten „Die Tätigkeit fällt leicht“ oder „Die Tätigkeit fällt schwer“ jeweils getrennt für Ratsuchende mit geringen beziehungsweise starken Alltagseinschränkungen ausgewiesen. 60 Prozent der EUTB-Ratsuchenden mit starken Alltagseinschränkungen fällt es demzufolge eher schwer oder sehr schwer, Ärztinnen, Therapeutinnen oder Kliniken aufzusuchen. 58 Prozent äußern, Schwierigkeiten beim Führen des Haushalts zu haben. 69 Prozent fällt es schwer, Orte zu besuchen, um Menschen zu treffen. Bei EUTB-Ratsuchenden, die für sich eine geringe Alltagseinschränkung durch ihre Beeinträchtigungen erfahren, fallen

die Prozentanteile für diese Antworten deutlich geringer aus. Dennoch sind auch in dieser Gruppe Anteile im zweistelligen Prozentbereich zu verzeichnen.

Abbildung 30: Einschränkungen in unterschiedlichen Lebensbereichen von Ratsuchenden der EUTB-Angebote

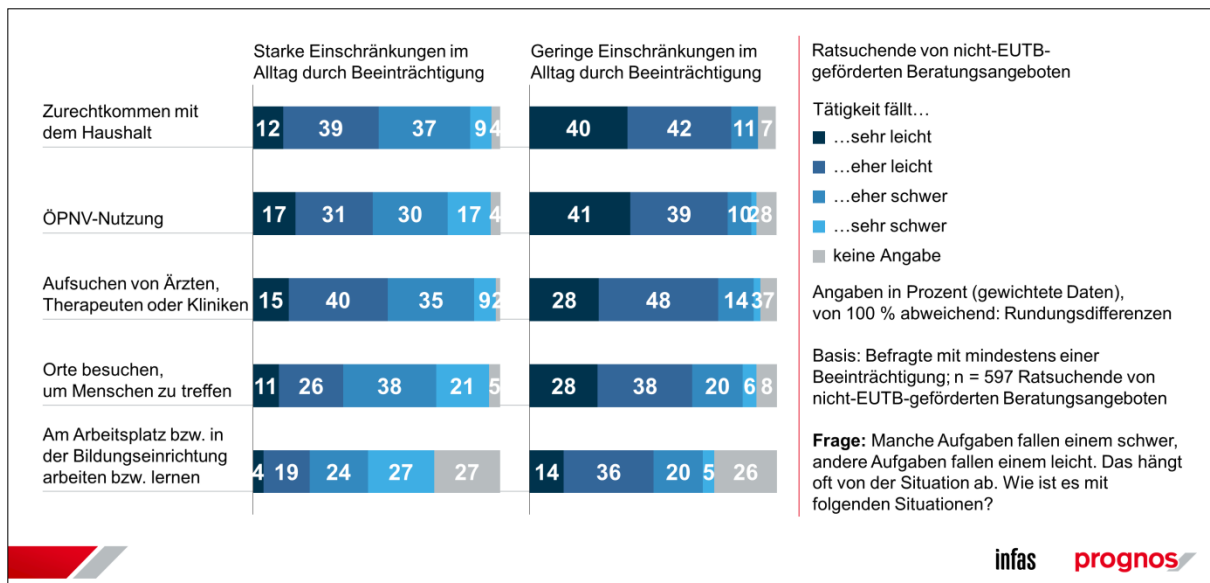


Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Diese Befunde weisen deutlich auf das Vorhandensein komplexer Problemlagen bei etlichen Ratsuchenden der EUTB-Angebote hin.³⁵ Ein ganz ähnliches Bild zeigt sich in der Referenzgruppe der Ratsuchenden der Beratungsangebote der Reha-Träger und der trägerunabhängigen Beratungsstellen (Abbildung 31). Im Schnitt fällt hier das Ausmaß an Schwierigkeiten lediglich etwas geringer aus. Eine Ausnahme bildet der Bereich Arbeit und Bildung, für den Ratsuchende der nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen vergleichsweise höhere Schwierigkeiten angeben.

³⁵ Dies verweist auf Korrespondenzen zu qualitativen Eindrücken aus den Fokusgruppen-Gesprächen. So berichteten viele Beratungskräfte, Ratsuchende kämen oft „mit einem riesen Berg an Problemen“ in die Beratung.

Abbildung 31: Einschränkungen in unterschiedlichen Lebensbereichen von Ratsuchenden der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Neben eigenen Beeinträchtigungen können auch die Lebensumstände und Beeinträchtigungen von Angehörigen Anlass für die Inanspruchnahme eines Beratungsangebots sein. Über zwei Fünftel und damit ein beträchtlicher Teil der EUTB-Ratsuchenden sind Angehörige eines Menschen mit Beeinträchtigung. Das spiegelt sich auch in den Beratungsanliegen wider, auf die wir im Kapitel 4.1.5 näher eingehen. Unter den Ratsuchenden der nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen ist der Anteil Angehöriger um 13 Prozentpunkte geringer.

Die EUTB hat das Ziel, dass die Beratungsangebote vor Ort sich an alle Menschen mit Behinderungen richten. Im Rahmen von Fachgesprächen äußerten einige wenige Führungskräfte der EUTB-Angebote, dass sie den Schwerpunkt ihrer Beratungstätigkeit auf bestimmte Beeinträchtigungsarten legen würden und dies bereits bei der Beantragung der Förderung transparent gemacht hätten. Als ein Grund hierfür wurde von ihnen angeführt, dass ihre Beratungseinrichtung vor der Förderung als EUTB bereits sehr spezialisierte Beratungen angeboten haben, etwa für taubblinde oder psychiatrienerfahrene Menschen. Die Gespräche mit den Führungskräften wurden jedoch auch in einer frühen Phase der Förderung, im Jahr 2018, geführt. Zu dieser Zeit bestanden noch besonders viele Unsicherheiten darüber, wie gut das Prinzip „Eine für alle“ – gemeint ist die grundsätzliche Eignung der EUTB-Angebote als Anlaufstelle für Menschen mit allen Beeinträchtigungsarten – umsetzbar ist, und es bestanden Zweifel, ob hierfür die jeweils notwendigen Kompetenzen in den EUTB-Angeboten vorhanden sind.

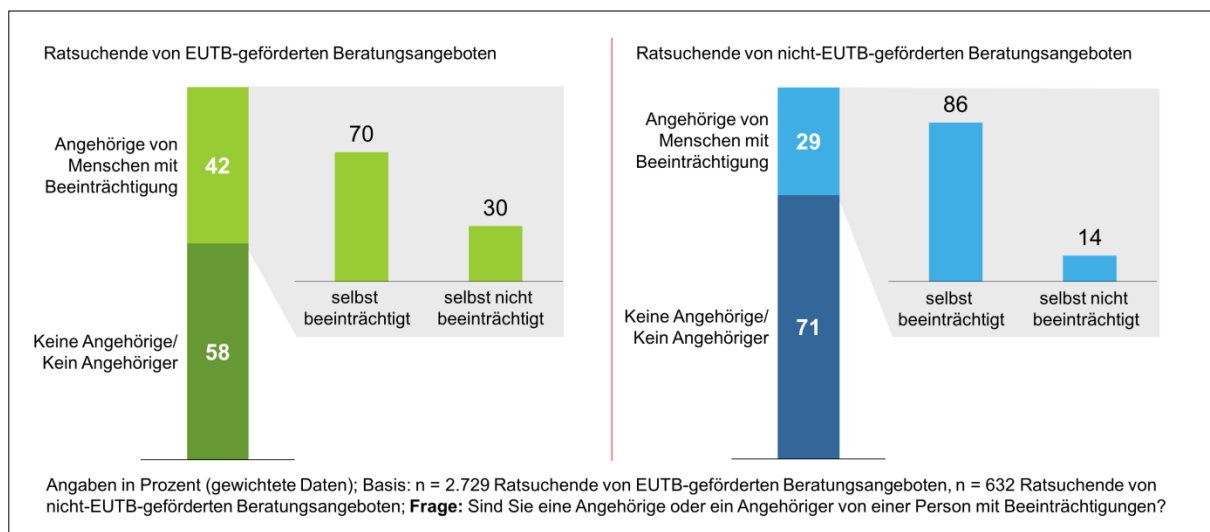
In den etwas später im Jahr 2019 durchgeführten Fokusgruppen mit EUTB-Beratungskräften bekannten diese sich noch umfassender zum Leitprinzip „Eine für alle“. Selbst solche EUTB, die in ihren der EUTB vorangegangenen beziehungsweise in ihren sonstigen Beratungsangeboten eine Spezialisierung auf bestimmte Beeinträchtigungsarten aufweisen, wenden sich in ihrer Öffentlichkeitsarbeit meist an alle Zielgruppen. Die EUTB-Beratungskräfte nannten auch schwer zu erreichende Zielgruppen, um die sie sich den eigenen Angaben nach besonders bemühen würden, um ihnen das neue Beratungsangebot nahe zu bringen. Hierzu zählten Menschen, die in besonderen Wohnformen (Heime, etc.) leben. Außerdem wurde von den EUTB-Beratungskräften eine grundlegende Unterteilung der Ratsuchenden getroffen, die unterschiedliche Beratungsziele begründet. Demnach kann schematisch zwischen zwei Gruppen der Ratsuchenden unterschieden werden:

- Die eine Gruppe der Ratsuchenden habe erst in den letzten Jahren eine Behinderung erworben und finde sich noch nicht im Rehabilitationssystem zurecht. Dieser Gruppe könne mit EUTB-Angeboten gut geholfen werden.
- Demgegenüber stünden Ratsuchende, die sich aufgrund einer langjährigen Behinderung oder chronischen Erkrankung bereits viel Erfahrung angeeignet haben und durch die Teilhabeberatung kaum neues Wissen erlangen. Gleichwohl könnten sie anderweitig, etwa durch Empowerment, von der Beratung profitieren.

In vielen Fällen deuten die Befragungsdaten auf eine Konstellation hin, in der sowohl die ratsuchende Person selbst als auch zugleich eine angehörige Person der oder des Ratsuchenden eine Beeinträchtigung aufweist. So sind 70 Prozent der Angehörigen von Menschen mit Beeinträchtigungen, die eine EUTB aufgesucht haben, und 86 Prozent der Angehörigen, die bei einer nicht-EUTB-geförderten Beratungsstelle waren, selbst ebenfalls beeinträchtigt.³⁶

³⁶ Das Erhebungsdesign und der Fragebogen lassen über diesen allgemeinen Befund hinaus keine detaillierten Aussagen über die Art und die einschränkende Bedeutung der Beeinträchtigung von Angehörigen zu. Entsprechende Informationen liegen nur für die Ratsuchenden selbst vor.

Abbildung 32: Angehörige von Personen mit Beeinträchtigungen



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

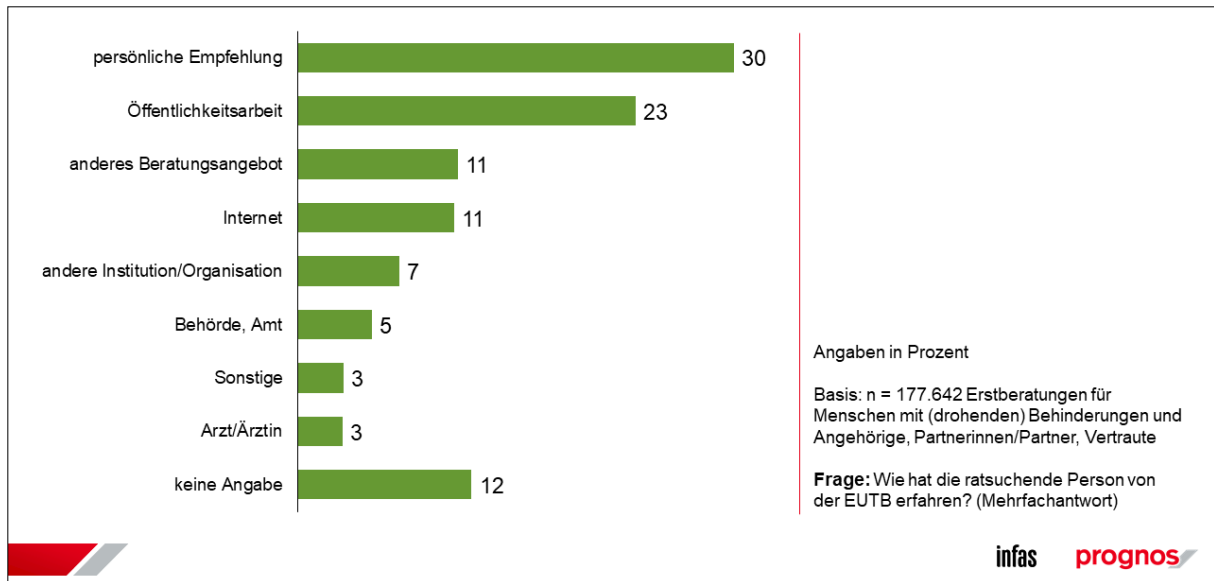
4.1.3 Information über das Beratungsangebot

Interessierten Ratsuchenden stehen verschiedene Wege zur Verfügung, sich über das EUTB-Angebot zu informieren. Ein wichtiger Baustein für die EUTB-betriebene Öffentlichkeitsarbeit ist die Homepage www.teilhabeberatung.de. Eigenständige Werbung der EUTB-Angebote spielen ebenso wie Hinweise anderer Organisationen auch eine Rolle;³⁷ außerdem gibt es die ungesteuerte Information über persönliche Empfehlungen.

Im Rahmen der Beratungsdokumentation wird für alle Erstberatungen - mit Ausnahme von Gruppenberatungen - statistisch erfasst, wie die ratsuchende Person von der EUTB erfahren hat. In der Summe der Erstberatungen für Menschen mit (drohenden) Behinderungen und Angehörigen, Partnerinnen/Partner und Vertrauten (Abbildung 33) ist demnach die persönliche Empfehlung mit einem Anteil von 30 Prozent die häufigste Informationsquelle. In knapp einem Viertel der Fälle (23 Prozent) wurden die Ratsuchenden durch Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit angesprochen. Demgegenüber sind alle weiteren Informationswege deutlich nachrangig. Zwischen Menschen mit (drohenden) Behinderungen und Angehörigen, Partnerinnen und Partnern sowie Vertrauten, im Folgenden kurz als „Angehörige“ bezeichnet, zeigen sich praktisch nahezu keine Unterschiede mit Blick auf diese Informationskanäle. Ausführliche Darstellungen, wie Ratsuchende selbst darüber berichten, wie sie vom EUTB-Angebot erfahren haben, finden sich in Kapitel 4.3.1.

³⁷ Dabei sind Reha-Träger laut Gesetz (§ 12 Abs. 1 Nr. 4 SGB IX) explizit zu dieser Information aufgefordert.

Abbildung 33: Information der Ratsuchenden über das EUTB-Angebot laut Beratungsdokumentation, 2018-2020



Quelle: Beratungsdokumentation

Im Vorfeld der eigentlichen Beratung erhalten EUTB-Angebote sehr häufig kurze Anfragen zu teilhaberelevanten Themen. In mehr als drei Viertel der Fälle erfolgen diese telefonisch oder online, wie aus der Dokumentation der Informationsanfragen hervorgeht. Etwa 40 Prozent dieser Informationsanfragen münden dann in die Vereinbarung eines ausführlichen Beratungsgesprächs. Überschlüssig dürfte demnach etwa jede zehnte Beratung auf eine solche Informationsanfrage zurückgehen, wenn davon ausgegangen wird, dass der überwiegende Teil der vereinbarten Beratungsgespräche auch stattfindet.³⁸

4.1.4 Beratungssettings

Aus der Beratungsdokumentation liegen Informationen zum Ort der Beratung, die genutzten Kommunikationswege, über die personelle Zusammensetzung von Beratungsgesprächen bei Ratsuchenden (z. B. ohne oder mit Begleitperson) und Beratungskräften (z. B. mit Unterstützung oder allein). Ergänzende Informationen liefern die mit den EUTB-Beraterinnen und -Beratern durchgeführten Fokusgruppen und die Workshops mit den EUTB-Koordinierenden.

³⁸ Bei 32.314 Informationsanfragen im Zeitraum von 2018 bis 2020 wurde eine Beratung in einem EUTB-Angebot vereinbart. Im gleichen Zeitraum wurden 364.854 ausführliche Beratungen durchgeführt.

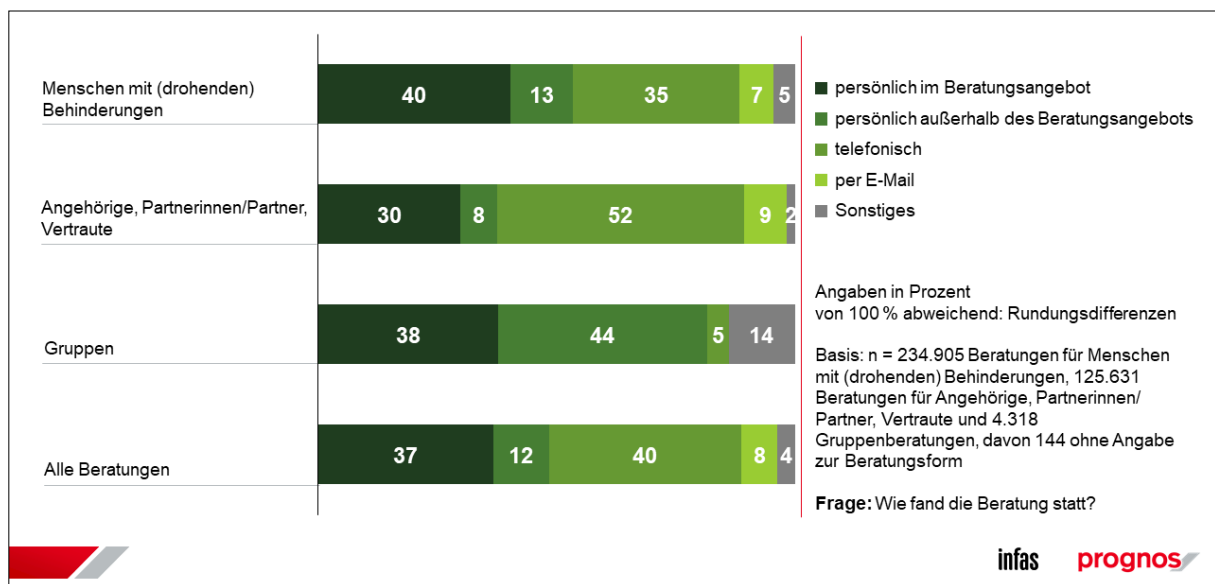
Beratungsformen

Knapp die Hälfte aller Beratungen der Jahre 2018, 2019 und 2020 fanden im Face-to-Face-Kontakt statt (Abbildung 34). Bei Ratsuchenden mit (drohenden) Behinderungen war der Anteil der persönlichen Gespräche wesentlich höher als bei ratsuchenden Angehörigen (53 gegenüber 38 %). Gruppenberatungen fanden zu mehr als 80 Prozent persönlich statt.

Der überwiegende Anteil der persönlichen Beratungsgesprächen wurde vor Ort im Beratungsangebot geführt. Bezogen auf die Gesamtzahl aller Beratungsereignisse machten Face-to-Face-Beratungen in den Räumlichkeiten der Träger 37 Prozent aus. Der Anteil aufsuchender Beratungen außerhalb der EUTB-Räumlichkeiten belief sich auf 12 Prozent der Beratungen insgesamt beziehungsweise auf 24 Prozent aller persönlich geführten Beratungsgespräche. Insbesondere Gruppenberatungen, die zahlenmäßig zwar nur einen geringen Anteil am gesamten Beratungsgeschehen ausmachten, wurden sehr häufig an anderen Orten als in den Räumlichkeiten der Beratungsangebote abgehalten.

Aus Sicht von EUTB-Koordinierenden seien die im Konzept der EUTB vorgesehenen wohnortnahen beziehungsweise aufsuchenden Beratungen unter den gegebenen Bedingungen teilweise schwierig zu realisieren (Ergebnis aus den Workshops). Insbesondere bei schwer erreichbaren Personengruppen sowie bei Beratungsangeboten mit großem Einzugsgebiet erfordere die dezentrale Beratung eine hohe Mobilität und Flexibilität der EUTB-Beratungskräfte. Eine angemessene Finanzierung von Dienstfahrten (ob nun mit privaten PKW oder mit einem Dienstwagen) wäre ein Beitrag dazu. EUTB-Angebote mit einem hohen Anteil an dezentraler Beratung sollten zudem eine etwas höhere Personalförderung erhalten, da die Fahrtzeiten die eigentliche Beratungszeit verkürzten. Der zeitliche Mehraufwand unter Zugrundelegung der Fahrtzeit und regulärer Beratungszeit könne bislang nicht angemessen abgerechnet werden.

Abbildung 34: Beratungsformen nach Art des Beratungskontakts, 2018-2020



Quelle: Beratungsdokumentation

Einen hohen Anteil von 40 Prozent aller Beratungen im gesamten Betrachtungszeitraum hat das telefonische Gespräch (Abbildung 34). Deutlich häufiger als Menschen mit (drohenden) Behinderungen nutzten Angehörige das Telefon (52 gegenüber 35 %). Zum Anstieg der telefonischen Beratung seit 2020 trägt auch die Corona-Pandemie bei. Beratungen per E-Mail oder über sonstige Medien wie Social Media, Video, Chat oder Telesign kamen im Rahmen der Gesamtbetrachtung des Beratungsalltags von 2018 bis 2020 nur in etwas mehr als 10 Prozent der Fälle vor.

Die überwiegende Mehrheit der EUTB-Angebote bevorzugte das persönliche Beratungsgespräch vor Ort oder als Hausbesuch (Fachgespräche EUTB-Koordinierende). In ländlichen Regionen komme der aufsuchenden Beratung eine besondere Bedeutung zu. Durch diese könne der Beratungsbedarf sonst schwer erreichbarer Adressatengruppen in einem größeren Einzugsgebiet gedeckt werden. Einige Träger in ländlichen Regionen planten, in Kooperation mit Beratungsangeboten umliegender Städte dezentrale Beratung in einem regelmäßigen Rhythmus – z. B. jede zweite Woche mittwochs für vier Stunden – anzubieten (Workshops EUTB-Koordinierende). Nach Ergebnissen aus den Fokusgruppen mit EUTB-Beratungskräften ist es für die EUTB-Angebote wichtig, den heterogenen Bedürfnissen der Zielgruppen durch ein entsprechend vielfältiges Beratungsangebot entgegenzukommen.

Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Beratungssettings

Exemplarisch für die notgedrungene Verschiebung hin zu kontaktvermeidenden Beratungsformen steht der Monat April 2020, während dessen der gesamte Alltag in Deutschland erstmaligen und besonders strengen Corona-Beschränkungen unterlag. Aus den Zahlen der Beratungsdokumentation geht hervor, dass die Beratungstätigkeit in Form persönlicher Gespräche im April 2020 fast vollständig zum Erliegen kam. Nur 7 Prozent aller Beratungen wurden face-to-face geführt. Vielmehr fand mit einem Anteil von 71 Prozent ein Großteil der Beratungsgespräche per Telefon statt. Beratungen per E-Mail (14 %) sowie per Social Media, Chat, Videosoftware oder ähnlichem (8 %) wurden ebenfalls intensiviert.

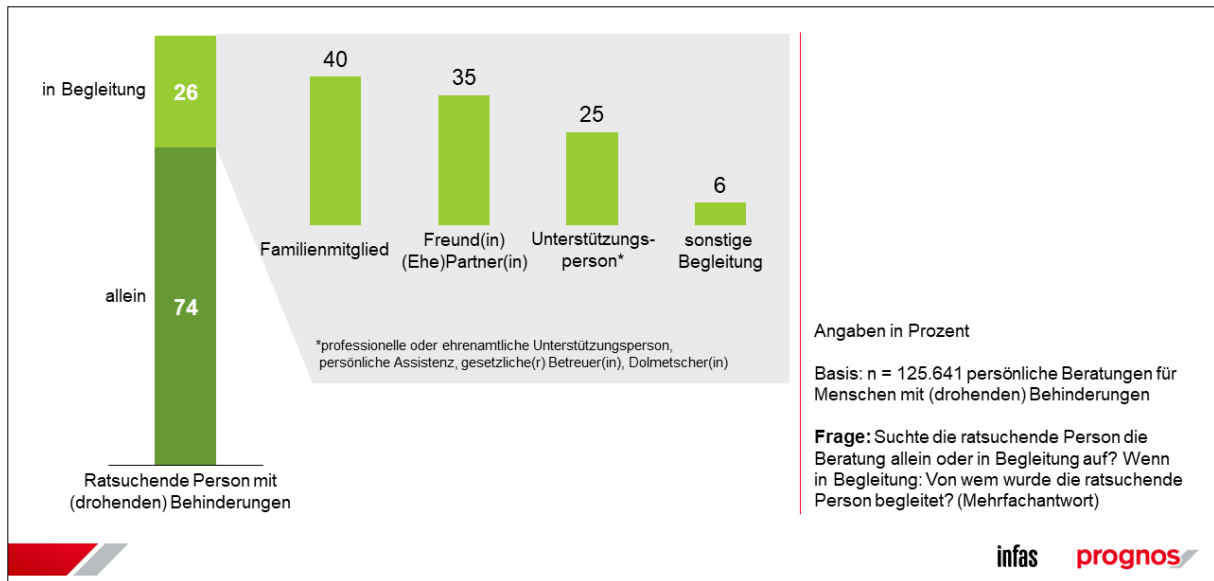
In Fokusgruppen mit EUTB-Beratungskräften wurden die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf das Beratungssetting und insbesondere die Beratungsformen ebenfalls reflektiert. Die Abnahme der persönlichen Beratung vor Ort zugunsten der telefonischen bzw. Videoberatung funktionierte demnach vor allem bei jüngeren, technikaffinen Menschen. Auf viele wirkte insbesondere die Videoberatung noch abschreckend, beispielsweise wegen Datenschutzbedenken oder technischen Anforderungen.

Die Beratungskräfte sehen allerdings vielfach weiterhin einen Bedarf an Face-to-Face-Beratung. Um diesem unter den Bedingungen der Pandemie nachkommen zu können, wurden unterschiedliche Wege ausprobiert. Teilweise wurde die Vor-Ort-Beratung in den EUTB-Räumlichkeiten durch Corona-präventive Maßnahmen ermöglicht, wenn es die räumlichen Bedingungen zu ließen. Hiermit war zugleich ein zusätzlicher Aufwand verbunden. Eine andere Lösung bestand darin, die Beratung ins Freie zu verlegen, wobei es sich um einen Ort außerhalb des Beratungsangebots handelte, sozusagen eine besondere Form der aufsuchenden Beratung.

Begleitpersonen von Ratsuchenden mit (drohenden) Behinderungen

In rund drei Viertel aller dokumentierten Face-to-Face-Beratungskontakte der Jahre 2018 bis 2020 von Menschen mit (drohenden) Behinderungen nahm die ratsuchende Person die EUTB allein in Anspruch (Abbildung 35), entsprechend war in einem Viertel aller Beratungen eine weitere Person anwesend. Die Begleitpersonen entstammten dabei in drei von vier Fällen der eigenen Familie des Menschen mit (drohenden) Behinderungen – insbesondere die Eltern spielten hier eine wichtige Rolle –, der eigenen partnerschaftlichen Beziehung oder dem Freundeskreis. In 25 Prozent aller EUTB-Beratungen mit Begleitung hatten die Begleitpersonen einen professionellen Hintergrund beziehungsweise waren professionelle Kräfte aus dem institutionalisierten Unterstützungsumfeld des ratsuchenden Menschen.

Abbildung 35: Ratsuchende mit und ohne Begleitpersonen sowie Art der Begleitperson, 2018-2020



Quelle: Beratungsdokumentation

Beratungskräfte der EUTB betonten in den Fokusgruppen, dass Begleitpersonen die Beratungssituation verändern würden und hierauf organisatorisch und konzeptionell reagiert werden müsse. Häufig hätten Begleitpersonen eigene Wünsche und Bedürfnisse, denen man unter Umständen in einem separaten Beratungsgespräch Rechnung tragen müsse.

In welcher Personenkonstellation ratsuchende Angehörige die EUTB in Anspruch nehmen, wird von der Beratungsdokumentation nicht erfasst. Bei Gruppenberatungen ist hingegen bekannt, dass in diesem Kontext oftmals eine sehr heterogene Teilnehmerschaft aus Menschen mit (drohenden) Behinderungen, dem privaten Unterstützungsumfeld sowie weiteren Personen zusammenkommt.³⁹ Auch die Größen der Gruppen sind sehr unterschiedlich. Bei rund einem Drittel aller dokumentierten Gruppenberatungen waren zwischen drei und fünf Ratsuchende anwesend. 27 Prozent der Gruppenberatungen umfassten allerdings auch mehr als neun Personen.

EUTB-Beraterinnen und -Berater zufolge würden Beratungen für Angehörige nicht nur von Verwandten von Menschen mit Behinderung, sondern von verschiedenen Vertrauenspersonen wahrgenommen, wie beispielsweise Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern oder Betreuungskräften aus Einrichtungen (Fokusgruppen). Es gibt Beratungsangebote, bei denen die Angehörigenberatung den weitaus größten Teil der Beratungsgespräche ausmacht. Dies ist

³⁹ Bei 61 Prozent aller dokumentierten Gruppenberatungen waren Menschen mit (drohenden) Behinderungen anwesend, bei 43 Prozent Personen des privaten Unterstützungsumfelds sowie bei 34 Prozent aller Gruppentermine sonstige, nicht näher spezifizierte Personen (n=4.318).

beispielsweise dann der Fall, wenn ein Beratungsangebot einen Schwerpunkt auf Kinder mit Behinderung legt.

Die EUTB-Beratungskräfte berichten von einem Stadt-Land-Unterschied: Während sich in der Stadt besonders häufig Eltern beispielsweise zu Schul-, Ausbildungs- und Betreuungsfragen ihrer Kinder beraten ließen, seien es auf dem Land vielfach erwachsene Kinder, die Beratung bei der Betreuung und Versorgung ihrer beeinträchtigten Eltern suchten, etwa zu den Themen Wohnsituation, Anerkennung eines Pflegegrads, Demenz oder Vorsorgevollmachten.

In vielen Fällen kommt es dazu, dass Angehörige und das von einer Behinderung betroffene Kind gemeinsam zum Beratungsgespräch kommen. Die gleichzeitige Beratung von Angehörigen und von einer Behinderung betroffener Personen stellt die Beratungskräfte vor besondere Herausforderungen, da oftmals unterschiedliche Bedürfnisse vorlägen.

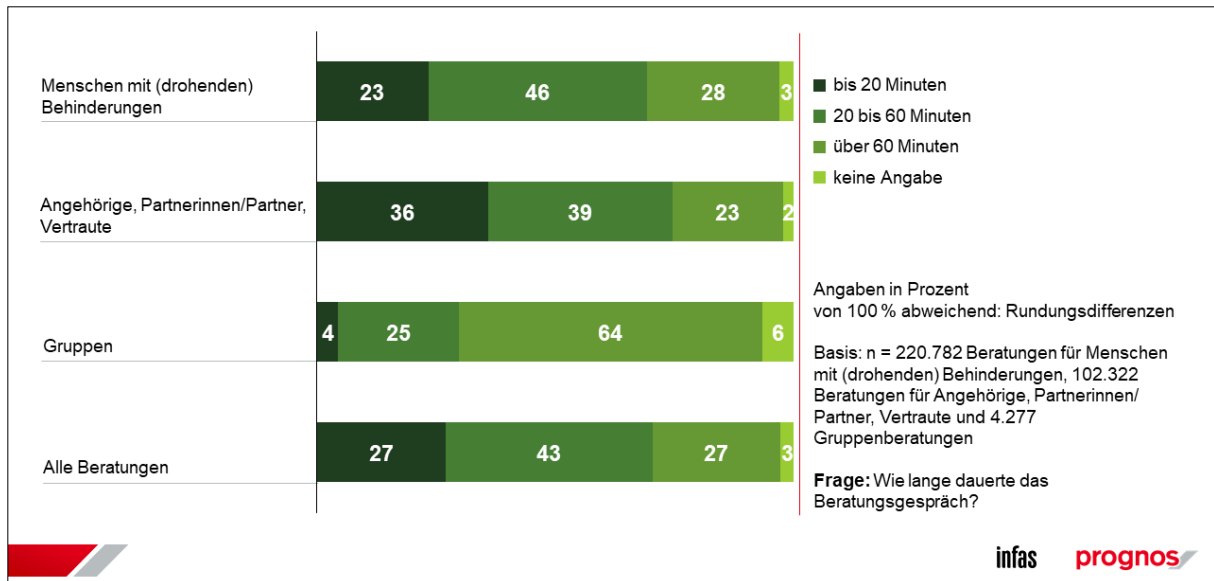
Beratungsdauer

Die Daten der Beratungsdokumentation eröffnen auch Einblicke in die Dauer der Beratungsgespräche⁴⁰ (Abbildung 36). 43 Prozent aller Beratungen im Zeitraum von 2018 bis 2020 dauerten zwischen 20 und 60 Minuten, mehr als eine volle Stunde benötigten 27 Prozent aller Beratungen. Ebenfalls 27 Prozent der Beratungen waren bereits nach weniger als 20 Minuten beendet.

Beratungsgespräche mit ratsuchenden Angehörigen erfordern in der Tendenz etwas weniger Zeit als Beratungen von Menschen mit Behinderungen, was vermutlich mit dem erhöhten Anteil telefonischer Beratungen sowie der etwas anderen Themenzusammensetzung zusammenhängt. Gruppenberatungen dauern erwartungsgemäß am längsten, etwa zwei Drittel aller Gruppentermine erstrecken sich über mehr als eine Stunde.

⁴⁰ Bis Mitte 2020 wurde die Dauer nur erfasst, wenn es sich um ein Beratungsgespräch handelte. Seit Juli 2020 wird die Dauer für alle Beratungsarten, auch für Chat- und E-Mail-Beratung, erhoben.

Abbildung 36: Dauer der Beratungsgespräche nach Art des Beratungskontakts, 2018-2020



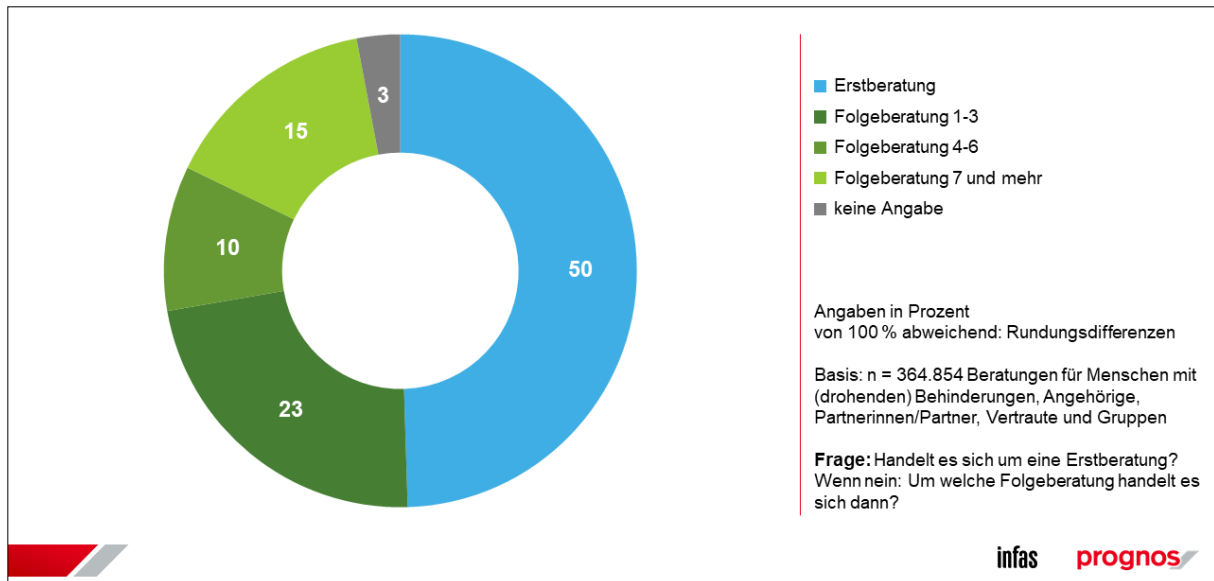
Quelle: Beratungsdokumentation

Beratungshäufigkeit

Die Beratungsdokumentation erfasst jeden Beratungskontakt als unabhängiges Beratungsereignis. Fallverläufe von ratsuchenden Personen, die ein EUTB-Angebot mehrfach in Anspruch nehmen, lassen sich auf dieser Basis nicht abbilden. Allerdings wird gruppiert erhoben (Abbildung 37), um die wievielte Folgeberatung es sich handelt. Somit können diese zusammengefassten Kategorien gezeigt werden.

Wie aus Abbildung 37 hervorgeht, entfiel im Zeitraum von 2018 bis 2020 die Hälfte aller Beratungen auf Erstberatungen für ratsuchende Menschen mit (drohenden) Behinderungen, für Angehörige, Partnerinnen und Partner, Vertraute sowie für Gruppen– dies waren insgesamt rund 180.000 Beratungen. Weitere 23 Prozent lassen sich der ersten bis dritten Folgeberatung zuordnen. Mit einem Anteil von 15 Prozent an allen Beratungen, bei denen es sich mindestens um die siebte Folgeberatung handelt, haben auch Fälle von längeren Beratungsverläufen einen nennenswerten Anteil am Beratungsgeschehen.

Abbildung 37: Verteilung der Beratungen nach Anzahl der Beratungsereignisse, 2018-2020



Quelle: Beratungsdokumentation

In den Fokusgruppen mit EUTB-Beratungskräften wurden die Gründe für längere Beratungsverläufe angesprochen. Die Ergebnisse deuten auf verschiedenste Ursachen hin. Nach Einschätzung von EUTB-Beraterinnen und -Berater könne für häufigere Beratungstermine ein komplexer Beratungsbedarf ausschlaggebend sein, der sich oftmals erst nach der Erstberatung zeige und Beratung zu mehreren Themen nötig mache. Andere Beratungskräfte verwiesen auf besondere Themen, die oftmals eine längere Beratung erforderten. Hierzu zählten etwa die Themen Budget für Arbeit, persönliches Budget oder Beratung bei Übergängen im Lebenslauf, zum Beispiel von der Kita in die Schule oder von der Schule in den Beruf. Häufige Beratungstermine wurden von den Beratungskräften zudem überwiegend positiv und als Zeichen des Vertrauens in das EUTB-Angebot gewertet. Es gebe jedoch in Einzelfällen auch Ratsuchende, die „wegen jeder Kleinigkeit“ das EUTB-Angebot aufsuchten.

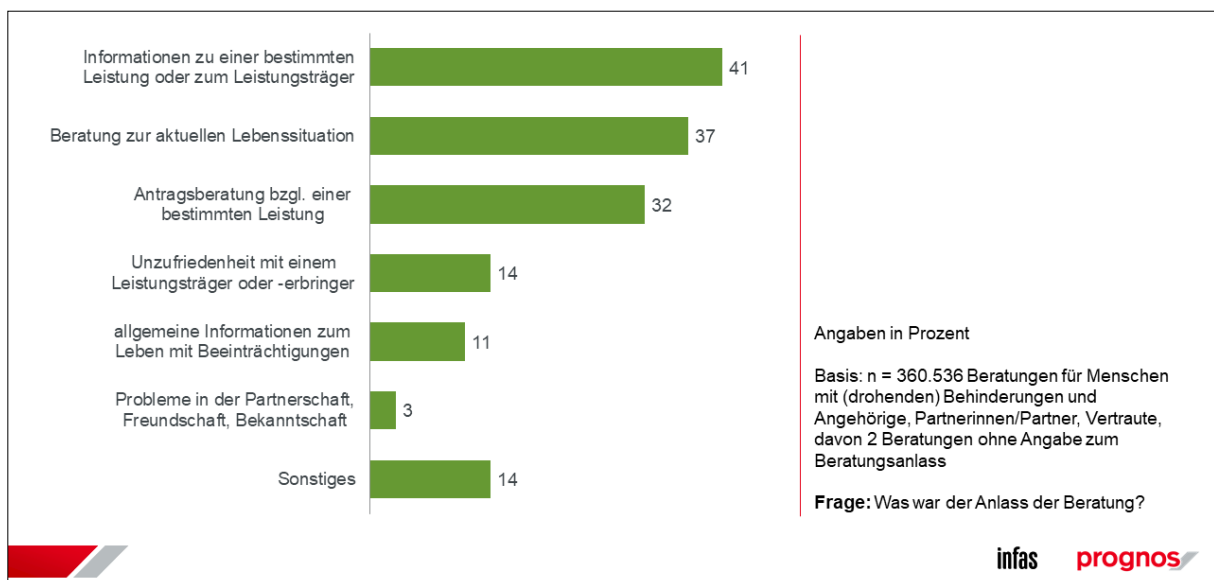
4.1.5 Beratungsanlass und Beratungsinhalte

Von der Beratungsdokumentation wird auch statistisch erfasst, aus welchem Anlass die Beratung erfolgte, welche Themen dabei behandelt wurden und ob die Beratung eine Information über Leistungsträger und deren Leistungen beinhaltet. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Angaben durch die Beratungskräfte im Nachgang zum Beratungsgespräch erfolgen und folglich deren Perspektive darstellen. Die Sicht der Ratsuchenden auf Anlass und Themen der Beratung findet sich in Kapitel 4.3.1. Ergänzende Informationen steuern Ergebnisse aus Fokusgruppen mit EUTB-Beratungskräften sowie Interviews und Fokusgruppen mit Ratsuchenden bei.

Beratungsanlass

Den insgesamt häufigste Beratungsanlass mit einem Anteil von 41 Prozent aller dokumentierten Beratungen im Zeitraum von 2018 bis 2020 bildet der Wunsch der Ratsuchenden nach Informationen zu einer bestimmten Leistung oder zu einem Leistungsträger. Danach folgen Beratungen zur aktuellen Lebenssituation mit und Antragsberatungen zu bestimmten Leistungen mit Anteilen von 37 beziehungsweise 32 Prozent. AndereDies macht den größten Anteil aus, gefolgt von der Beratung zur aktuellen Lebenssituation mit 37 Prozent und der Beratung bei der Antragstellung bezüglich einer bestimmten Leistung mit 32 Prozent. Alle weiteren Anlässe sind deutlich seltener entscheidend dafür, ein EUTB-Angebot wahrzunehmen.

Abbildung 38: Anlass der Beratung, 2018-2020



Quelle: Beratungsdokumentation

Unterschiede zwischen Menschen mit (drohenden) Behinderungen und Angehörigen, Partnerinnen und Partnern sowie Vertrauten zeigen sich dabei im Hinblick auf die Beratungsanlässe kaum. Lediglich Informationen zu einer bestimmten Leistung oder zum Leistungsträger werden von Angehörigen noch stärker nachgefragt als von Menschen mit Behinderungen selbst (47 gegenüber 39 %). In den Dokumentationen der Gruppenberatungen wird der Beratungsanlass nicht festgehalten.

In Fokusgruppen und Interviews äußerten Ratsuchende sehr unterschiedliche Anlässe für das Aufsuchen eines EUTB-Angebots. Einige waren einfach neugierig und hatten keinen sehr dringenden Beratungsbedarf. Kombiniert mit einer Niedrigschwelligkeit des Angebots – die Räumlichkeiten waren unkompliziert aufzusuchen, es gab die Möglichkeit, über Gebärdensprache zu kommunizieren –

oder bestehenden persönlichen Kontakten zum Träger des Beratungsangebots war der Entschluss dennoch schnell gefasst. Zu den von Ratsuchenden genannten Anlässen der Beratung gehören jedoch auch akute Krisensituationen, die der schnellen Unterstützung bedurften.

Das Peer Counseling senkte ratsuchenden Personen zufolge ihre Hemmschwellen zur Inanspruchnahme des Angebots. Der Entschluss, ein EUTB-Angebot wahrzunehmen, wurde schließlich auch durch dessen Unabhängigkeit von Leistungsträgern und -erbringern begünstigt. Als weitere Aspekte, die sich positiv auf ihre Bereitschaft ausgewirkt haben, sich beraten zu lassen, führten Ratsuchende die Offenheit des Angebots für alle an und die Möglichkeit, viele verschiedene Themen anzusprechen. Einige Ratsuchende betonten, dass sie sich in Gesprächssituationen in „Behörden“ ohnmächtig gefühlt haben und ihr Anliegen dort nicht ernst genug genommen wurde. Von den EUTB-Angeboten erhofften sie sich daher eine Alternative.

Auswirkungen der Corona-Pandemie auf den Beratungsanlass

Auf Basis der Eindrücke aus den ersten Monaten der Corona-Krise wurden im Juli 2020 zwei neue Kategorien zum Beratungsanlass in die Beratungsdokumentation aufgenommen. Die Auswertungen zeigen, dass sich die Corona-Pandemie auch hier bemerkbar macht. So gaben die EUTB-Beratungskräfte an, dass bei rund 5 Prozent aller im zweiten Halbjahr durchgeführten Beratungen ein Corona-spezifischer Anlass bestanden hatte. Außerdem wurde bei 11 Prozent der Beratungen eine akute psychosoziale Belastung oder Krise – also Faktoren, die vermehrt in Verbindung mit den weitreichenden Corona-Beschränkungen gebracht werden – als Anlass genannt.

Laut den EUTB-Beratungskräften äußere sich dies auch darin, dass die EUTB vermehrt als eine Art Sorgentelefon von Bürgerinnen und Bürgern ohne konkreten Teilhabebezug verstanden würde. So berichteten sie in den Fokusgruppen, dass vermehrt emotionale, psychosoziale Probleme thematisiert würden wie Einsamkeit, Depressionen, Ängste (z. B. vor Arbeitsverlust und Sorgen oder das Ausbleiben von Unterstützungsangeboten infolge der Pandemie). Solche Themen würden besonders häufig, aber nicht nur von Ratsuchenden angesprochen, die in besonderen Wohnformen leben oder von Eltern behinderter Kinder. Es gibt jedoch auch die gegenteilige Erfahrung von Beratungskräften, die keine Veränderungen bei Beratungsanlässen und -themen registriert haben.

Der Umgang mit der Pandemie selbst, darunter die Hygienemaßnahmen und die Beschränkungen, wird ebenfalls häufig behandelt. Hier geht es den Ratsuchenden den Beratungskräften zufolge um alltägliche Probleme wie das Tragen von Masken durch gehörlose Menschen und die Nutzung des ÖPNV oder um den allgemeinen Informationsstand bezüglich Corona.

Themen der Beratung

Je Beratungsereignis können in der Beratungsdokumentation bis zu drei Themen ausgewählt werden, die im Rahmen des Beratungstermins behandelt wurden. Für den Gesamtzeitraum von 2018 bis 2020 lässt sich kein dominierendes Thema feststellen. Vielmehr war in den Beratungsgesprächen Raum für verschiedenste Inhalte. Die über alle Beratungskontakte hinweg meistbehandelten Themen waren Arbeit (19 %), Gesundheit (16 %) sowie Wohnen (14 %).

In Tabelle 10 sind die Themenschwerpunkte nach Art des Beratungskontakts dargestellt. Zwischen den ratsuchenden Menschen mit (drohenden) Behinderungen und den Angehörigen, Partnerinnen und Partnern sowie Vertrauten manifestieren sich zum Teil deutliche Unterschiede in der Rangfolge und Häufigkeit der Themen, z. B. bei den Themen Arbeit, Gesundheit, Pflege und Schwerbehindertenausweis.

Tabelle 10: Schwerpunktt Themen der Beratung (Top 6) nach Art des Beratungskontakts, 2018-2020

	Menschen mit (drohenden) Behinderungen	Anteil	Angehörige, Partnerinnen/ Partner, Vertraute	Anteil	Gruppen	Anteil
1	Arbeit	24%	Wohnen	18%	Sonstiges	21%
2	Gesundheit	19%	Pflege	16%	Leben mit einer Behinderung oder chronische Erkrankung	20%
3	Umgang mit der eigenen Situation	15%	Assistenz	16%	Assistenz	18%
4	Schwerbehinderte ausweis	14%	Umgang mit Behörden	15%	Arbeit	16%
5	Umgang mit Behörden	13%	Unterstützung des Angehörigen	13%	Umgang mit der eigenen Situation	15%
6	finanzielle Sicherung	13%	finanzielle Sicherung	12%	Gesundheit	14%

Quelle: Beratungsdokumentation

Wichtigstes Thema bei Menschen mit Behinderungen ist Arbeit mit einem Anteil von 24 Prozent an allen Beratungsereignissen, bei den Angehörigen, Partnerinnen und Partnern sowie Vertrauten dominieren Fragen rund um das Wohnen (18 %). Gruppenberatungen sind – vermutlich auch aufgrund der Heterogenität der Teilnehmenden – thematisch noch breiter ausgerichtet als die Einzelberatungen und widmen sich am häufigsten Inhalten, die nicht standardmäßig von der Beratungsdokumentation vorgesehen sind (Kategorie „Sonstiges“ mit 21 Prozent).

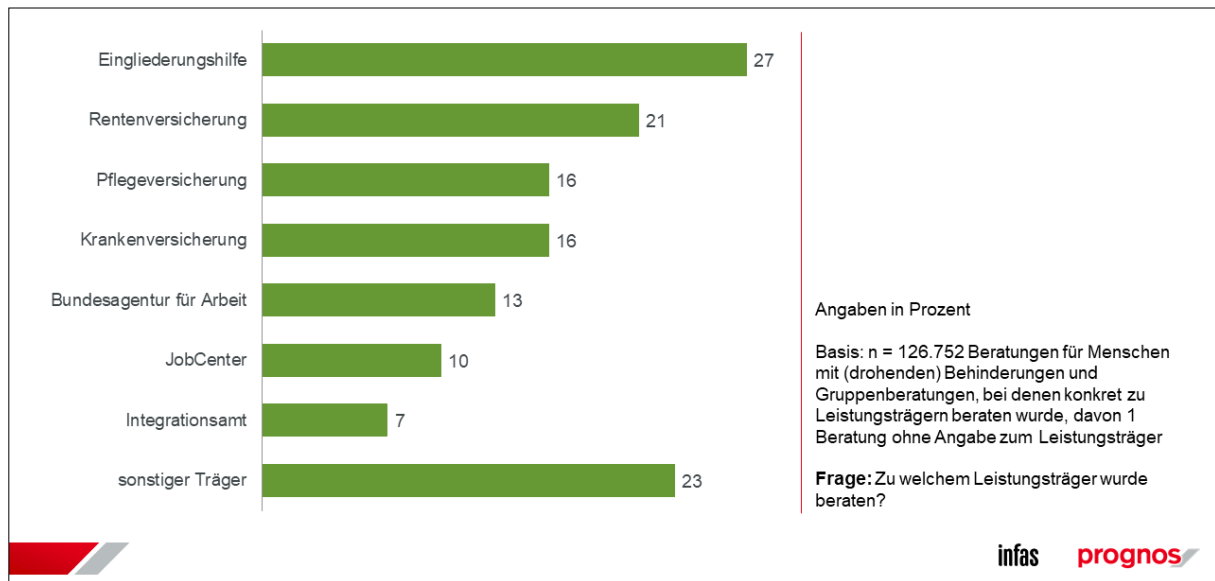
Hauptanliegen der Ratsuchenden waren meist die Beantragung zu Leistungen, zum Schwerbehindertenausweis oder zum Persönlichen Budget. Der erste Beratungstermin wurde bei allen zeit-nah vereinbart. Über den Datenschutz wurden alle Ratsuchenden aufgeklärt. Ebenso erläuterten die Beratenden den Auftrag der EUTB sowie deren Grenzen bspw. hinsichtlich der Rechtsberatung. Pro Ratsuchenden fanden etwa drei bis vier Beratungen statt. Eine Ratsuchende wurde fast wöchentlich über mehrere Monate hinweg intensiv begleitet.

Beratung zu Leistungsträgern

Die EUTB hat den Auftrag, Orientierung im Vorfeld der Beantragung konkreter Leistungen der Teilhabe zu geben. Dies setzt voraus, dass Rehalleistungen und die jeweils zuständigen Leistungsträger in den Beratungen thematisiert werden. Zur Beantwortung der Frage, inwieweit das im Beratungsalltag geschieht, tragen die Angaben aus der Beratungsdokumentation Folgendes bei: In 53 Prozent aller Beratungen für ratsuchende Menschen mit drohenden Behinderungen sowie für Gruppen⁴¹ in den Jahren 2018 bis 2020 wurde konkret über Leistungsträger gesprochen. Wenn dies geschah, dann am häufigsten zu Trägern der Eingliederungshilfe sowie zur Rentenversicherung (Abbildung 39). Sehr häufig beraten wurde auch zum Versorgungsamt sowie zu örtlichen und überörtlichen Trägern der Sozialhilfe (ausgenommen Eingliederungshilfe und Jugendhilfe), die den weitaus größten Anteil der Kategorie „sonstiger Träger“ ausmachen. Da Versorgungsamt und Sozialhilfeträger jedoch bis Mitte 2020 nicht als Antwortoption in der Beratungsdokumentation zur Verfügung standen und nur im Rahmen eines Textfeldes eingetragen werden konnten, lässt sich deren genauer Anteil nicht beziffern. Beratungen zu Trägern wie der Unfallversicherung oder der Kriegsopferfürsorge und Kriegsopferversorgung waren Ausnahmefälle.

⁴¹ Für Angehörige, Partnerinnen und Partner sowie Vertraute wird diese Information nicht erhoben.

Abbildung 39: Leistungsträger, zu denen in der EUTB beraten wurde, 2018-2020



Quelle: Beratungsdokumentation

4.1.6 Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse

In einer Aufbauphase von eineinhalb bis zwei Jahren ist es gelungen, die EUTB als ein deutschlandweites und flächendeckendes Beratungsangebot zu etablieren, das die zuvor bestehende Beratungslandschaft zu Reha- und Teilhabe-Themen ergänzt. Die Inanspruchnahme durch die angezielten Zielgruppen spricht für eine gute Akzeptanz; mittlerweile führen rund 500 Beratungsangebote etwa 15.000 Beratungen im Monat durch. Davon entfallen knapp zwei Drittel auf die ratsuchenden Menschen mit (drohenden) Behinderungen selbst, etwa ein Drittel auf Angehörige sowie ein geringer Anteil auf Gruppenberatungen (mit heterogener Komposition).

Das absolute Beratungsaufkommen in den einzelnen EUTB-Angeboten ist sehr unterschiedlich. Das hängt zum Großteil mit unterschiedlichen Fördersummen sowie Rahmenbedingungen der EUTB-Angebote zusammen. Nichtsdestotrotz stimmt die regionale Beratungsintensität in ihrem Verhältnis weitestgehend mit der Verteilung der Fördermittel des BMAS auf die Bundesländer überein. Mit Abstand die wichtigsten Zugangswege zur EUTB sind die persönliche Empfehlung und die Kenntnisnahme über Medien der Öffentlichkeitsarbeit.

Die Ratsuchendenstruktur der EUTB weist einige Auffälligkeiten auf. So nutzen Frauen und Personen mit vergleichsweise hohem Ausbildungsniveau die EUTB überdurchschnittlich häufig, aber auch der Anteil nicht erwerbstätiger Ratsuchender fällt ins Auge. Das Spektrum der beratenen Personen nach Art der Beeinträchtigungen ist bei den EUTB (wie auch bei den nicht-EUTB geförderten Beratungsangeboten) sehr breitgefächert. Bei vielen Ratsuchenden der EUTB-

Angebote liegen zudem offenbar komplexe Problemlagen vor. Qualitative Befragungsergebnisse verweisen auch auf besondere Zielgruppen, etwa betreuungsbedürftige Menschen in besonderen Wohnformen, die von den EUTB bisher nur schwer erreicht werden.

Was die Beratungsformen betrifft, überwog bis 2019 das persönliche Gespräch vor Ort im Beratungsangebot. Beratungskräfte und Ratsuchende schätzen gleichermaßen den Face-to-Face-Kontakt als besonders wichtig und wertvoll. Seit Beginn der Corona-Pandemie hat sich das Beratungsgeschehen gleichwohl merklich in Richtung kontaktvermeidender Kommunikationswege und Medien verlagert. In der Gesamtschau der ersten drei Jahre zeigt sich daher die telefonische Beratung als häufigste Beratungsform der EUTB.

Insbesondere in ländlichen Regionen kommt zudem der aufsuchenden Beratung eine besondere Bedeutung zu. Diese deckt vor allem die Bedarfe immobiler und schwer erreichbarer Adressatengruppen in regional größeren Einzugsgebieten ab, für die andernfalls eine Face-to-Face-Beratung kaum realisierbar wäre. Zugleich schildern EUTB-Koordinierende, dass sie die aufsuchende Beratung in ländlichen Regionen durch die notwendige Flexibilität und den Zeitaufwand für die Fahrten vor Herausforderungen stelle. Auch schätzen sie die Finanzierung der Fahrten nicht als ausreichend ein. Insgesamt fanden im Zeitraum 2018 bis 2020 rund ein Viertel aller persönlichen Beratungsgespräche außerhalb der EUTB-Angebote statt. Jeweils etwa die Hälfte aller Beratungen waren Erst- bzw. Folgeberatungen, darunter auch ein nennenswerter Anteil längerer Beratungsverläufe.

Der Beratungsdokumentation zufolge sind die Beratungsanlässe vielfältig, Informationsbedarfe zu Teilhabeleistungen und Reha-Trägern und der Austausch zum lebensweltlichen Umgang mit Behinderungen gehören aber zu den wichtigsten Anlässen. Das deckt sich mit den Ergebnissen der Befragung der EUTB-Angebote zu den häufigsten Beratungsthemen (siehe Kapitel 3.1.2). Beratungs- oder Informationsbedarfe hinsichtlich einzelner Leistungsträger werden bei EUTB-Angeboten überdies insbesondere in Bezug auf die Träger der Eingliederungshilfe und Sozialhilfe, die Rentenversicherung sowie das Versorgungsamt festgestellt. Die Corona-Pandemie hat sich auch auf die Beratungsanlässe und -themen ausgewirkt. So war der Umgang mit den Pandemie-Regeln bei einem kleineren Teil der Ratsuchenden unmittelbarer Beratungsanlass, die EUTB-Beratungskräfte berichteten zudem davon, dass es seit der Pandemie vermehrt psychosozialen Beratungsbedarf gebe, etwa Ängste oder Einsamkeit.

4.2 EUTB als Akteur

Nachdem in Kapitel 4.1 die zentralen Strukturmerkmale des Beratungsgeschehens dargestellt wurden, werden nun die Gestaltung der Beratungsprozesse und die Begleitaktivitäten der EUTB-Angebote in den Blick

genommen. Insbesondere geht es dabei um Merkmale der Beratungsgespräche, um die Rolle von Peer-Beratung, um die Qualitätssicherung der Beratung sowie um Aspekte der Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit.

Die vorgestellten Informationen erlauben eine Einschätzung dazu, inwieweit die Merkmale der Beratungsprozesse den politischen Zielvorstellungen an die EUTB und allgemeingültigen Qualitätsstandards an Beratungsprozesse genügen, die im Referenzrahmen zur Prozessqualität (siehe Kapitel 1.3 sowie im Anhangsband zu diesem Bericht in Kapitel 1) aufgeführt sind. Darüber hinaus liefern sie Informationen über förderliche und hinderliche Bedingungen bei der Ausgestaltung der Beratungsprozesse.

Die Ergebnisse beruhen auf einer breiten empirischen Basis. Den Hauptteil der Informationen steuern qualitative Methoden bei, das sind vorwiegend Fokusgruppen mit EUTB-Beratungskräften (siehe Kapitel 2.6), Workshops mit EUTB-Koordinierenden (siehe Kapitel 2.7) und Fokusgruppen oder Interviews mit Ratsuchenden (siehe Kapitel 2.8). Heringezogen werden aber auch Informationen aus der Beratungsdokumentation (siehe Kapitel 2.3), der Befragung der Beratungsangebote (EUTB, Nicht-EUTB-gefördert, siehe Kapitel 2.1), der Befragung Ratsuchender (EUTB, Nicht-EUTB-gefördert, siehe Kapitel 2.2) sowie erste Ergebnisse von Fachgesprächen mit Leistungsträgern (siehe Kapitel 2.9).

4.2.1 Das Beratungsgespräch

Für die Gestaltung der Beratungen durch die EUTB-Angebote gibt es wenig Vorgaben und keine etablierten Standards. Zwar gibt das Qualitätsmanagementhandbuch für EUTB-Angebote der FTB seit 2020 einzelne Hinweise, was zu beachten ist, aber grundsätzlich sind die EUTB-Beratungskräfte frei in der Gestaltung der Beratungsgespräche. Darin liegt ein Unterschied zu Beratungen durch Reha-Träger, die oftmals genauere Vorgaben haben und sowohl hinsichtlich der Themen als auch der verfügbaren Zeit beschränkter sind.

Der Ablauf der EUTB-Beratungsgespräche wurde eingehend in Fokusgruppen mit Beratungskräften thematisiert.⁴² Hierbei ging es um den Erstkontakt, den konkreten Ablauf der Beratung sowie gegebenenfalls auftretende Problemsituationen. Die Fokusgruppen zu diesem Thema wurden im Jahr 2019 vor dem Ausbruch der Corona-Pandemie durchgeführt, die im Folgenden vorgestellten Ergebnisse beziehen sich auf diesen Stand. Ausführlichere Informationen zur Methode der Fokusgruppen mit EUTB-Beratungskräften finden sich in Kapitel 2.6.

⁴² Das Beratungsgespräch wurde qualitativ gemäß dem Evaluationsauftrag ausschließlich für EUTB-Angebote betrachtet. Die Beratung der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote wurde qualitativ nicht untersucht.

Kontaktaufnahme

Laut Beraterinnen und Beratern, die an den Fokusgruppen teilgenommen haben, erfolgt der Erstkontakt von Ratsuchenden zum EUTB-Angebot meist über E-Mail und/oder Telefon. Teilweise gebe es auch spontane Besuche interessierter Personen in ihrem Beratungsangebot vor Ort. Offene Sprechstunden, mitunter auch am Wochenende, kämen dabei insbesondere psychisch beeinträchtigten Personen entgegen. Social-Media-Kanäle würden hingegen nur punktuell, insbesondere von jüngeren und psychisch beeinträchtigten Menschen genutzt. Darüber hinaus gebe es eine nicht unbedeutende Anzahl von immobilien Ratsuchenden, die etwa aufgrund ihrer Sehbehinderung oder Angststörung nur schwer zur EUTB kämen.

Beim Erstkontakt werde das Beratungsanliegen der Ratsuchenden geklärt, kurze Anfragen direkt beantwortet und ein zeitnahes, meist persönliches Gespräch vereinbart. Bei Bedarf werde die EUTB auch direkt zu Beginn als „Lotse im System“ tätig und verweise zu geeigneten Akteuren im Unterstützungssystem (siehe Kapitel 4.2.4). Bei Ratsuchenden, die die deutsche Gebärdensprache sprechen, bestehe bis zum persönlichen Kontakt oftmals eine Sprachbarriere, weshalb das Anliegen den Beratungskräften nicht immer vorab bekannt sei. Ist das Anliegen allerdings zuvor bekannt, würde häufig diesbezüglich recherchiert, um sich notwendiges aktuelles Wissen zu erarbeiten beziehungsweise zu vergegenwärtigen. Auch fände zuweilen vorab ein kollegialer Fallaustausch statt oder eine zweite EUTB-Beratungskraft werde zum Gespräch hinzugebeten.

Ablauf der Beratungsgespräche

Zu Beginn eines Beratungsgesprächs erfolge meist eine Aufklärung zum Datenschutz, die eine anonyme Beratung zur Folge haben kann. Beratungskräfte der EUTB-Angebote äußerten sich uneinheitlich zu den Auswirkungen dieses Aspekts auf das Beratungsgespräch. Viele Beratungskräfte nehmen die Datenschutzaufklärung als Hürde oder Last wahr. Zugleich vertreten einige die Meinung, dass gerade die Aufklärung zum Datenschutz eine Vertrauensbasis für die Beratung schaffe.

Die EUTB-Beratungskräfte legen viel Wert darauf, eine vertrauensvolle Beziehung zu den Ratsuchenden aufzubauen. Der Aufbau der Beziehung beginnt oft mit einem freundlichen Smalltalk, in jedem Fall aber mit einer großen Offenheit für die teilweise vielschichtigen Probleme, mit aktivem Zuhören und Fragenstellen. In Fällen, in denen Vertrauen schwierig herzustellen ist, würden – wenn vorhanden – gemeinsame Peer-Merkmale als Türöffner genutzt. Dort, wo es Ängste wegen des Preisgebens sehr privater Informationen gibt, werde teilweise angeboten, Beratungen anonym durchzuführen. Eine Lösungsmöglichkeit, die von einzelnen EUTB-Angeboten gewählt wird, könne auch die Durchführung des Beratungsgesprächs an einem neutralen Ort sein. Wichtig ist den EUTB-

Beratungskräften auch die Schaffung einer gemütlichen Atmosphäre in den Räumlichkeiten des Beratungsangebots. Für das Vertrauen sei aber auch das zuverlässige Einhalten von Vereinbarungen mit den Ratsuchenden bedeutsam.

Ratsuchende kämen oftmals in Begleitung, insbesondere von Angehörigen (siehe Kapitel 4.3.1). Dies müsse bei der Gestaltung der Beratung etwa durch zusätzlichen Platz berücksichtigt werden. Häufig habe die Begleitperson zudem eigene Wünsche und Bedürfnisse, denen in einem separaten Beratungsgespräch Rechnung getragen werden sollte.

Der weitere Verlauf des Beratungsgesprächs werde an den Bedürfnissen der ratsuchenden Person ausgerichtet. Einheitliche Leitfäden, Konzepte oder Qualitätsstandards zur Gesprächsführung kämen nicht zum Einsatz. Die Beratungskräfte gestalten das Gespräch vielmehr nach ihren individuellen Vorerfahrungen (siehe Kapitel 4.2.3).

Ein wichtiges Element der Beratung ist für die EUTB-Beratungskräfte, den Ratsuchenden zu helfen, sich im Unterstützungssystem zu orientieren. Im Fokus jeder Beratung stehe das Ziel, die ratsuchende Person zu befähigen, eigene fundierte Entscheidungen treffen zu können. Im Gespräch werde das Anliegen des Ratsuchenden besprochen, wobei viele Ratsuchende „mit einem riesigen Berg an Problemen“ in die Beratung kämen oder „gar nicht wissen würden, was möglich ist oder wonach sie fragen können“. Je nach Konstellation müssten daher in einem Fall die genannten Problemstellungen sortiert und priorisiert werden, in einem anderen Fall nehme man sich für die Ratsuchenden Zeit und höre aktiv zu, um die konkreten Problemstellungen zu erschließen.

Am Ende des Beratungsgesprächs werde häufig eine Folgeberatung entweder zum gleichen oder zu einem anderen Thema vereinbart. Teilweise komme es zu einer Begleitung über einen längeren Zeitraum, weil Ratsuchende nur so wirksam unterstützt werden könnten.

Die beratende Person dokumentiere das Gespräch und recherchiere gegebenenfalls weiter zum Fall. Einige Beraterinnen und Berater senden den Ratsuchenden eine Zusammenfassung der Gesprächsergebnisse zu. Des Weiteren werde fallspezifisch das Netzwerk zur Unterstützung aktiviert, um eine optimale Beratung sicherzustellen (siehe Kapitel 4.2.4).

Qualitative Merkmale der Beratungsgespräche

Um das Prinzip „Eine für alle“ umsetzen zu können, setzen die EUTB-Beratungskräfte unter anderem auf die Wahrnehmung einer „Lotsenfunktion“. Sie möchten den Ratsuchenden Orientierung bieten und sie in dem Fall, dass sie ihnen nicht weiterhelfen können, kompetent an geeignete Stellen

weitervermitteln können. Das ist zum einen sehr voraussetzungsvoll und bedarf guter Kenntnisse des Unterstützungssystems.

Zum anderen ist es eng mit dem Merkmal der Unabhängigkeit gekoppelt. Dass die EUTB-Angebote als unabhängig wahrgenommen werden, stellt den EUTB-Beratungskräften zufolge eine wesentliche Voraussetzung dafür dar, dass die Ratsuchenden ihren Vermittlungsvorschlägen vertrauen. Unabhängigkeit ist aber auch ein zentrales Merkmal der EUTB. Um im Beratungsgespräch die Unabhängigkeit zu unterstreichen, wird sie von einigen EUTB-Beratungskräften aktiv angesprochen. Im Zusammenhang mit der Lotsenfunktion erstellen einige EUTB-Angebote eine umfassende Liste mit Angeboten aller Leistungserbringer und händigen sie den Ratsuchenden aus, um dem möglichen Verdacht vorzubeugen, Angebote des eigenen Trägers bevorzugt zu vermitteln. Eine unabhängige Beratung ist den EUTB-Beratungskräften sehr wichtig und sie bemühen sich durch Selbstreflexion darum sowie dadurch, dass die Trennung zu den Anliegen des eigenen Trägers (im Falle eines Trägers, der Leistungserbringer ist) bewusst verfolgt wird.

Der Anspruch der EUTB-Beratung, ausschließlich den Anliegen der ratsuchenden Person verpflichtet zu sein und im Sinne einer solchen Parteilichkeit auch das Empowerment zu fördern, hat ebenfalls einen hohen Stellenwert in der Beratungstätigkeit der EUTB-Beraterinnen und -Berater. Durchgängig wird von ihnen betont, dass die Interessen der Ratsuchenden im Mittelpunkt stünden und sie ihre Aufgabe darin sehen, sie bei der eigenen Entscheidungsfindung lediglich zu unterstützen. Schwierigkeiten könne es geben, wenn Angehörige und Ratsuchende mit einer Behinderung zusammen beraten würden und unterschiedliche Interessen hätten. Hier würde aber nicht entgegen den Interessen der ratsuchenden Person mit Behinderungen beraten. Ein weiteres Problem könne darin bestehen, dass es in Einzelfällen nicht möglich sei, die gewünschten Unterstützungsleistungen zu erhalten. Hier gehe es dann um Aufklärung, ohne die Wünsche der Betroffenen zu übergehen.

Auswirkungen der Corona-Pandemie auf qualitative Merkmale der Beratungsgespräche

Neben Veränderungen bei den Beratungsformen hat sich die Pandemie auch unmittelbar auf die Beratungsgespräche ausgewirkt. Es wurden den Beratungskräften zufolge mehr emotionale Belastungen thematisiert, die entweder direkt mit der Pandemie-Situation zusammenhingen oder durch diese verstärkt wurden.

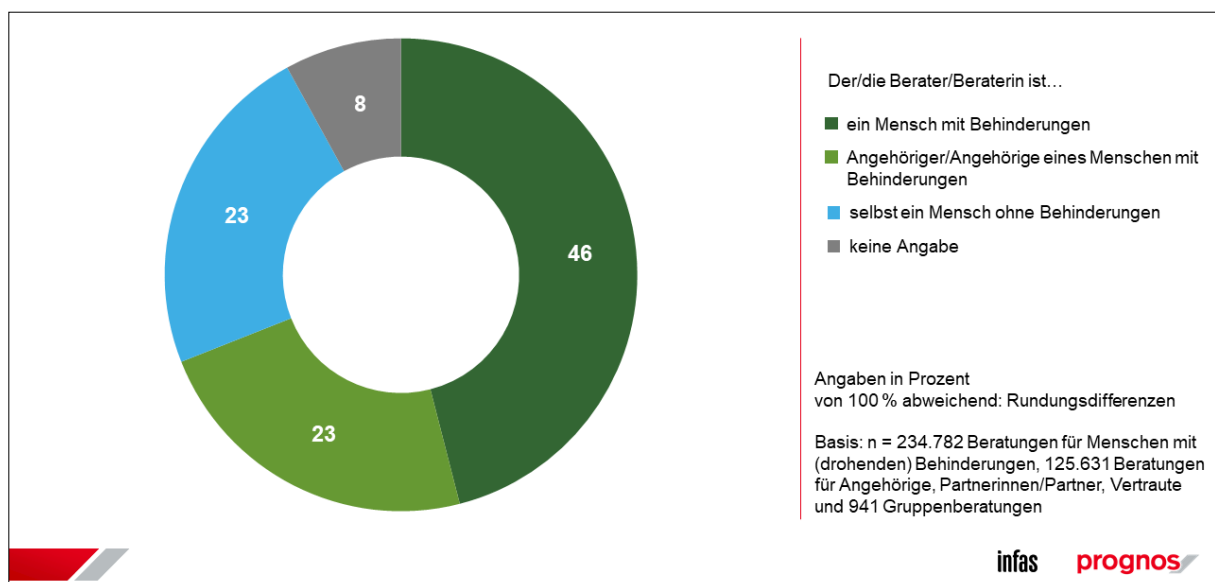
Die Beratungskräfte konnten die Frage, inwieweit Ratsuchende zu Gesprächen mit Leistungsträgern begleitet werden sollten, nicht eindeutig beantworten. Es gebe hier ein Spannungsverhältnis: Auf der einen Seite stünden die Wünsche der

Ratsuchenden nach Begleitung und die Tatsache, dass eine solche Unterstützung hilfreich sein könne; auf der anderen Seite gehöre das nicht unbedingt zum Auftrag der EUTB-Angebote und der erforderliche Aufwand sei hoch. Dennoch waren sich die Beratungskräfte einig, dass eine Begleitung eine entscheidende Unterstützung darstellen könne, um den Ratsuchenden mit ihren Anliegen zum Erfolg zu verhelfen (siehe Kapitel 4.2.5). Daher sollte der Begleitung von Antragsprozessen mehr Bedeutung beigemessen werden.

4.2.2 Die Rolle der Peer-Beratung aus Sicht von EUTB-Angeboten

Zum Verständnis des Begriffs Peer Counseling gibt es unterschiedliche Auslegungen, wie unter anderem die Gespräche mit EUTB-Koordinierenden und -Beratungskräften verdeutlichen. Demzufolge gilt für manche eine beratende Person dann als Peer, wenn sie selbst eine Beeinträchtigung hat. Andere betrachteten auch Angehörige von beeinträchtigten Menschen als Peers. Schließlich gibt es Träger, bei denen sich Beratungskräfte mit eigener Beeinträchtigung nur dann Peer-Berater beziehungsweise Peer-Beraterin nennen dürfen, wenn sie eine einschlägige Qualifizierung, etwa die Peer-Counseling-Weiterbildung der Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland e. V. (ISL), absolviert haben.

Abbildung 40: Anteil der Beratungen durch Beraterinnen und Berater mit beziehungsweise ohne Peer-Hintergrund, 2018-2020



Quelle: Beratungsdokumentation

Im Rahmen der Evaluation wird Peer-Beratung als explizite Beratung von Betroffenen für Betroffene verstanden. Bei einer Peer-Beratung wird demnach die Beratung von Beraterinnen und Beratern durchgeführt, die selbst eine Behinderung haben oder eine Angehörige oder ein Angehöriger einer Person mit

Beeinträchtigung sind. Wie sich aus den Zahlen der Beratungsdokumentation ergibt, wurden in den Jahren 2018, 2019 und 2020 mehr als zwei Drittel aller Beratungen von Beratungskräften mit einem Peer-Hintergrund nach obigem Verständnis durchgeführt (Abbildung 40). In 46 Prozent der Fälle hatte die Beratungskraft eigene Behinderungen, in weiteren 23 Prozent der Fälle war die Beratungskraft eine angehörige Person eines Menschen mit Behinderung.

Peer-Beraterinnen und -Berater mit eigenen Behinderungen beraten in der Regel eigenständig. Bei weniger als einer von zehn Beratungen erhielt die Beratungskraft mit eigener Behinderung Unterstützung durch eine weitere Person, zumeist durch eine weitere hauptamtliche Beratungskraft.

In den qualitativen Erhebungen unter den Beratungskräften der EUTB wurden Herausforderungen der Peer-Beratung eingehender beleuchtet.

Bedeutung der Peer-Beratung

Prinzipiell bewerten EUTB-Beratungskräfte das Peer Counseling als wertvoll und als grundlegenden Bestandteil der EUTB (Fokusgruppen EUTB-Beratungskräfte). Dabei sei nicht entscheidend, welche Beeinträchtigungsart die beratende Person habe, sondern vielmehr die vorhandene Erfahrung mit Beeinträchtigungen und gesellschaftlicher Diskriminierung. Durch eine empathische und auf Augenhöhe stattfindende Beratung fasse die ratsuchende Person schneller Vertrauen, wodurch Probleme offener angesprochen würden. Peer-Beratungskräfte hätten in der Folge oft eine Vorbildfunktion, könnten Ängste der Ratsuchenden relativieren und praktische Tipps etwa im Umgang mit Leistungsträgern geben. Auch der umgekehrte Fall, dass Peer-Beratungskräfte vom Austausch mit Ratsuchenden profitieren, sei möglich.

Herausforderungen

Neben den positiven Aspekten des Peer Counseling machten Beratungskräfte aber auch auf herausfordernde Faktoren aufmerksam. So stelle der Arbeitsalltag hohe fachliche und methodische Ansprüche an die Beratungskraft, welche es zu erfüllen gelte. Die fachliche Eignung der Beratungskraft solle daher Priorität haben. Könne diese mit einem Peer-Hintergrund ergänzt werden, sei das optimal. Auch spiele Selbstreflexion eine entscheidende Rolle, um die eigenen Grenzen zu reflektieren und eine professionelle Distanz zur ratsuchenden Person einzuhalten. Denn schließlich solle die fachliche Beratung stets im Vordergrund stehen und die eigene Erfahrung angemessen eingebracht werden (siehe Kapitel 4.2.3).

Mehrere Beratungskräfte verweisen auf die Herausforderung, geeignetes Personal zu finden, das sowohl die fachliche Qualifizierung als auch einen Peer-Hintergrund mitbringt. Dies liege unter anderem an der Anrechnung des

Verdienstes auf Eingliederungshilfe-Leistungen, dem drohenden Verlust von Leistungsansprüchen sowie an der aufwendigen Alltagsorganisation vieler Menschen mit Beeinträchtigungen. Auch der teils ausstehende barrierefreie Umbau von Räumlichkeiten der EUTB würden den Personenkreis rekrutierbarer Peers einschränken.

Workshopergebnissen mit EUTB-Koordinierenden zufolge seien manche Peer-Beratungskräfte häufiger krank als ihre Kolleginnen und Kollegen ohne Beeinträchtigung. Dies bedeute insbesondere für kleine und Ein-Personen-EUTB, dass sie nicht oder nur stark eingeschränkt für Ratsuchende erreichbar sind. Eine Lösung könne sein, kleinen EUTB insbesondere mit Peer-Beratungskräften mehr Stellenanteile zu bewilligen. Darüber hinaus gehende Möglichkeiten wurden bereits von einzelnen EUTB erprobt: So erlauben es Kooperationsverträge zwischen kleinen EUTB, sich gegenseitig zu unterstützen und zu vertreten. Auch gemischte Teams aus Peer-Beratungskräften und Nicht-Peer-Beratungskräften böten eine größere Flexibilität etwa bezüglich der gegenseitigen Vertretung oder der Mobilität, die eine aufsuchende Beratung erfordert.

4.2.3 Qualitätssicherung der Beratung

Die Wahl der Beratungsmethodik sowie das Rollenverständnis der Beratungskräfte sind ebenfalls Gegenstand der Evaluation. Zudem wurde untersucht, ob sich die Leitsätze der EUTB im Beratungsalltag wiederfinden und inwiefern Maßnahmen zur Qualitätssicherung Eingang in die EUTB gefunden haben.

Beratungsmethodik

In den EUTB gibt es keine einheitliche Beratungsmethodik zur Durchführung oder Strukturierung von Beratungsgesprächen, das ist ein Ergebnis der Fokusgruppen mit EUTB-Beratungskräften. Gemeinsame Leitfäden oder Standards zur Gesprächsführung kämen nicht zum Einsatz. Die Methodik sei vielmehr von den individuellen Vorerfahrungen der Beratungskräfte geprägt und richte sich nach der jeweiligen Beratungssituation. So sei die Beratung beispielsweise von Empathie, aktivem Zuhören und der Priorisierung von Problemstellungen geprägt.

Aufgrund der schwierigen Angebotslage (siehe Kapitel 3.2.3) sei die fachliche Eignung von Beratungskräften nicht immer gegeben (Workshops EUTB-Koordinierende). So bräuchten Beratungsquereinsteiger nicht immer die gewünschten pädagogischen und fachlichen Qualifikationen mit. Daher, so die Auffassung von befragten EUTB-Koordinierenden, sollte ein eigener Peer-Hintergrund allein nicht ausreichen, um eine Beratungstätigkeit ausüben zu dürfen (siehe Kapitel 4.2.2).

EUTB-Leitlinien und Rollenverständnis

EUTB-Beratungskräfte orientieren sich an den Leitlinien der EUTB und leiten ihr Rollenverständnis daraus ab (Fokusgruppen EUTB-Beratungskräfte). Dabei stünden insbesondere die folgenden Leitlinien im Vordergrund: Unabhängigkeit von Leistungsträgern und -erbringern, Parteilichkeit für die Ratsuchenden, der „Eine für alle“-Ansatz sowie Empowerment. Ihren Beratungsauftrag würden die Beratungskräfte sowohl von ihrem eigenem Werdegang ableiten als auch im Austausch mit anderen EUTB-Angeboten und der Fachstelle entwickeln. Um die Leitlinien der EUTB bekannter zu machen, sollten diese, laut EUTB-Koordinierenden, unter Verwendung des im Jahr 2019 erstellten Leitbilds, stärker beworben werden (siehe Kapitel 4.2.6).

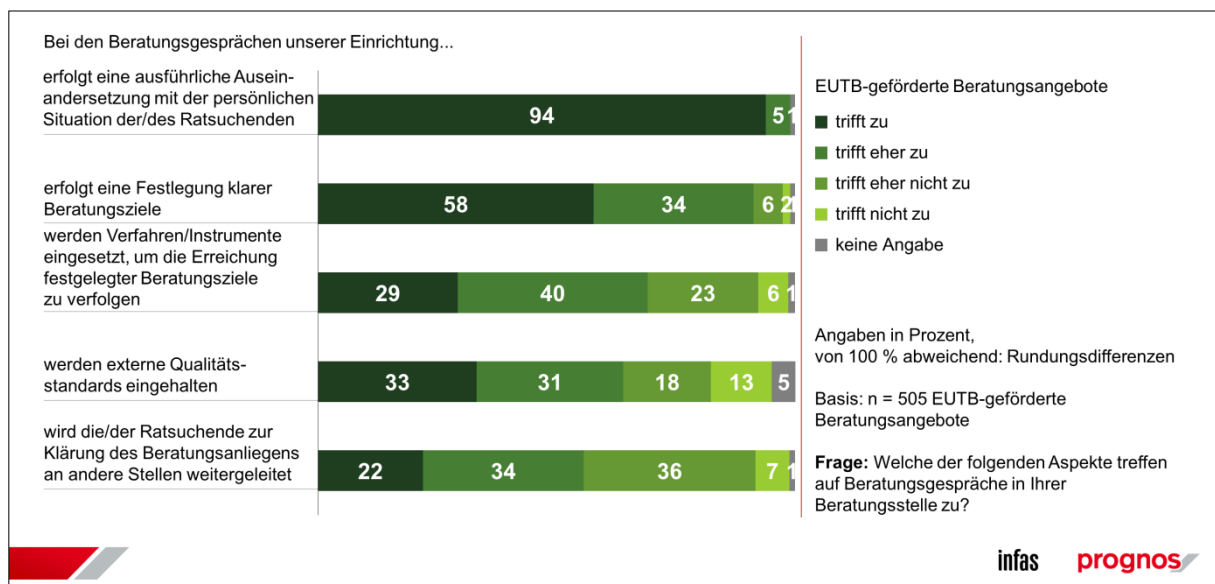
Die Leitlinien der EUTB wurden auch von Ratsuchenden positiv wahrgenommen und als Motivation genannt, um sich bei der EUTB beraten zu lassen (Fokusgruppen Ratsuchende). Insbesondere die Unabhängigkeit, der respektvolle Umgang sowie der Peer-Hintergrund vieler Beratungskräfte wurde als wertvoll und von Vorteil gegenüber Leistungsträger-Beratungen beschrieben.

Maßnahmen zur Qualitätssicherung

Interne Team- und Fallbesprechungen, Tandemberatungen sowie Selbstreflexion sind typische Maßnahmen, um die Beratungsqualität zu sichern. Zugleich gebe es bisher kein formalisiertes oder einheitlich verbindliches Qualitätsmanagement für alle EUTB-Angebote. Zum Beispiel werde der Datenschutz in den EUTB unterschiedlich gehandhabt. Die Möglichkeiten, über die EUTB-Förderung Budgetmittel für Supervision zu beantragen, sei bei den Trägern wenig bekannt und stelle somit hohe Ansprüche an die Selbstreflexion. Zudem bedingten die unterschiedlichen Arbeitsvolumina der Beratungskräfte ein Wissensgefälle, weil Beratungskräfte mit einem geringen Stundenpensum sowohl weniger Praxiserfahrung sammeln können als auch seltener die Möglichkeit haben, sich weiterzubilden. Darüber hinaus führe der fehlende Zugang der EUTB zur Beratungsdokumentation der Fachstelle zu einer doppelten Falldokumentation/-protokollierung, was den Prozess der Qualitätssicherung erschwere und daher kritisch bewertet wird (Fokusgruppen Beratungskräfte).

Auch das Fehlen einheitlicher Vorgaben zur Handhabung des Datenschutzes sowie die erforderliche doppelte Falldokumentation werden als Defizite des Qualitätsmanagements von EUTB-Koordinierenden bestätigt. Die Qualität der Beratung gründe aber nicht zuletzt auf vielfältigem Fachwissen, das in diesem Umfang in keiner Ausbildung vermittelt werde. So seien sowohl umfangreiche Kenntnisse im Sozialrecht bezüglich verschiedener Beeinträchtigungsarten als auch Beratungsmethoden erforderlich. Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, sollten die Beratenden regelmäßig an Weiterbildungen teilnehmen (siehe Kapitel 3.3).

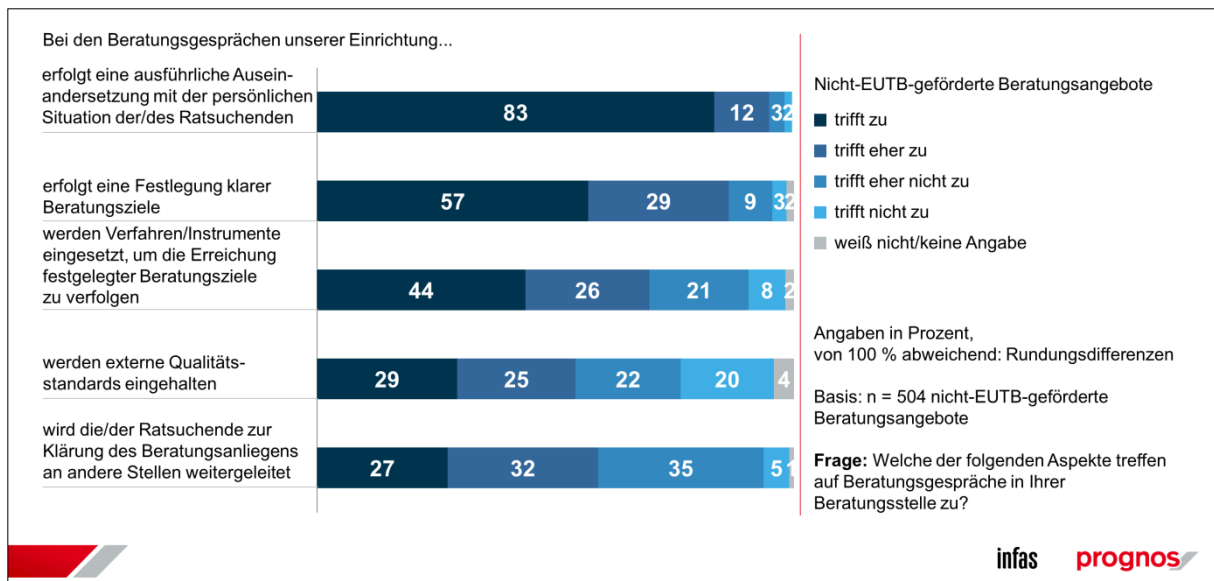
Abbildung 41: Merkmale der Beratungsgespräche der EUTB-Angebote



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Praktische Aspekte und Merkmale der Qualitätssicherung wurden auch bei der standardisierten Befragung der Beratungsangebote thematisiert. Fast alle EUTB-Angebote (94 %) nehmen für sich uneingeschränkt in Anspruch, sich mit der persönlichen Situation der/des Ratsuchenden ausführlich auseinanderzusetzen, um die Beratungsbedarfe zu klären (Abbildung 41). Die Festlegung klarer Beratungsziele halten gut 60 Prozent aller EUTB-Angebote für auf sich vollständig zutreffend, ein Drittel für eher zutreffend. Die Einhaltung externer Qualitätsstandards erachtet ein Drittel der EUTB-Angebote für voll zutreffend, ein knappes weiteres Drittel für eher zutreffend. Die Weiterleitung an andere Beratungsangebote (Verweisberatung) ist ein Qualitätsmerkmal, das nur ein Fünftel der EUTB-Angebote für sich uneingeschränkt geltend macht, ein weiteres Drittel erachtet diese Praxis für das eigene Beratungsangebot als zumindest eher zutreffend.

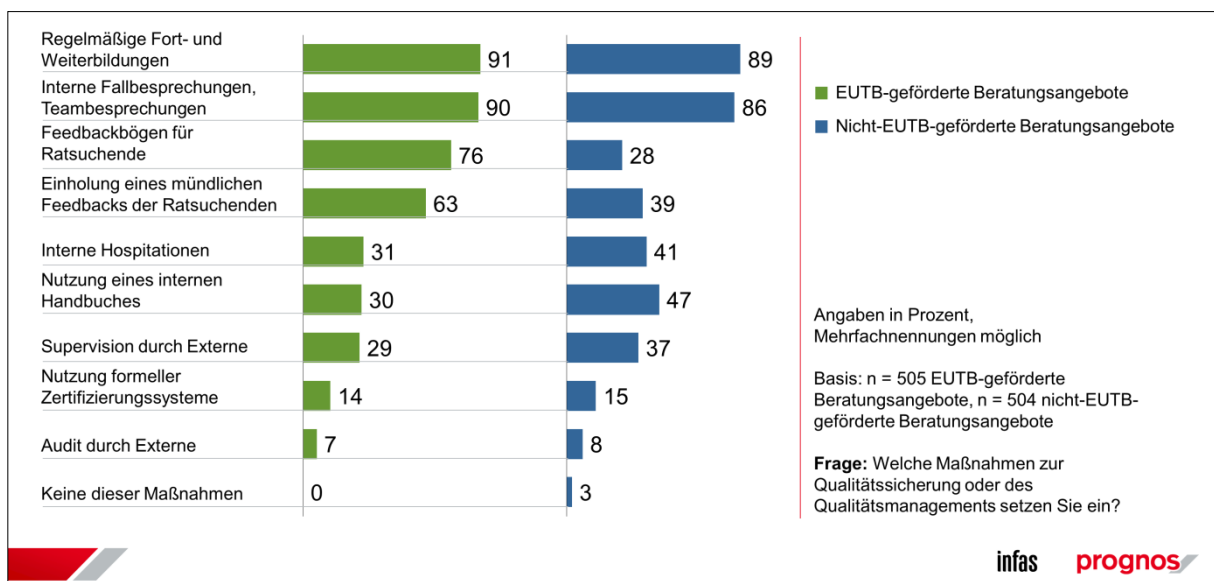
Abbildung 42: Merkmale der Beratungsgespräche der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Zur vergleichenden Einordnung der EUTB mit der „übrigen Beratungslandschaft“: Die ausführliche Auseinandersetzung mit der persönlichen Situation der/des Ratsuchenden nimmt auch die große Mehrheit (83 %) der nicht-EUTB-geförderten Angebote für sich in Anspruch (Abbildung 42). Die Festlegung von Beratungszielen ist weit verbreitet. Der Einsatz bestimmter Verfahren oder Instrumente bei den Beratungsgesprächen ist bei nicht-EUTB-geförderten Angeboten (44 %) etwas häufiger als bei EUTB-Angeboten (29 %).

Abbildung 43: Maßnahmen zur Qualitätssicherung



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Bezüglich des Einsatzes gezielter Maßnahmen der Qualitätssicherung haben EUTB-Angebote und nicht-EUTB-geförderte Angebote klare Gemeinsamkeiten (Abbildung 43). Regelmäßige Fort- und Weiterbildung sowie interne Fall- und Teambesprechungen sind jeweils die am häufigsten genannten Maßnahmen. Schriftliche Feedbackbögen (76 %) und mündliche Rückmeldungen von Ratsuchenden (63 %) sind überdies bei EUTB-Angeboten wichtige und häufig genutzte Maßnahmen zur Qualitätssicherung, die bei der befragten übrigen Beratungslandschaft in der Gesamtschau weitaus weniger genutzt werden. Für nicht-EUTB-geförderte Angebote spielen überdies interne Qualitätshandbücher und interne Hospitationen eine größere Rolle als dies bei EUTB-Angeboten der Fall ist.

Ergänzende Einsichten zur Bedeutung von Feedbackbögen bei EUTB ergeben sich aus den qualitativen Erhebungen. Schriftliche Feedbackbögen geben Ratsuchenden grundsätzlich die Möglichkeit, die Beratung aus ihrer Sicht zu bewerten. Die Feedbackbögen würden jedoch von den Beratungskräften nicht systematisch ausgeteilt. Zum einen seien viele Ratsuchende nicht in der Verfassung, um sie mit der Bitte zum Ausfüllen des Bogens zu konfrontieren. Zum anderen sei der Nutzen für die Beratungskräfte gering, da sie die Ergebnisse nicht einsehen könnten. Stattdessen würden EUTB-Beratungskräfte, mit zeitlichem Abstand zur Beratung, vereinzelt direkt bei der ratsuchenden Person um Rückmeldung bitten (EUTB-Koordinierende).

4.2.4 Einbindung der EUTB in das Unterstützungssystem

Die EUTB-Angebote müssen sich durch Netzwerkarbeit aktiv darum bemühen, sich in das Beratungs- und Unterstützungssystem für Menschen mit Beeinträchtigungen zu integrieren. Zu den Aspekten, die von der Evaluation betrachtet werden, gehören die in diesem Zusammenhang durchgeführten Aktivitäten, die Kooperationspartner, gegenseitige Verweise auf Beratungsangebote, weitere Koordinierungsleistungen sowie die generellen Voraussetzungen für das neue Beratungsangebot, sich produktiv in bestehende Strukturen einzufügen. Im Referenzrahmen der Evaluation finden sich hierzu als Prüfkriterien unter anderem die Zielgruppen- und Sektoren-übergreifende Vernetzung sowie die Teilnahme an (regionalen) Netzwerken der EUTB-Angebote und anderer Beratungs- und Kontaktstellen.

Regionale Voraussetzungen

In den durchgeführten Workshops mit EUTB-Koordinierenden wurde deutlich, dass die Netzwerkarbeit von EUTB-Angeboten große Unterschiede aufweist. Die Art der Netzwerkarbeit ist den EUTB-Koordinierenden zufolge etwa davon abhängig, in welchem Umfang die EUTB-Angebote von bereits bestehenden Netzwerken profitieren können. So würden langjährig aktive Träger oftmals über ein gut etabliertes Netzwerk verfügen, das abhängig von der primären Zielgruppe

des Trägers Schwerpunkte aufweise. Zu den zentralen Zielen der Netzwerkarbeit gehöre es, die Kooperationen weiter auszubauen und die EUTB in der Region bekannt zu machen.

In Fokusgruppen berichteten die Beratungskräfte, dass manchmal Unstimmigkeiten die Netzwerkarbeit beeinträchtigen würden. So stünden einige Leistungsträger und -erbringer den EUTB-Angeboten kritisch gegenüber. Vorgebracht würden dann z. B. Vorbehalte gegenüber der Notwendigkeit des EUTB-Angebots oder Zweifel an ihrer Unabhängigkeit. Hinzu käme, dass nicht alle Reha-Träger über die EUTB und deren Aufgaben informiert seien. In anderen Fällen würden Leistungsträger (unzutreffender Weise) die Beratung der EUTB-Angebote für ihre Kundinnen und Kunden als verpflichtend darstellen. Davon abgesehen bewerten die Beratungskräfte die Netzwerkarbeit als essenziell, um professionell agieren und im Sinne der Ratsuchenden Informationen und externe Unterstützung einholen zu können.

Netzwerk-Aktivitäten

Die Aktivitäten, mit denen sich die EUTB-Angebote den Koordinierenden zufolge in das Unterstützungssystem integrieren, können in zwei Bereiche unterschieden werden. Zum einen gebe es die regionale Vernetzung der EUTB-Angebote untereinander: Hier habe oftmals die Grundqualifizierung der Fachstelle das Fundament gelegt. In vielen Regionen fänden daher (teils regelmäßige) regionale Netzwerktreffen und ein fachlicher Austausch der EUTB-Angebote untereinander statt. Zum anderen adressierten die Vernetzungsaktivitäten der EUTB-Angebote weitere Akteure aus dem Unterstützungssystem für Menschen mit Behinderungen.

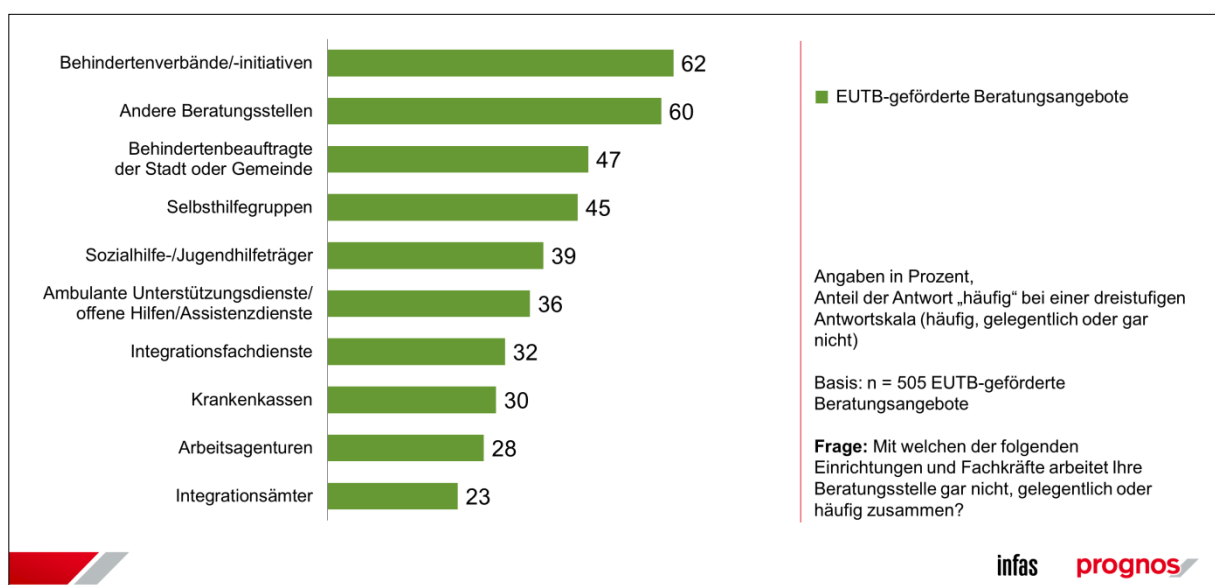
Die Netzwerkaktivitäten der EUTB-Angebote erfüllen daher verschiedene Aufgaben. Gerade in der Anfangsphase der EUTB sei es darum gegangen, sie mit ihrem Angebot und ihren Personen bekannt zu machen. Eine weitere Aufgabe der Aktivitäten bestehe darin, die eigenen Aufgabenfelder und Beratungsschwerpunkte von denjenigen abzugrenzen, die eine ähnliche Zielgruppe ansprechen beziehungsweise ähnliche Beratungsleistungen anbieten. Eine einvernehmliche Abgrenzung sei in diesen Fällen essenziell, um die Etablierung der EUTB-Angebote zu fördern und möglichem Konkurrenzverhalten vorzubeugen. Die Teilnahme an Gremien, Arbeitskreisen oder ähnlichen koordinierenden Strukturen wird als gewinnbringend bewertet, um das eigene Angebot sichtbar zu machen, die Angebote anderer Träger kennenzulernen und eine hohe Akzeptanz der EUTB zu erreichen. Schließlich würden durch diese Netzwerkaktivitäten erst die Voraussetzungen dafür geschaffen, dass EUTB und andere Angebote etwa der Leistungsträger ihre Ratsuchenden beziehungsweise Kundinnen und Kunden in informierter Weise wechselseitig aufeinander aufmerksam machen und verweisen könnten. Diese Netzwerkaktivitäten sind den Aussagen der Koordinierenden – und auch der Beratungskräfte – zufolge für den

Erfolg der EUTB sehr bedeutsam und zugleich zeitaufwändig. Die personelle Ausstattung und die Tätigkeitsprofile der Beratungskräfte ließen solche Aktivitäten nur mit Einschränkungen zu.

Aus ersten Fachgesprächen mit Leistungsträgern wurde deutlich, dass das persönliche Bekanntmachen der EUTB-Angebote entscheidend dazu beiträgt, dass sie in die Arbeit der Leistungsträger einbezogen werden und Kundinnen und Kunden auf das Angebot aufmerksam gemacht werden. In der Folge kommt es dann oft zu regelmäßigen Einladungen zu Veranstaltungen, zu fallbezogenem Austausch und auch zu Informationsaustausch. Im Fall eines nicht regional organisierten Leistungsträgers, einer Krankenkasse, war die Internetseite www.teilhabeberatung.de eine zentrale und gut genutzte Informationsquelle.

Auch in der standardisierten Befragung von Beratungsangeboten wurde die Kooperation der EUTB-Angebote mit weiteren Akteuren thematisiert. Zu den wichtigsten Netzwerkpartnern der EUTB gehören demzufolge Behindertenverbände und -initiativen sowie andere Beratungsstellen, die jeweils von rund 60 Prozent der EUTB diesbezüglich als häufige Partner benannt werden. Auch mit kommunalen Behindertenbeauftragten und Selbsthilfegruppen arbeitet knapp die Hälfte aller EUTB häufig zusammen, gefolgt von Sozialhilfe-/Jugendhilfeträgern und ambulanten Unterstützungsdiensten. Die Zusammenarbeit mit „amtlichen Stellen“ wie Integrationsfachdiensten und -ämtern, den Krankenkassen und/oder der Arbeitsagentur trifft dagegen schon auf deutlich weniger EUTB-Angebote zu. Weitere im Fragebogen als Antwortmöglichkeit genannte Akteure sind noch weniger häufig Kooperationspartner der EUTB.

Abbildung 44: Häufige Kooperationspartner der EUTB-Angebote



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote

Die EUTB (und die nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote) wurden auch danach gefragt, wie sie ihre eigene Bedeutung als Akteur in der Region einschätzen. Dafür wurde folgende Aussage vorgelegt: „Wir spielen als Beratungsstelle eine wichtige Rolle in unserer Stadt oder Region, weil wir Leistungen anbieten, für die nur wenige oder keine vergleichbaren Alternativen vorhanden sind.“ Von den EUTB stimmen 50 Prozent dieser Aussage voll und ganz, weitere 41 Prozent überwiegend zu. Dies spricht für ein ausgeprägtes Selbstvertrauen der EUTB.

Bei den Nicht-EUTB fällt das Gesamturteil, also der Durchschnitt über alle Beratungsangebote unterschiedlicher Trägerschaft hinweg, ähnlich positiv aus: 84 Prozent stimmen der Aussage voll und ganz oder überwiegend zu. Bei Differenzierung nach Trägern ergeben sich Unterschiede. Die Arbeitsagenturen und Jobcenter zeigen sich von ihrer regionalen Bedeutung besonders stark überzeugt (84 % voll und ganz), aber auch die Reha-Träger-Unabhängigen und die Rentenversicherung attestieren sich ein hohes Maß an Akteursrelevanz in ihrer Region.

Lotsenfunktion

Aus Sicht befragter EUTB-Beratungskräfte ist ihr Beratungsangebot grundsätzlich für alle Ratsuchenden eine erste Anlaufstelle (Fokusgruppen Beratungskräfte). Alle Ratsuchenden erhielten eine Erstberatung im Sinne des Leitsatzes „Eine für alle“, also unabhängig davon, welche Beeinträchtigungsart oder welches konkrete Beratungsanliegen die Ratsuchenden haben.

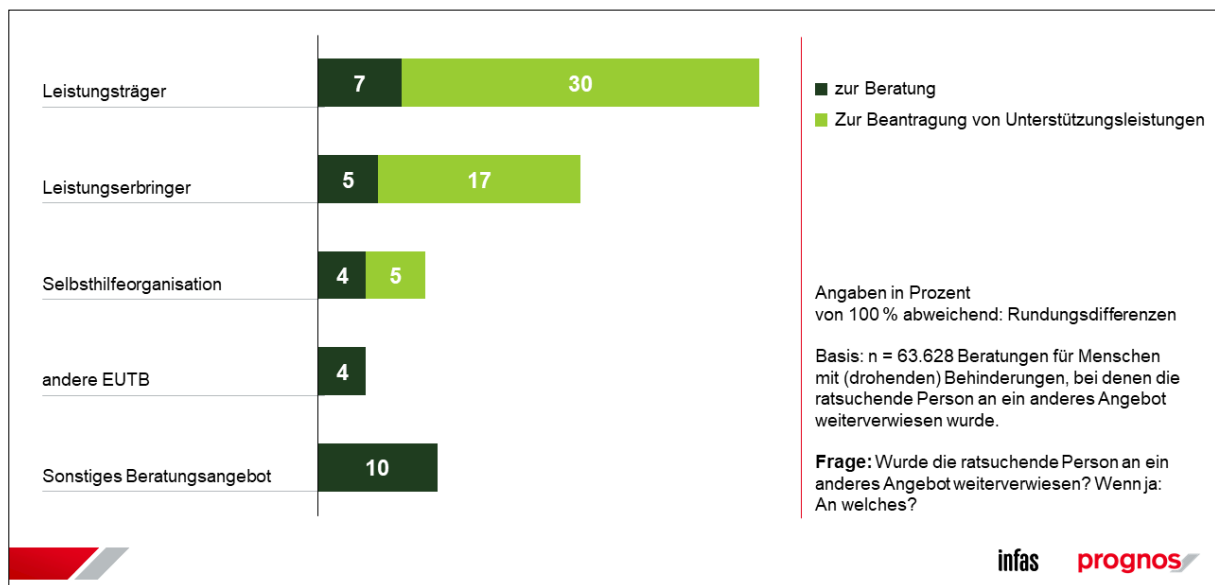
Wenn sich die Beratungskräfte für das Beratungsanliegen nicht ausreichend kompetent fühlten, würden die Ratsuchenden auf ein geeigneteres Beratungsangebot hingewiesen. Auch würden Ratsuchende ergänzend zu der EUTB auf bedarfsgerechte Akteure, wie beispielsweise eine kostenlose Rechtsberatung oder einen Gebärdendienst, verwiesen. Können die Beratungskräfte auf ein Netzwerk an geeigneten Akteuren zurückgreifen, helfe ihnen die Lotsentätigkeit, mit der Heterogenität der Ratsuchenden und deren Anliegen zurechtzukommen, die oft sehr verschiedene Kompetenzen erfordern.

Nach den Angaben der Beratungskräfte im Rahmen der Beratungsdokumentation wurde zwischen 2018 und 2020 bei insgesamt 29 Prozent aller durchgeführten Beratungen von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, eine ratsuchende Person mit (drohenden) Behinderungen⁴³ an andere Angebote weiter zu verweisen. Abbildung 45 zeigt, dass im Falle eines Weiterverweises die Leistungsträger und

⁴³ Angehörige, Partnerinnen und Partner sowie Vertraute wurden in 31 Prozent aller Beratungen weiterverwiesen. Bei Gruppenberatungen fand ein Weiterverweis von einzelnen Personen aus der Gruppe in 22 Prozent aller Sitzungen statt. Da die Beratungsdokumentation zu diesen Beratungskonstellationen weniger Informationen über Zweck und Adressat des Weiterverweises liefert, wird auf deren Darstellung im Text verzichtet.

Leistungserbringer die häufigsten Adressaten sind. Der Zweck des Weiterverweises ist zum Großteil die Beantragung von Unterstützungsleistungen und nicht die weitere Beratung. 30 Prozent aller Weiterverweise erfolgen zur Beantragung von Unterstützungsleistungen bei Leistungsträgern, 7 Prozent zur dortigen Weiterberatung. Verweise zur Beratung an Selbsthilfeorganisationen, andere EUTB oder sonstige von Trägern und Leistungserbringern unabhängige Beratungsangebote machen zusammengenommen weniger als ein Fünftel aller Weiterverweise aus.⁴⁴

Abbildung 45: Weiterverweis an andere Angebote, 2018-2020



Quelle: Beratungsdokumentation

In der standardisierten Befragung der Beratungsangebote geben 56 Prozent der EUTB-Angebote es als zutreffend an, bei Bedarf Ratsuchende zur Klärung ihres Beratungsanliegens an andere Stellen weiterzuleiten. Über ein Drittel der EUTB (36 %) meint indes auch, eine Praxis der Verweisberatung an Dritte treffe für ihr Beratungsangebot eher nicht zu, 7 Prozent geben an, das treffe für sie gar nicht zu. Das könnte darauf hindeuten, dass ein Teil der EUTB aufgrund ihrer erlebten Beratungspraxis tendenziell davon ausgeht, alle bei ihnen vorgetragenen Beratungsanliegen hinreichend klären zu können und Weiterleitungen an Dritte für gar nicht erforderlich hält. Das könnte aber auch heißen, dass für einen Teil der EUTB weder eine Vorfeld- noch eine Verweisberatung zur Leistungsbeantragung bei Reha-Trägern stattfindet - laut Beratungsdokumentation (siehe oben) bildet die Beantragung von

⁴⁴ Nicht in der Abbildung dargestellt ist, dass ein Viertel aller Weiterverweise an andere Stellen erfolgt, ohne dass bekannt ist, um welche es sich handelt und mit welchem Zweck der Weiterverweis verbunden ist.

Unterstützungsleistungen ja den häufigsten Grund für eine Weiterleitung an Dritte.

Von einigen befragten Beratungskräften der EUTB-Angebote werden der Bedarf und die Sinnhaftigkeit einer Verweisberatung durchaus gesehen. Dabei könnten die Grenzen der eigenen Beratungskompetenz und des Beratungsauftrags der EUTB eingehalten werden, ohne das Prinzip aufzugeben, im Sinne der Ratsuchenden eine Beratung für alle zu sein. Die Beratungskräfte plädierten in einem der Workshops dafür, die Möglichkeiten noch aktiver zu nutzen, Ratsuchende an für ihr Anliegen spezialisierte Akteure weiterzuvermitteln. Bei bestimmten Gruppen von Ratsuchenden, etwa psychisch kranken Menschen, würde als Alternative eine Tandemberatung (Hinzuziehung einer zweiten EUTB-Beratungskraft) bevorzugt. Sonst sei die Gefahr zu groß, die ratsuchende Person durch das Weitervermitteln zu entmutigen. Schließlich stünden das Wohlergehen und die Bedürfnisse der Ratsuchenden stets im Mittelpunkt.

Verbesserungsoptionen

Die EUTB-Koordinierenden und EUTB-Beratungskräfte wurden auch danach gefragt, wie die Anbindung der EUTB an das Unterstützungssystem von Reha und Teilhabe insgesamt verbessert oder optimiert werden könnte. Diesbezüglich stelle gerade die unterschiedliche Kooperationsbereitschaft der anderen Akteure die Beratungskräfte vor Herausforderungen. Auch die Bildung von Netzwerkstrukturen zwischen oder innerhalb der EUTB-Angebote müsse noch systematischer entwickelt werden. Dabei wären insbesondere Vorschläge für Zuständigkeits- und Rollenverteilungen hilfreich, um Konflikten vorzubeugen. Zugleich meinen einige Befragte, für die Netzwerkarbeit fehle im Beratungsalltag die Zeit. Überdies sei auch die Übernahme von Fahrt- und Materialkosten im Rahmen der Netzwerkarbeit noch nicht abschließend geklärt.

4.2.5 Fallbezogene Zusammenarbeit mit Leistungsträgern

Neben der Einbindung in das Unterstützungssystem über allgemeine Netzwerkarbeit untersucht die Evaluation auch, ob und in welchem Maß die EUTB-Angebote mit Leistungsträgern kooperieren. Gegenstand ist die fallbezogene Kooperation und die Frage, welche Rolle die EUTB-Angebote hierbei übernehmen.

Voraussetzungen für gelingende Zusammenarbeit

Fallbezogene Zusammenarbeit ist konkret auf die Erbringung von Unterstützungsleistungen ausgerichtet und erfordert eine höhere Verbindlichkeit als die allgemeine regionale Vernetzung. Damit sie funktioniert, sind den Beratungskräften zufolge fundierte Kenntnisse der lokalen Träger- und Angebotslandschaft entscheidend, die mit einer kontinuierlichen Netzwerk- und

Öffentlichkeitsarbeit einhergehen. Die Kooperation würde – so die Aussagen von Beratungskräften in den Fokusgruppen – allerdings durch Vorbehalte einiger potenzieller Kooperationspartner gegenüber den EUTB-Angeboten ebenso wie durch häufige Wechsel der Ansprechpersonen bei Ämtern erschwert. Die EUTB-Angebote müssten sich daher immer wieder neu vorstellen und für Zusammenarbeit werben. Mit der Corona-Pandemie sei es schwieriger geworden, Kontakt zu Ämtern und Behörden aufzunehmen, da dies zum Teil persönliche Treffen voraussetzen würde. In der Folge gestaltet sich der Austausch den Beratungskräften zufolge je nach Region, Akteur und Ansprechperson sehr unterschiedlich.

Zusammenarbeit während des Antragsprozesses

Im Beratungsalltag der EUTB ist gerade die Beratung im Kontext der Beantragung von Leistungen von großer Bedeutung (Fokusgruppen Beratungskräfte; siehe korrespondierendes Kapitel 4.3). Diese Beratung umfasse das gemeinsame Besprechen der auszufüllenden Anträge, die Klärung von Verständnisfragen oder das Abbauen von Hemmungen im Umgang mit den Ämtern. Sofern der Kontakt zum Leistungsträger bereits hergestellt ist, erleichtere dies die Antragstellung für die Ratsuchenden. So könne die EUTB sowohl fallbezogene Informationen vom Träger einholen als auch den Träger für die Bedürfnisse von Menschen mit Beeinträchtigungen sensibilisieren. Einzelne Träger verwiesen zudem ihre Kundinnen und Kunden an die EUTB, um sich dort verpflichtend mit den Anträgen helfen zu lassen (Fokusgruppe Beratungskräfte). EUTB-Beratungskräfte sehen dies kritisch, da es sich um eine Aufgabenverlagerung vom Leistungsträger zum EUTB-Angebot handele.

Ratsuchende haben oftmals Beratungsbedarf zu Leistungen und deren Beantragung, etwa zum Persönlichen Budget oder zum Schwerbehindertenausweis; dies unterstreichen Befunde aus qualitativen Interviews und den Fokusgruppen. Hilfestellungen werden beim Ausfüllen von Anträgen und beim Aufsetzen von Behördenbriefen geleistet, auch berichten Ratsuchende von der Begleitung durch EUTB-Beratungskräfte zu Ämtern wie etwa dem Jugendamt. Der standardisierten Befragung der Ratsuchenden zufolge wurde in 21 Prozent der Beratungsfälle die Beantragung von Leistungen zur Rehabilitation oder Teilhabe als ein Beratungsziel mit Beratungskräften festgelegt.

Die Begleitung zu Ämtern wird durch die Ratsuchenden sehr positiv bewertet, diese unterstütze sie psychisch und habe zur Folge, dass Träger ihren Wünschen entgegenkommen. Die Ratsuchenden messen der Beratung und Begleitung bei der Antragstellung insgesamt eine hohe Bedeutung bei, mit starkem Einfluss auf die Kommunikation mit den Leistungsträgern und die persönliche Beziehung zu ihnen (siehe Kapitel 4.3.1).

Zwischen den EUTB-Angeboten gibt es Unterschiede, in welchem Ausmaß Ratsuchende zu Ämtern und anderen Akteuren begleitet werden (Fokusgruppen Beratungskräfte). Hintergrund sind unterschiedliche Bewertungen der hierfür zur Verfügung stehenden und aufzuwendenden zeitlichen Ressourcen. Einige Beratungskräfte berichten, dass bei Bedarf eine persönliche Prozessbegleitung stattfindet, um Ratsuchende emotional beim Behördengang zu unterstützen, wenn diese in der Vergangenheit schlechte Erfahrungen gemacht hatten. Zugleich sei es ein Anliegen der EUTB, Ratsuchende dazu zu befähigen, Behördenbesuche selbstständig und selbstbewusst zu bestreiten. Hier bewege sich die Beratung manchmal an der Grenze zur Rechtsberatung, die die EUTB nicht leisten könne und dürfe. Die Herausforderung bestehe dann darin, den Ratsuchenden die Grenzen der EUTB zu vermitteln. Teilweise hätten Ratsuchende zu hohe Erwartungen an die EUTB. Unabhängig von den Unterschieden in der Praxis zwischen den EUTB sei die intensive Unterstützung im Umgang mit Behörden für viele Ratsuchende entscheidend, um Leistungen (erfolgreich) beantragen zu können; darin sind sich die befragten Beratungskräfte einig.

4.2.6 Öffentlichkeitsarbeit der EUTB

Ebenfalls Gegenstand der Evaluation ist die Öffentlichkeitsarbeit der EUTB. Untersucht wird, inwieweit die EUTB und deren Leistungen bei Ratsuchenden, Leistungsträgern und -erbringern bekannt sind. Des Weiteren werden die zentralen Inhalte der Öffentlichkeitsarbeit und die Bedingungen für ihre erfolgreiche Umsetzung der Öffentlichkeitsarbeit betrachtet.

Bekanntheit der EUTB

EUTB-Beratungskräfte und -Koordinierende äußerten in Fokusgruppen und Workshops, dass das Angebot der EUTB regional häufig noch nicht ausreichend bekannt sei. Einige EUTB hatten deshalb insbesondere in der Anfangszeit freie Kapazitäten der Beratenden für die eigene Öffentlichkeitsarbeit genutzt. Dazu schilderten einige Beratungskräfte, dass sie aktiv auf Leistungsträger und -erbringer zugehen würden, um über die EUTB zu informieren und etwaige Vorbehalte abzubauen. Das vorrangige Ziel der Aktivitäten bestehe darin, eine (anlassbezogene) gegenseitige fachliche Unterstützung und ein Übereinkommen darüber zu erreichen, dass die Leistungsträger ihre Kundinnen und Kunden in informierter Form auf die EUTB hinweisen. Wichtig sei auch, regelmäßig auf lokaler Ebene zu werben. Der Name EUTB wird von vielen Beratungskräften als nicht eingängig empfunden und teilweise mit „Teilhabeberatung“ ersetzt.

Die Bekanntheit der EUTB-Angebote sei auch davon abhängig, ob es sich um einen gut etablierten Träger handelt, der auf ein bereits bestehendes Netzwerk aufbauen kann. Die EUTB-Angebote könnten demnach von der Bekanntheit des Trägers bei Ratsuchenden profitieren, die auf diesem Weg auch auf das EUTB-Angebot aufmerksam werden. Im Rahmen der EUTB-Förderung neu gegründete

Träger und kleinere Vereine der Selbsthilfe seien dagegen oft wenig bekannt, kaum vernetzt und müssten zunächst viel Aufbauarbeit leisten (Fokusgruppen Beratungskräfte).

Aus Gesprächen mit Ratsuchenden ergaben sich Hinweise auf die unterschiedlichsten Informations- und Zugangswege zu EUTB – vom Info-Flyer über Hinweise durch Leistungsträger bis hin zur persönlichen Empfehlung anderer Ratsuchender (siehe auch Kapitel 4.3.1 und 4.1.5). Gleichzeitig betonten die befragten Ratsuchenden, dass die Bekanntheit und Sichtbarkeit der EUTB gesteigert werden sollte.

Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit

Zentrale Maßnahmen der EUTB-Öffentlichkeitsarbeit sind regionale Pressearbeit, persönliches Vorstellen und Kontaktpflege etwa bei Behinderten-, Senioren- und Inklusionsbeauftragten von Kommunen, Städten und Firmen sowie die Ausrichtung von Netzwerktreffen und Informationsveranstaltungen vor Ort (Fokusgruppen Beratungskräfte). Teilweise konnte mit kreativen Aktionen wie beispielsweise der Teilnahme an einer kostümierten Laufveranstaltung besondere Aufmerksamkeit erzeugt werden. Die Tätigkeiten im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit hätten, in Abhängigkeit vom Ratsuchenden-Aufkommen, mitunter einen großen Anteil am Arbeitsalltag. Diese könnten jedoch aufgrund der Corona-Pandemie nicht wie bisher fortgeführt werden, was sich auf den Zugang zu den Ratsuchenden nachteilig auswirke.

Nach Maßgabe der standardisierten Befragung der Beratungsangebote sind bei den EUTB Flyer-Werbung, Netzwerktreffen, persönliche Präsentationen (jeweils um 97 %) die häufigsten Kanäle zur Bewerbung des Angebots. Veranstaltungen (91 %), Pressearbeit (85 %) und Internetpräsenz (beispielsweise Social Media; 77 %) werden ebenfalls stark genutzt. Zum Vergleich: Bei nicht-EUTB-geförderten Angeboten sind die Werte bei Internetpräsenz/Social Media gleich, bei allen anderen Medien um im Durchschnitt etwa 20 Prozentpunkte unterhalb der EUTB-Angaben.

Verbesserungsoptionen

Zum Thema Öffentlichkeitsarbeit gibt es einen offensichtlich großen Verbesserungsbedarf, der sich in zahlreichen Vorschlägen der Fokusgruppen- und Workshop-Teilnehmenden zeigt. So äußerten EUTB-Koordinierende den Wunsch nach einer bundesweiten und zielgruppenspezifischen Medienkampagne, mit deren Hilfe die EUTB überregional noch bekannter werden könne. Das BMAS und die Fachstelle sollten eine zentral gesteuerte Werbekampagne umsetzen. Erwünscht und erhofft werden Werbeplatzierungen sowohl in relevanten Medien als auch im öffentlichen Raum. Auch sollten, durch das BMAS, die Landesregierungen sowie die Leistungsträger und -erbringer im Sinne des § 12

und § 34 SGB IX zur EUTB aufgeklärt werden, um die Bekanntheit der EUTB bei lokalen Organisationen und Behörden zu steigern. Darüber hinaus meldeten die EUTB-Koordinierenden Bedarfe an spezifischer fachlicher Unterstützung an, um passgenaue Öffentlichkeitsarbeit betreiben zu können. So seien einige Zielgruppen, wie beispielsweise Personen in Abhängigkeitsverhältnissen, nach wie vor schwer erreichbar. Um dies zu beheben, könnten möglicherweise Multiplikatoren hilfreich sein, um auch Akteure, die der EUTB skeptisch gegenüberstehen, besser begegnen zu können. Analog zur Netzwerkarbeit (siehe Kapitel 4.2.4) sollte die Übernahme von Fahrt-, Material- und Personalkosten für Zwecke der Öffentlichkeitsarbeit klar geregelt werden. Eine Bereitstellung dieser Ressourcen würde es den EUTB ermöglichen, auf lokaler Ebene in ausreichendem Maße Öffentlichkeitsarbeit zu leisten (Workshops EUTB-Koordinierende).

4.2.7 Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse

Der Ablauf der EUTB-Beratungsgespräche, so zeigen die qualitativen Erhebungen, wird von den einzelnen Beratungskräften ohne Orientierung an verbindlichen Standards individuell gestaltet. Viele Beraterinnen und Berater orientieren sich bei der Strukturierung der Beratungssituation insbesondere an ihren beruflichen Vorerfahrungen, einheitliche Vorgaben gibt es nicht. Vor allem beim Umgang mit Anforderungen wie dem Datenschutz oder Aspekten des Qualitätsmanagements erscheint dies nicht unproblematisch.

Peer Beratung macht einen erheblichen Teil der EUTB-Beratungen aus. Die Peer-Beratung wird von Beratungskräften der EUTB-Angebote mehrheitlich sehr geschätzt. Zugleich wird die Notwendigkeit eingeräumt, die Peer-Beratung mit fachlichen Qualifikationen zu kombinieren, um den komplexen Anforderungen des Beratungsalltags und der Vielfalt der Ratsuchenden gerecht werden zu können. Zur Qualifizierung der Peer-Beratungskräfte seien Praxiserfahrungen mit der Lotsenfunktion und die Teilnahme an Weiterbildungen geeignete und wichtige Maßnahmen.

Viele EUTB-Angebote engagieren sich dafür, das eigene Angebot über die Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit bekannter zu machen, dies unter Bedingungen begrenzter Ressourcen. Verschiedene EUTB-Angebote wünschen sich daher explizit Unterstützung für Werbemaßnahmen und zusätzliche Mittel, aber auch Zeitressourcen für Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit.

Die fallbezogene Kooperation von EUTB-Angeboten mit Leistungsträgern ist voraussetzungsvoll, setzt einerseits gute Kenntnisse der lokalen Träger- und Angebotslandschaft, andererseits ausgeprägte Kooperationsbereitschaft aller Beteiligten voraus. Die vorliegenden Befunde verweisen auf gemischte Erfahrungen damit.

Ein wichtiger Punkt der Beratungstätigkeit der EUTB bildet die Unterstützung von Ratsuchenden bei der Leistungsbeantragung. Hierbei gibt es unterschiedliche Formen der Unterstützung, eine relevante Form stellt die persönliche Begleitung von Ratsuchende zu Ämtern und anderen Akteuren dar. Aus Sicht der EUTB-Ratsuchenden liegen dazu sehr positive, wertschätzende Rückmeldungen vor. Aus Sicht der EUTB-Angebote wird diese Form der Unterstützung dagegen ambivalenter beurteilt, da ja im Sinne des Empowerments nicht zuletzt die Selbständigkeit der Ratsuchenden gestärkt werden soll.

Darüber hinaus hat die EUTB bisher noch Schwierigkeiten, bestimmte schwerer kontaktierbare Zielgruppen wie beispielsweise Menschen mit starken kognitiven Beeinträchtigungen und in Abhängigkeiten von Dritten (etwa Menschen in Wohn- und Pflegeheimen und anderen besonderen Wohnformen) mit ihrem Beratungsangebot zu erreichen. Vereinzelt engagierte EUTB-Angebote, die sich um die Erreichung dieser Zielgruppen bemühen, stellen nach den bisherigen Forschungsbefunden noch die Ausnahme dar.

4.3 Beratungsprozesse aus Perspektive der Ratsuchenden

Wie stellt sich Teilhabe und Reha-Beratung aus Sicht der Menschen dar, die diese Beratungsangebote in Anspruch nehmen? Zur Beantwortung dieser Frage steht eine (zweimalige) standardisierte Befragung von Ratsuchenden im Zentrum.⁴⁵ Dabei liegen sowohl Befragungsergebnisse für Ratsuchende der EUTB als auch von Ratsuchenden aus der „übrigen Beratungslandschaft“ vor, also von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten der Rehabilitationsträger und von weiteren trägerunabhängigen Beratungsstellen.

In den folgenden Unterkapiteln werden die Ergebnisse der ersten Welle dieser Befragung aus dem Winter 2019/2020 präsentiert.⁴⁶ Dabei steht die Frage im Mittelpunkt, wie die Ratsuchenden der EUTB ihren Beratungsprozess wahrnehmen und welche Besonderheiten sich im Vergleich mit Ratsuchenden der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote zeigen. Ergebnisse aus den qualitativen Erhebungen ergänzen die Analyse.

4.3.1 Merkmale der Beratungsprozesse aus Perspektive der Ratsuchenden

Kenntnisnahme des Beratungsangebots

Um eine Beratung in Anspruch nehmen zu können, müssen Ratsuchende zunächst einmal über Kenntnisse und Informationen zu vorhandenen

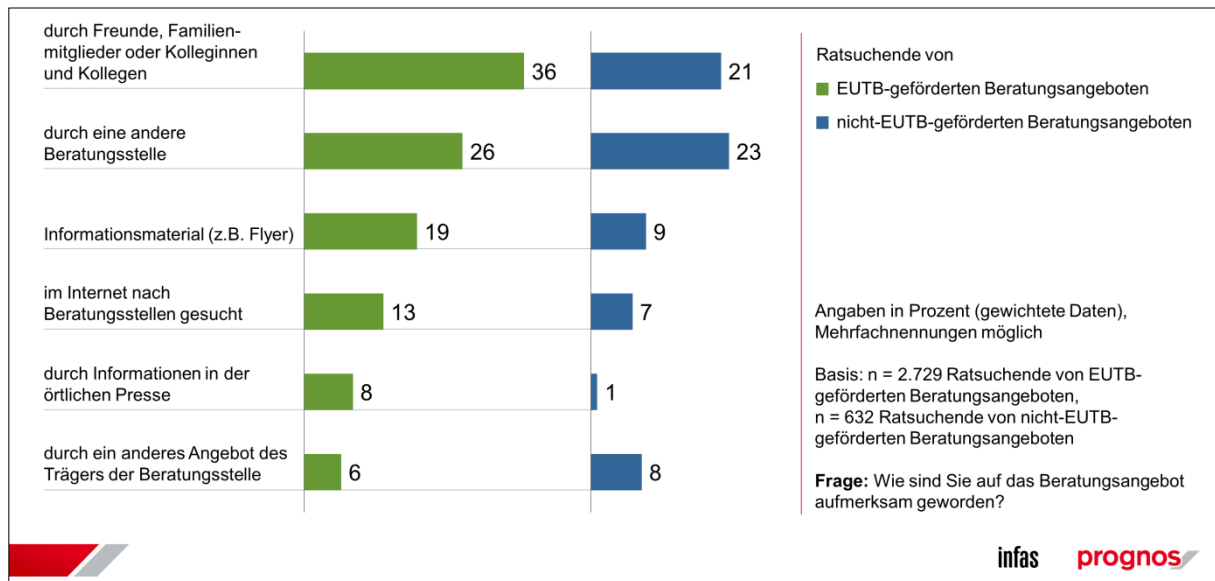
⁴⁵ Basis der Befragung von Ratsuchenden der EUTB-geförderten und der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote ist die Stichprobe der Befragung von Beratungsangeboten (siehe Kapitel 2.1).

⁴⁶ Die zweite Welle der Befragung von ratsuchenden Menschen wird im Jahr 2021 durchgeführt.

Bratungsangeboten verfügen oder diese erlangen. Alle Ratsuchenden wurden daher gefragt, wie sie auf die Beratung aufmerksam geworden sind. Die meisten Personen gaben hier an, durch Freundinnen und Freunde, Familienmitglieder oder Kolleginnen und Kollegen von dem jeweiligen Beratungsangebot erfahren zu haben. Von den EUTB-Ratsuchenden erfuhren 36 Prozent im persönlichen oder beruflichen Umfeld von der Beratung - was in der Größenordnung auch mit den Ergebnissen der Beratungsdokumentation korrespondiert, siehe Kapitel 4.1.3 - bei den Ratsuchenden der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote waren es 21 Prozent. Ebenfalls sehr häufig waren offenbar Vermittlungen durch andere Beratungsstellen. So gaben 26 Prozent der Ratsuchenden von EUTB-geförderten und 23 Prozent der Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten an, von einer anderen Beratungsstelle auf das Angebot aufmerksam gemacht worden zu sein.⁴⁷ In weniger als 10 Prozent der Fälle wurden die Ratsuchenden durch ein anderes Angebot desselben Trägers eines Beratungsangebots auf die jeweilige Beratung aufmerksam. Durch ein Amt in der Gemeinde-, Stadt-, oder Kreisverwaltung wurden nur 6 Prozent der Ratsuchenden auf ein EUTB-Angebot aufmerksam. Auch auf Angebote der Reha-Träger und von trägerunabhängigen Beratungsstellen wurden nur wenige der befragten Ratsuchenden durch ein Amt aufmerksam (4 %). Noch seltener erfuhren die Ratsuchenden beider Gruppen durch eine Kirchengemeinde beziehungsweise Religionsgemeinschaft oder durch eine Schule von dem jeweiligen Beratungsangebot (weniger als 1 bis 2 %).

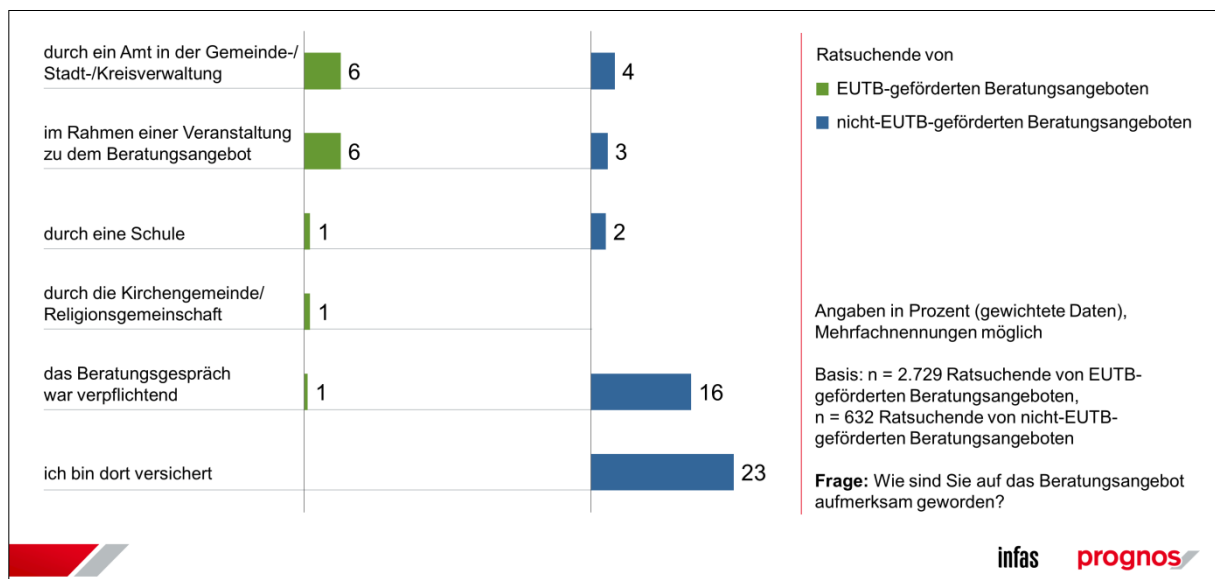
⁴⁷ In der EUTB-Beratungsdokumentation wird der Informationskanal „Hinweis durch andere Beratungsstelle“ hingegen lediglich mit 11 Prozent ausgewiesen, also deutlich kleiner. Dieser Unterschied kann mit der unterschiedlichen Datenbasis zusammenhängen.

Abbildung 46: Kenntnisnahme des Beratungsangebots I



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Abbildung 47: Kenntnisnahme des Beratungsangebots II



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Bei rund einem Fünftel der EUTB-Ratsuchenden spielten Informationsmaterialien wie z. B. Flyer eine Rolle beim Kennenlernen des Beratungsangebots. Bei den Ratsuchenden der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote war es nur knapp ein Zehntel. Informationen der Lokalpresse oder Veranstaltungen zu dem Beratungsangebot machten Ratsuchende eher selten auf EUTB-Angebote aufmerksam (8 und 6 %). Das gilt in noch stärkerem Maße für die nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote (1 und 6 %). Vergleichsweise wenige Ratsuchende suchten im Internet nach Beratungsstellen: lediglich 13 Prozent der

EUTB-Ratsuchenden und 7 Prozent der Befragten, die von nicht-EUTB-geförderten Angeboten beraten wurden.

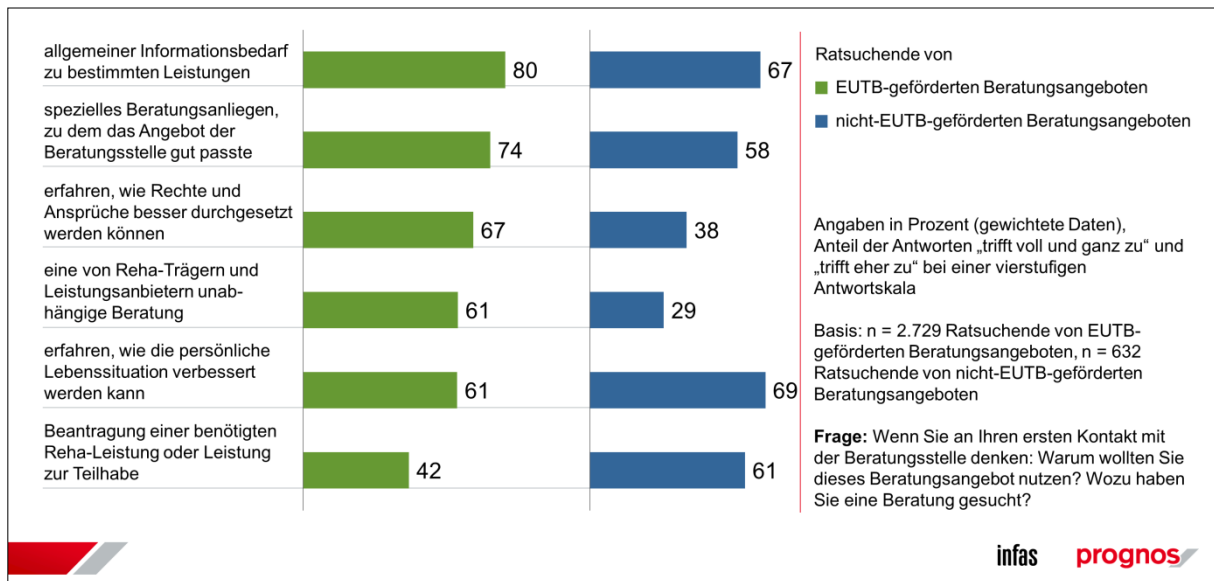
Darüber hinaus gibt es auch einen nennenswerten Anteil verpflichtender Beratungsgespräche bei Ratsuchenden von Reha-Trägern (16 %) sowie Beratungsgespräche aufgrund eines Versichertenstatus (etwa bei Krankenkassen oder Unfallversicherungen; 23 %). Hierin kommen punktuell die institutionellen und aufgabenbedingten Unterschiede zwischen den Beratungsangeboten der Reha-Träger und EUTB zum Ausdruck; der Zugang zu einer EUTB erfolgt ausschließlich auf freiwilliger Basis.

Beratungsanliegen und -themen

Eine wichtige Frage lautet, warum Ratsuchende ein Beratungsangebot nutzen wollten beziehungsweise zu welchem Thema sie beraten werden wollten. Es geht also um das Beratungsanliegen, das der Anlass für den ersten Kontakt mit dem Beratungsangebot war. Von 80 Prozent der Ratsuchenden von EUTB-Angeboten wurde ein allgemeiner Informationsbedarf zu bestimmten Leistungen als Grund für den ersten Kontakt mit dem Beratungsangebot geäußert. Zudem gaben 67 Prozent der EUTB-Ratsuchenden an, etwas darüber erfahren zu wollen, wie bestimmte Rechte und Ansprüche besser durchgesetzt werden können. Ein großer Teil der Ratsuchenden suchte die EUTB also mit basalen Beratungsanliegen auf. Darüber hinaus wurden auch spezifischere Anliegen als Grund für die Inanspruchnahme der Beratung genannt. So zeigten 61 Prozent der EUTB-Ratsuchenden an, durch die Nutzung des Beratungsangebots einen Weg zur Verbesserung der persönlichen Lebenssituation finden zu wollen. 41 Prozent äußerten, die Beratung aufgesucht zu haben unmittelbar nachdem sich ihre Lebenssituation stark verschlechtert hatte. Weitere Beratungsanliegen betreffen die Beantragung von Leistungen (Reha-Leistung oder Leistung zur Teilhabe: 42 %; andere Sozialleistungen: 38 %). Die Angaben der Ratsuchenden zu den Beratungsanliegen und -themen korrespondieren damit weithin mit den entsprechenden Angaben der Beratungsdokumentation (siehe Kapitel 4.1.5).

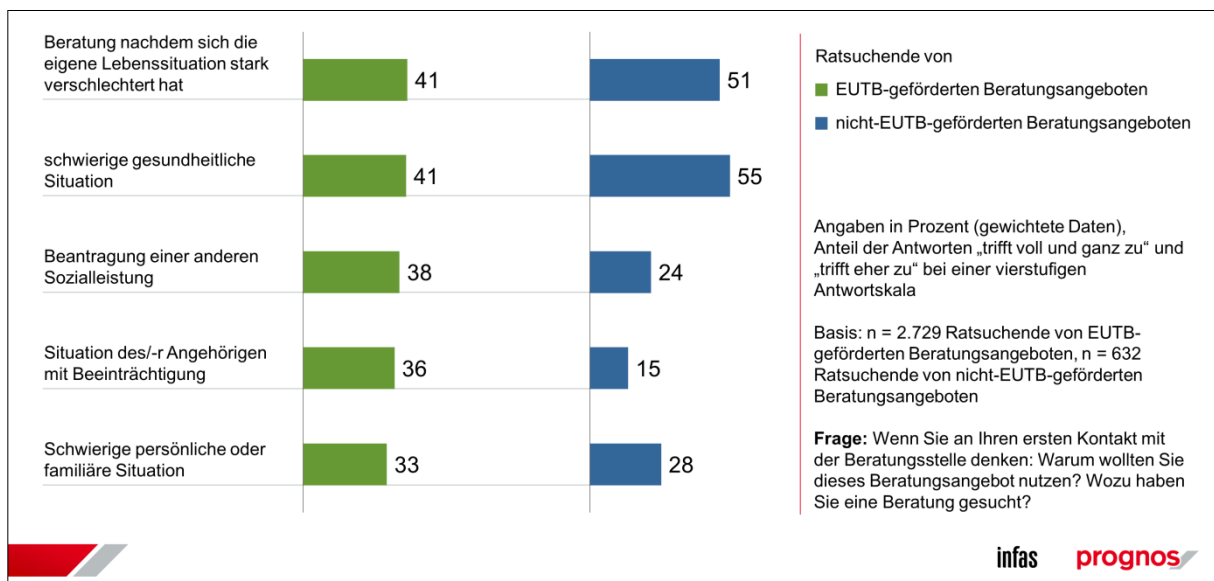
Für 61 Prozent der EUTB-Ratsuchenden ist darüber hinaus der Aspekt einer von Reha-Trägern und Leistungsanbietern unabhängigen Beratung Grund für das Aufsuchen der Beratung. Gut jede und jeder dritte Ratsuchende von EUTB-Angeboten (36 Prozent) gab an, Angehörige beziehungsweise Angehöriger eines Menschen mit Beeinträchtigung zu sein und wegen der Situation ihres beziehungsweise seines Angehörigen mit Beeinträchtigung die Beratung genutzt zu haben.

Abbildung 48: Beratungsanliegen I



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Abbildung 49: Beratungsanliegen II



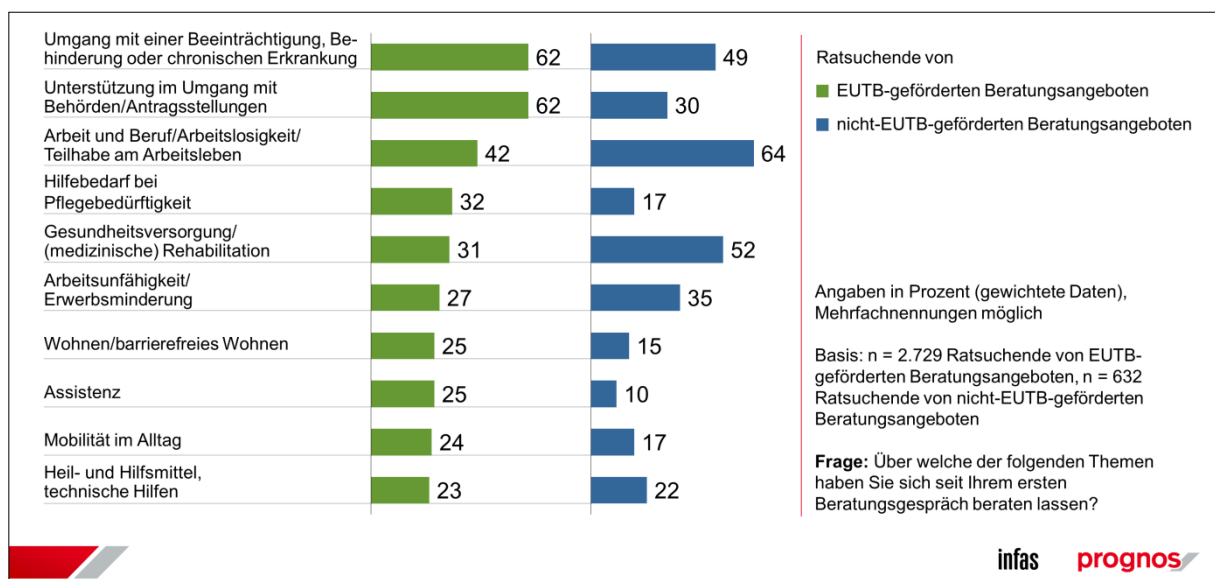
Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Für die meisten Ratsuchenden (rund 70 %) der nicht-EUTB-geförderten Beratungslandschaft steht im Vordergrund, die persönliche Lebenssituation verbessern zu wollen. Deutlich häufiger als von Ratsuchenden der EUTB-Angebote wurde zudem ein akuter Beratungsbedarf zur Beantragung von Reha-Leistungen oder Leistungen zur Teilhabe als Grund für die Beratung genannt (61 %). Dieses Anliegen besteht erwartungsgemäß überwiegend bei Ratsuchenden von Beratungsangeboten der Reha-Träger und seltener bei

Ratsuchenden von anderen trägerunabhängigen Beratungsstellen.⁴⁸ Auch eine schwierige gesundheitliche Situation (55 %) beziehungsweise eine deutliche Verschlechterung der generellen Lebenssituation (51 %) sind den Befragungsergebnissen zufolge häufiger Anlass für eine Beratung bei nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen, als dies bei EUTB-Beratungen der Fall ist.

Die Ratsuchenden wurden auch danach gefragt, zu welchen Themen sie sich seit ihrem ersten Beratungsgespräch haben beraten lassen. Abbildung 50 weist die zehn am häufigsten genannten Themen aus. In der Gruppe der Ratsuchenden von EUTB-Angeboten war der Umgang mit einer Beeinträchtigung, Behinderung oder chronischen Erkrankung in mehr als der Hälfte der Fälle (62 %) Thema der Beratung. Gleichermäßen relevant ist das Thema Unterstützung im Umgang mit Behörden oder bei Antragsstellungen, das ebenfalls von 62 Prozent der Ratsuchenden genannt wurde. Der Umgang mit Behörden ist also in vergleichsweise vielen Beratungsgesprächen der EUTB Thema. Der häufig genannte Anlass für das erstmalige Aufsuchen einer Beratung, erfahren zu wollen, wie bestimmte Rechte und Ansprüche besser durchgesetzt werden können (Abbildung 50), geht in vielen Fällen mit einem Gespräch über dieses Thema einher. Weitere vielfach genannte Themen sind Arbeit und Beruf beziehungsweise Arbeitslosigkeit und Teilhabe am Arbeitsleben (42 %), Hilfebedarf bei Pflegebedürftigkeit (32 %) sowie Gesundheitsversorgung beziehungsweise (medizinische) Rehabilitation (31 %).

Abbildung 50: Beratungsthemen



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

⁴⁸ Die Antworten von Ratsuchenden der trägerunabhängigen Beratungsstellen zeigen auch, dass diese ebenfalls häufig ein von Reha-Trägern und Leistungsanbietern unabhängiges Beratungsangebot suchen (46 %). Bei Ratsuchenden der Beratungsangebote von Reha-Trägern ist dies –wenig überraschend – viel seltener der Fall.

Für die Gruppe der Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten zeigen die Befragungsergebnisse etwas andere Themenschwerpunkte. Sie gaben mit 64 Prozent am häufigsten das Thema Arbeit und Beruf beziehungsweise Arbeitslosigkeit und Teilhabe am Arbeitsleben an. An zweiter Stelle steht bei rund der Hälfte der Befragten das Thema Gesundheitsversorgung beziehungsweise (medizinische) Rehabilitation. Der Umgang mit einer Beeinträchtigung, Behinderung oder chronischen Erkrankung wurde ebenfalls von rund der Hälfte der Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten angegeben, ist also nicht nur bei den EUTB ein häufiges Thema. Des Weiteren steht die Unterstützung im Umgang mit Behörden oder bei Antragstellungen bei fast einem Drittel der Ratsuchenden (30 Prozent) von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten im Fokus der Beratungsgespräche.

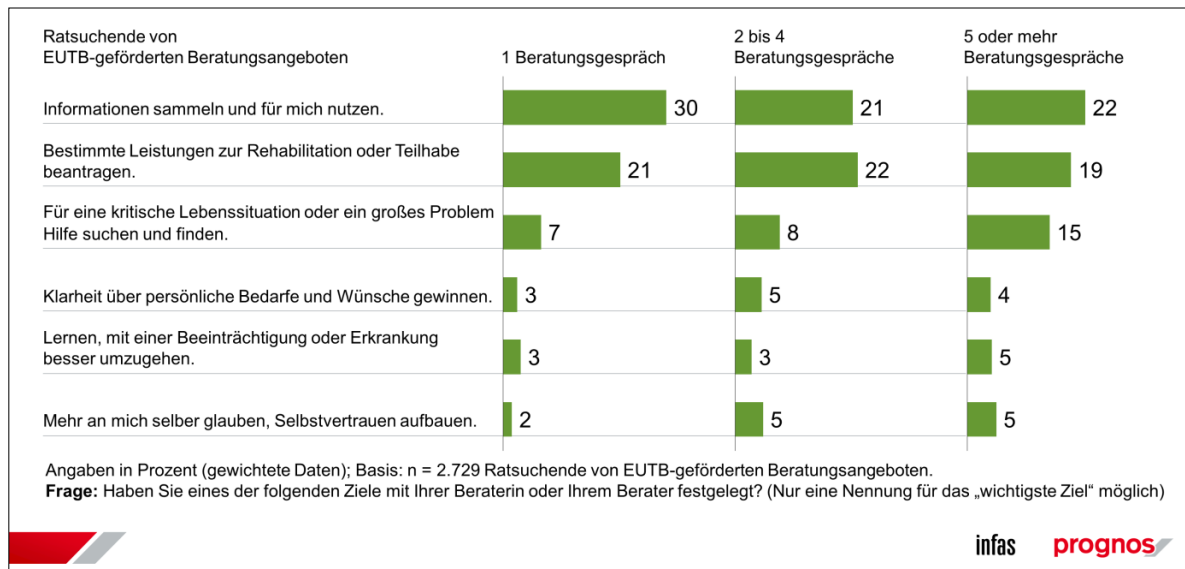
Der Vergleich der zehn am häufigsten genannten Beratungsthemen von Ratsuchenden der EUTB und Ratsuchenden der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote macht insbesondere zwei unterschiedliche Themenschwerpunkte deutlich: Während bei den EUTB-Ratsuchenden der Umgang mit Behörden und Antragstellungen ein wichtiger Fokus der Beratung ist (siehe dazu auch Kapitel 4.2.5), steht bei den Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten vor allem der Themenkomplex Arbeitsleben im Vordergrund. Der genannte Schwerpunkt bei den EUTB korrespondiert dabei mit der gesetzlichen Zielsetzung der EUTB einer orientierenden Vorfeldberatung.

Festlegung von Beratungszielen

Ein Merkmal guter Beratung ist die Festlegung konkreter Beratungsziele in der Anfangsphase einer Beratung. Im besten Fall werden die Möglichkeiten und Grenzen der Beratungsleistung transparent gemacht und gemeinsam mit der ratsuchenden Person ein realistisches Ziel bestimmt.

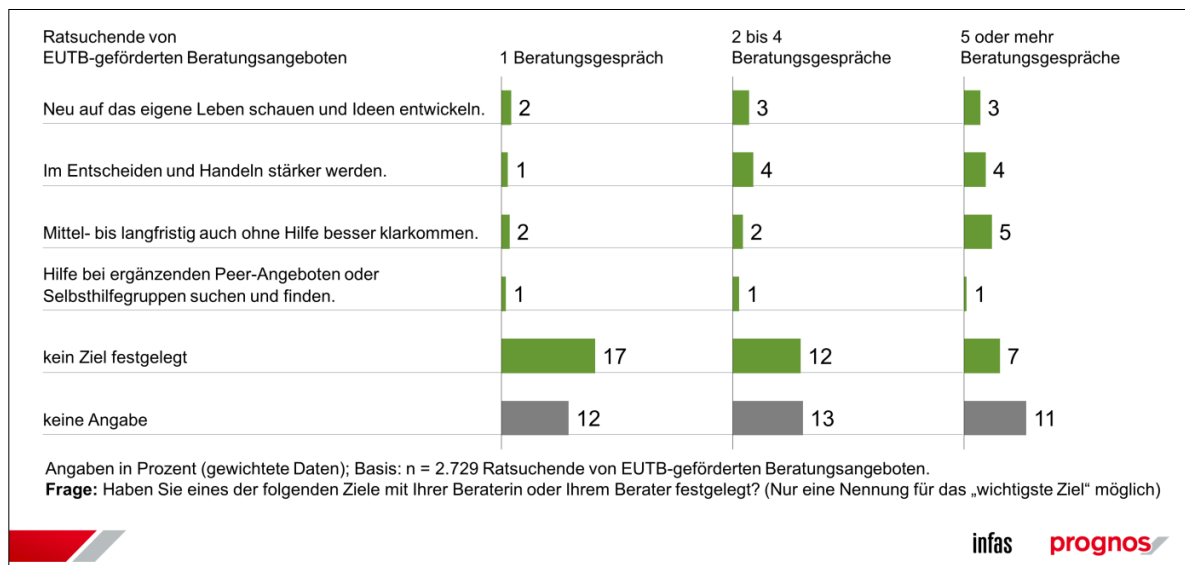
Die von Ratsuchenden der EUTB-Angebote mit Abstand am häufigsten genannten Ziele lauten Informationssammlung und -nutzung (26 %) sowie Beratung zur Beantragung von Leistungen zur Rehabilitation oder Teilhabe (21 %). Obwohl solche Leistungen bei den EUTB nicht beantragt werden können, wird die EUTB genutzt, um entweder im Vorfeld oder parallel flankierende Ratschläge oder Unterstützung zu einem Beantragungsprozess einzuholen. Das Sammeln von Informationen und die Beantragung von Leistungen sind auch Beratungsziele der meisten Ratsuchenden der Reha-Träger und anderen trägerunabhängigen Beratungsstellen. Erwartungsgemäß spielt aber bei der Beratung durch Reha-Träger die Beantragung von Leistungen eine größere Rolle (27 %).

Abbildung 51: Zielfestlegung im Beratungsgespräch I



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Abbildung 52: Zielfestlegung im Beratungsgespräch II

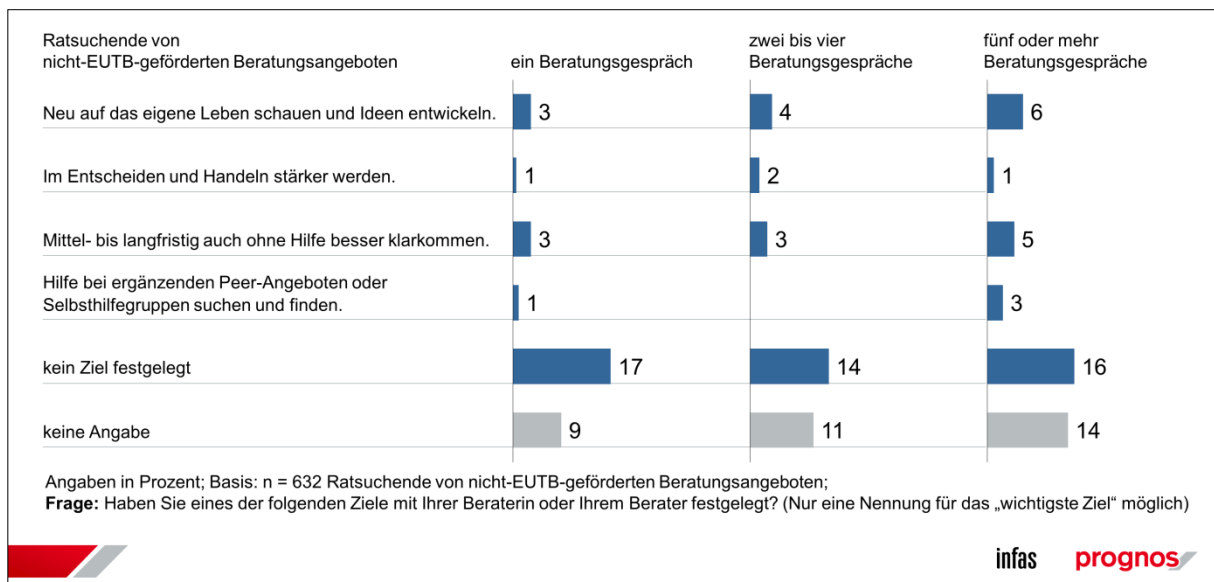


Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Die Möglichkeiten, bestimmte Beratungsziele zu verfolgen, hängen mitunter auch von den eingesetzten Zeitressourcen bzw. der Anzahl der Beratungsgespräche ab. So zeigen sich unterschiedliche Zielprioritäten, wenn die Anzahl an Beratungsgesprächen bis zum Zeitpunkt der Befragung berücksichtigt wird. Ratsuchende, die mehr als einmal bei einer EUTB waren, nannten häufiger andere Ziele, die über die reine Informationsbeschaffung hinausgehen (Abbildung 53). Personen, die bereits fünf oder mehr Beratungsgespräche in Anspruch genommen hatten, gaben etwa doppelt so häufig an, in einer kritischen Lebenssituation oder für ein großes Problem Hilfe finden zu wollen (15 %) als

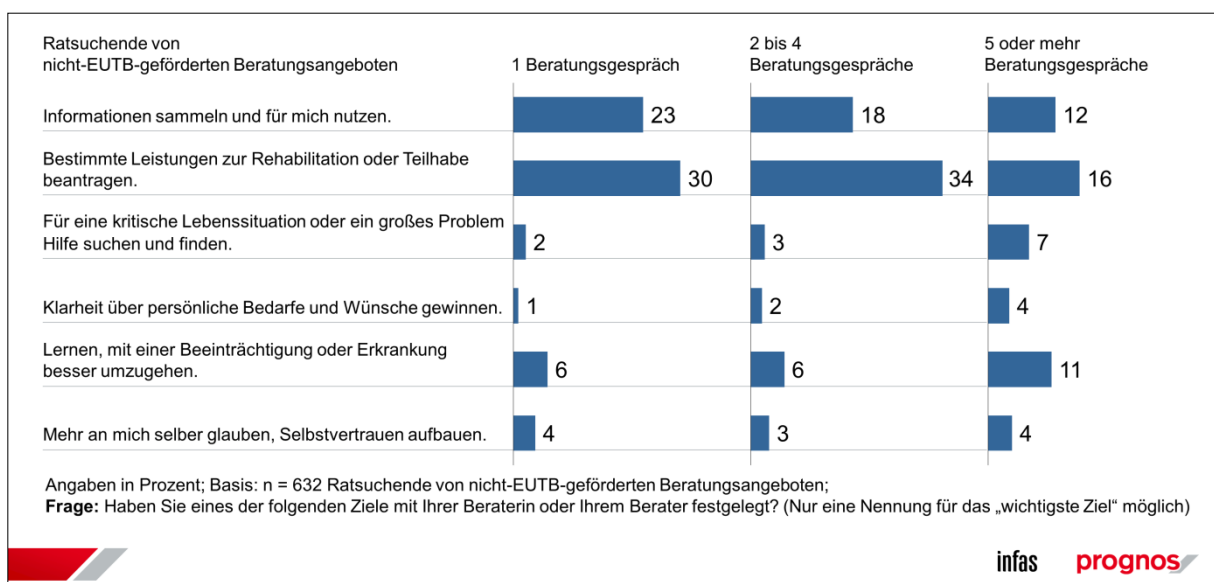
Personen, die seltener bei einer EUTB gewesen waren. Bei Erstberatungsfällen (von EUTB- und Nicht-EUTB-Angeboten) wurde zudem relativ häufig gar kein Ziel festgelegt (jeweils je 17%). Dies kann damit zusammenhängen, dass Beratungsziele nicht unbedingt bereits bei einer Erstberatung festgelegt werden, sondern (ein Teil der) Beratungskräfte dies erst bei einem Zweittermin tun.

Abbildung 53: Zielfestlegung im Beratungsgespräch III



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Abbildung 54: Zielfestlegung im Beratungsgespräch IV

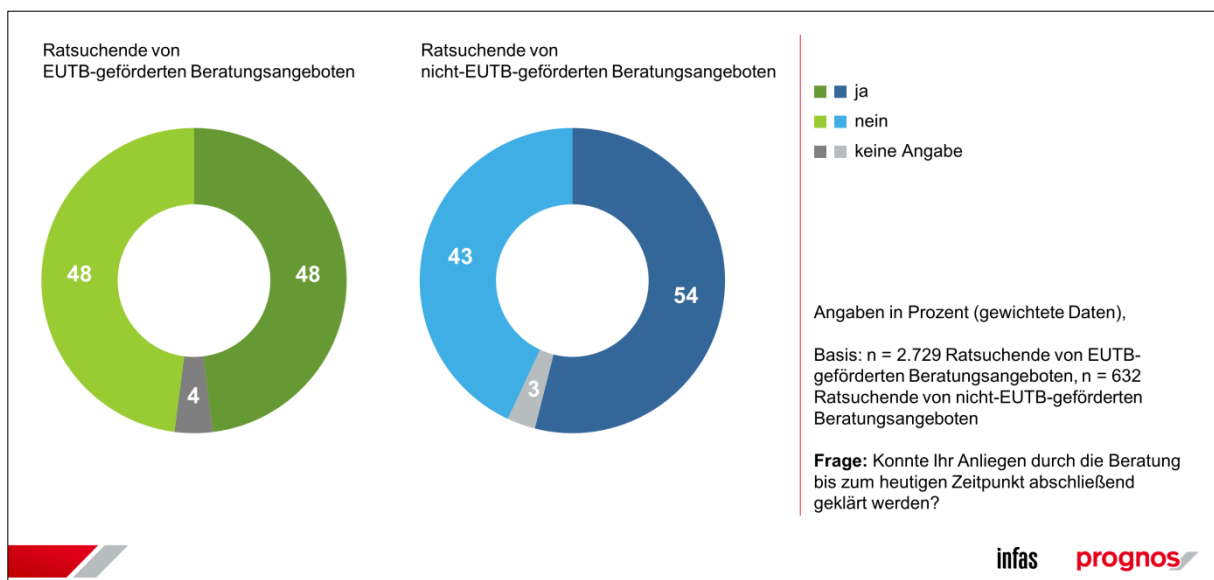


Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Klärung von Anliegen

Alle Ratsuchenden wurden im Verlauf des schriftlichen Interviews danach gefragt, ob ihr Anliegen durch die Beratung bis zum Zeitpunkt der Befragung abschließend geklärt werden konnte. Ratsuchende von EUTB-Angeboten gaben hier zu gleichen Teilen „Ja“ beziehungsweise „Nein“ an – jeweils 48 Prozent.⁴⁹ In der Gruppe der Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen ist der Anteil an Ja-Nennungen dagegen um 6 Prozentpunkte höher. Ungeachtet dessen gilt für beide Befragtengruppen, dass den Ratsuchenden in vielen Fällen mit ihrem Anliegen geholfen werden konnte, aber in fast ebenso vielen Fällen eine finale Klärung des Anliegens noch ausstand. Dies bestätigt, dass Beratung häufig mehrere Termine und Zeit benötigt, um zu einem Ergebnis zu kommen.⁵⁰

Abbildung 55: Klärung des Beratungsanliegens



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

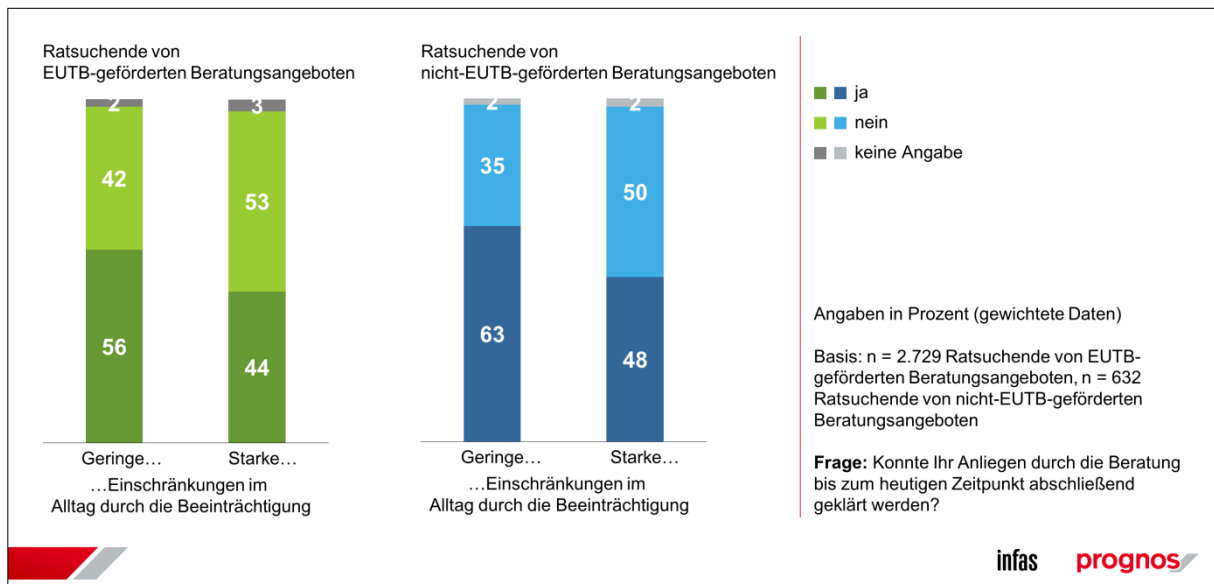
Des Weiteren zeigt sich insbesondere für die Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen ein Unterschied im Antwortverhalten in Abhängigkeit von der Stärke der Alltagseinschränkungen durch die Beeinträchtigung der beziehungsweise des Ratsuchenden (Abbildung 56). So gibt es in dieser Gruppe der Ratsuchenden bei Befragten mit erheblichen Alltagseinschränkungen einen höheren Anteil an Personen (15 Prozentpunkte mehr), deren Anliegen bis zum Befragungszeitpunkt nicht abschließend geklärt werden konnte, als bei Personen mit geringen Alltagseinschränkungen. In der Gruppe der Ratsuchenden von EUTB-Angeboten fällt die Differenz zwischen

⁴⁹ Rundungsbedingt summieren sich die Prozentanteile dazu (inklusive „keine Angabe“) in Abbildung 56 nicht auf 100 Prozent.

⁵⁰ Genauere Analysen zu Bedingungen und Dauer von Anliegenklärungen werden auch unter Berücksichtigung der zweiten, noch ausstehenden Befragungswelle folgen.

Personen mit geringen und Personen mit erheblichen Einschränkungen im Alltag mit 11 Prozentpunkten etwas kleiner aus. Der Gesamtbefund ist durchaus plausibel. Schließlich verdeutlichen die Ausführungen im Kapitel 4.1.2, wie sehr sich die Schwierigkeiten im Alltag je nach Stärke der Einschränkungen unterscheiden. Dementsprechend variieren auch die Beratungsanliegen und die Herausforderungen auf dem Weg zur Klärung der Anliegen.

Abbildung 56: Klärung des Anliegens nach Stärke der beeinträchtigungsbedingten Alltagseinschränkung

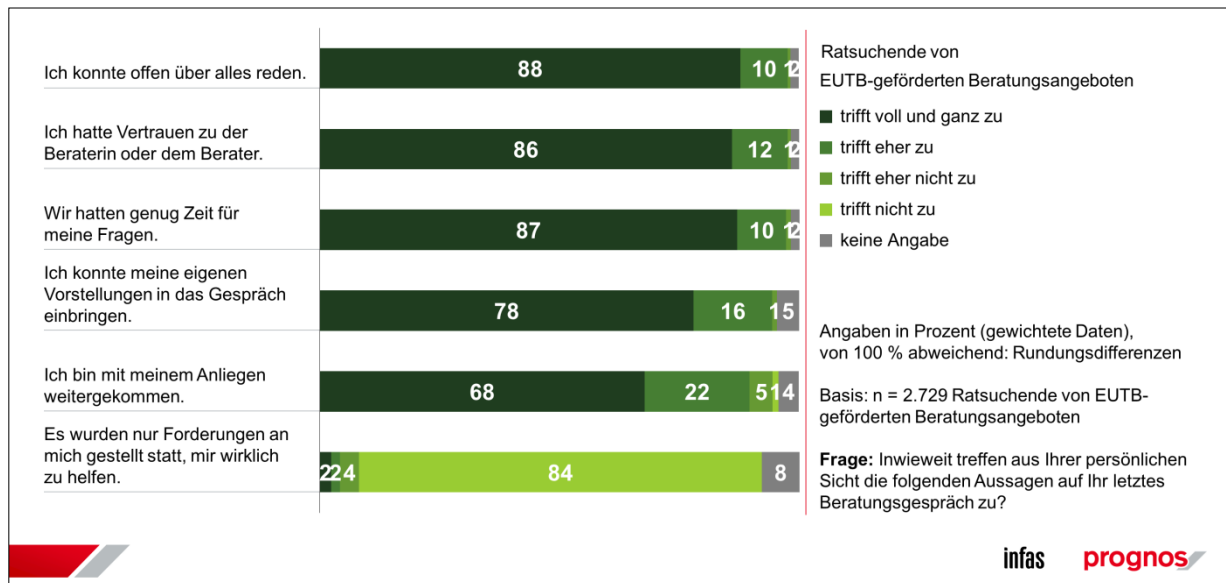


Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

4.3.2 Beziehung Beratungskräfte und Ratsuchende aus Perspektive der Ratsuchenden

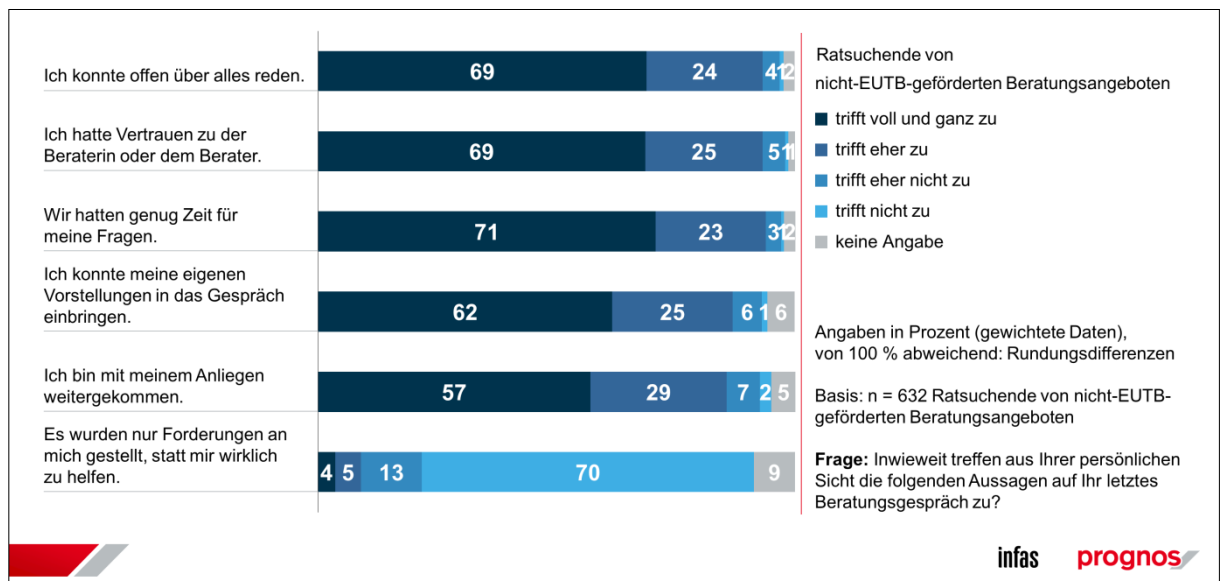
Um Aussagen über zentrale Gesprächsbedingungen und die Beratungskompetenz der Beratungskräfte treffen zu können, wurden die Ratsuchenden gebeten, Fragen zu ihrem letzten Beratungsgespräch zu beantworten. Abbildung 57 zeigt für sechs ausgewählte Merkmale der Beratungssituation, inwieweit diese aus Sicht der Ratsuchenden auf ihre persönlichen Erfahrungen zutreffen. Konkret geht es um Aspekte des Gesprächssettings, die für einen dialogischen, offenen und konstruktiven Kommunikationsprozess stehen – oder auch für das Gegenteil davon. Die Angaben der Ratsuchenden von EUTB-Angeboten weisen deutlich auf eine überwiegend positive Wahrnehmung der Kommunikationsbedingungen und der Gesprächsatmosphäre hin. Der Anteil positiver Antworten liegt für fünf der sechs Aussagen bei mindestens 90 Prozent. Die letzte Situationsbeschreibung ist negativ konnotiert. Das Befragungsergebnis ist dementsprechend so zu lesen, dass hier eine Ablehnung der Aussage für eine positive Erfahrung mit dem Beratungsangebot spricht. Das ist bei 88 Prozent der Antworten von EUTB-Ratsuchenden der Fall.

Abbildung 57: Letztes Beratungsgespräch: Kommunikative Merkmale I



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Abbildung 58: Letztes Beratungsgespräch: Kommunikative Merkmale II



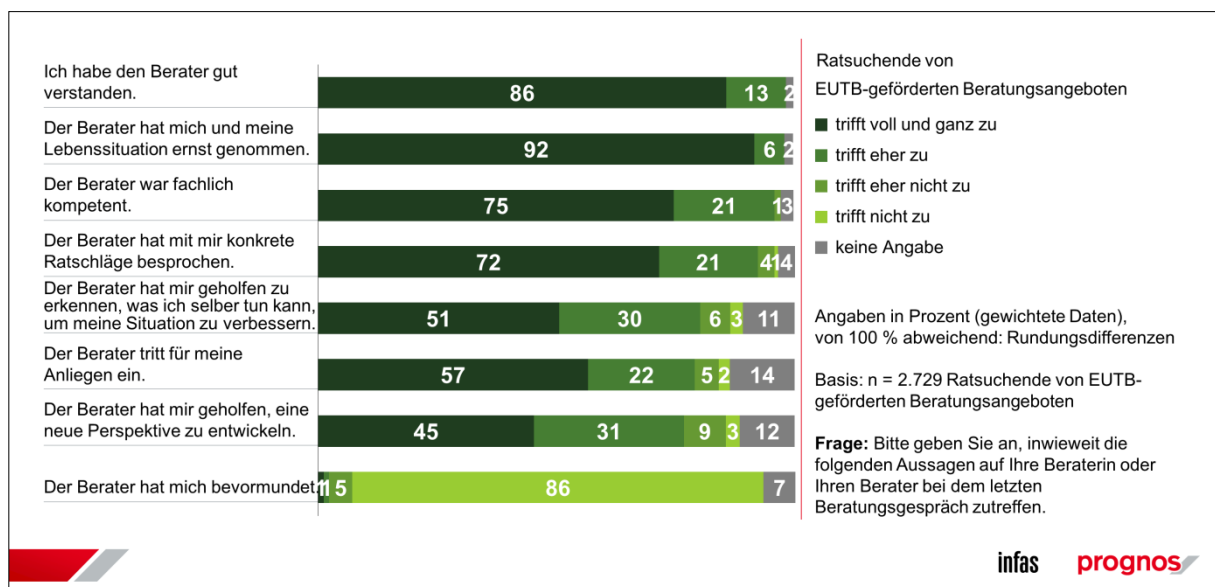
Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Ratsuchende von nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen erlebten ihre Beratungsgespräche etwas anders. Ihre Antworten sind zwar ebenfalls durchweg sehr positiv, aber nicht im selben Ausmaß wie die der EUTB-Ratsuchenden. Eine Erklärung hierfür mag die besondere Rolle der EUTB-Angebote sein, die ihrem Leitbild nach nur den Ratsuchenden gegenüber verpflichtet sind. Beraterinnen und Berater der Reha-Träger haben neben der Bürgerorientierung in stärkerem Maße als die EUTB spezifisch definierte, gesetzlich normierte und teils hoheitliche Aufgaben und Aufträge, die unter anderem die Einhaltung prozessualer und

verfahrenstechnischer Vorgaben beinhalten. Die Beratungskräfte der EUTB haben insofern größere Freiheitsgrade bei der Durchführung von Beratungsgesprächen, als dies bei Reha-Trägern der Fall ist.⁵¹ Qualitative Ergebnisse aus den Fokusgruppen mit Ratsuchenden bestätigen die positiven Bewertungen der Erfahrungen mit EUTB. Demgegenüber ist Beratung durch Behörden und Ämter eher mit negativen Vorerfahrungen verbunden.

Die Sicht der Ratsuchenden auf die Beratungssituation lässt sich nuancierter darstellen, wenn außerdem die erhobenen Einschätzungen zu den fachlichen und sozialen Kompetenzen der Beratungskräfte berücksichtigt werden. Auch hier sind die Anteile positiver Antworten der Ratsuchenden von EUTB-Angeboten sehr hoch. So gaben 98 Prozent der EUTB-Ratsuchenden an, die Beraterin oder der Berater habe die persönliche Lebenssituation ernst genommen, und 96 Prozent bestätigten explizit, die Beraterin oder der Berater sei fachlich kompetent gewesen.

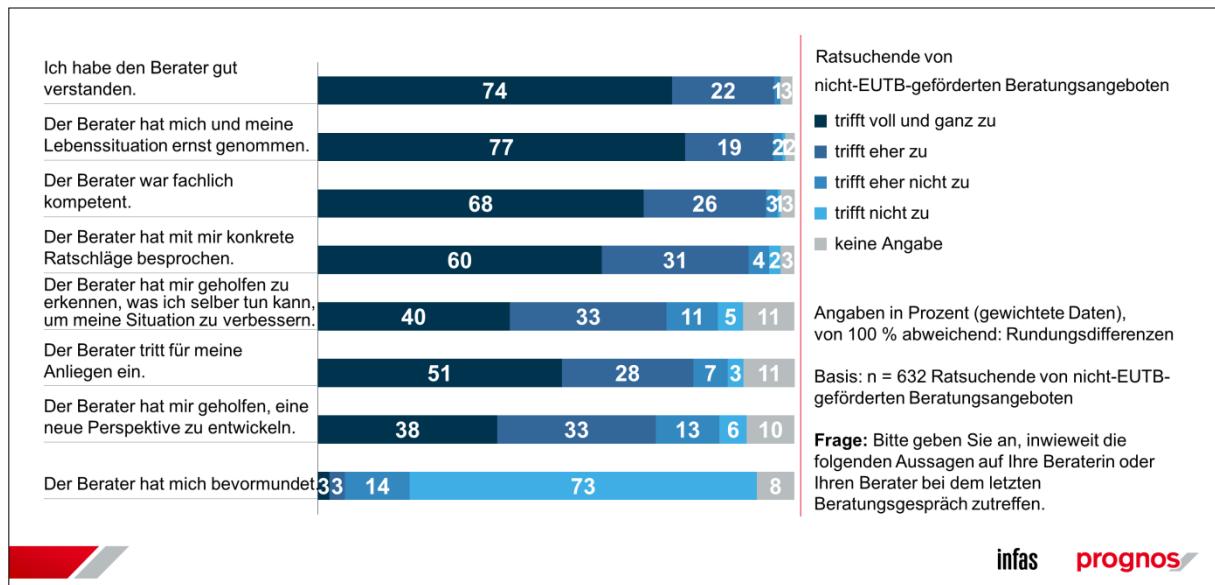
Abbildung 59: Letztes Beratungsgespräch: Beratungskompetenz I



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

⁵¹ Davon unberührt sind auch EUTB-Beratungskräfte dazu angehalten, gesetzestreu zu agieren und zudem im Sinne der Qualitätsstandards der EUTB Prozessrichtlinien einzuhalten.

Abbildung 60: Letztes Beratungsgespräch: Beratungskompetenz II



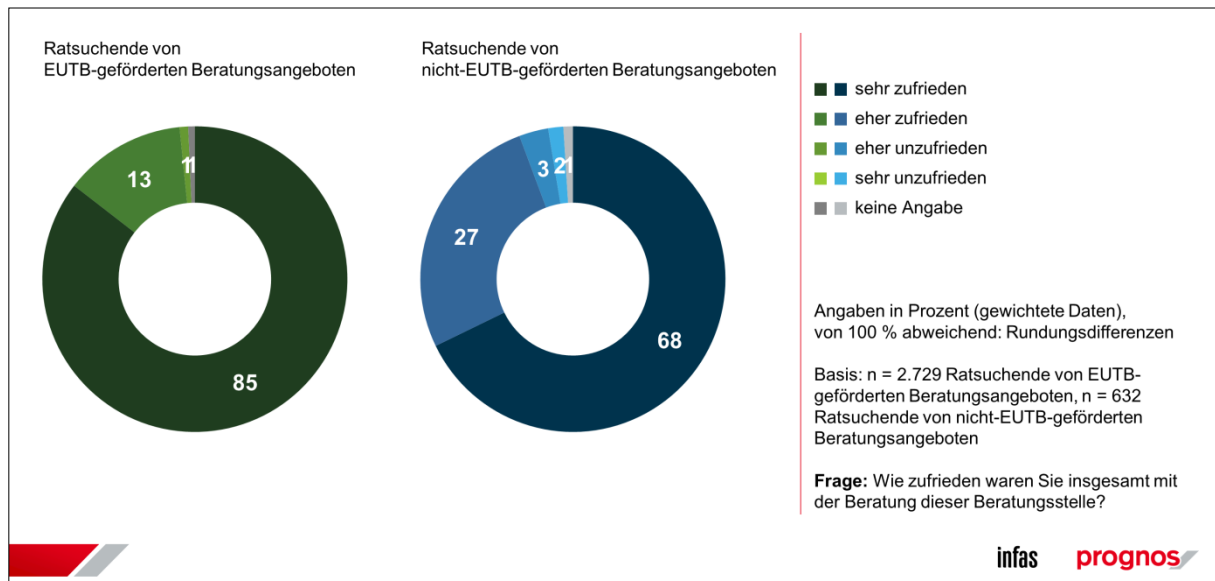
Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Gleichwohl finden sich auch Hinweise auf Grenzen der Beratungsleistung und Beratungskompetenz. Zum Beispiel ist die Zustimmung zu der Aussage „Die Beraterin/der Berater hat mir dabei geholfen zu erkennen, was ich selber tun kann, um meine Situation zu verbessern.“ nicht unbeschränkt; immerhin fast jede und jeder zehnte EUTB-Ratsuchende sieht dies als wenig oder nicht zutreffend an.⁵² Ebenso verneinen 12 Prozent der Ratsuchenden von EUTB-Angeboten, dass die Beratungskraft zu neuen Perspektiven beitragen konnte. In der Gesamtschau überwiegen dennoch die positiven Bewertungen zur Beratungskompetenz und -leistung bei EUTB; kritische Bewertungen machen nur einen kleinen Teil der Einschätzungen von Ratsuchenden aus.

Auch die Ratsuchenden der Reha-Träger und der trägerunabhängigen Beratungsstellen berichten zu 96 Prozent, die Beratungskraft habe ihre persönliche Lebenssituation ernst genommen. Die fachliche Kompetenz des Beratungspersonals von nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen wird ähnlich positiv eingeschätzt wie die der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von EUTB-Angeboten. Insgesamt fallen die Anteile positiver Antworten von Ratsuchenden der nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen jedoch nicht ganz so hoch aus.

⁵² Bei diesem und weiteren der in Abbildung 60 dargestellten Antwortitems fallen vergleichsweise hohe Missing-Anteile (Antwort „ohne Angabe“) auf. Diese Antwortausfälle sind mehrheitlich darauf zurückzuführen, dass die zur Bewertung stehende Beratungskompetenz von einzelnen Ratsuchenden nicht beurteilt werden konnte, weil der Sachverhalt im Beratungsgespräch gar keine Rolle spielte. Zum Beispiel sind nicht alle Ratsuchenden daran interessiert, dass die Beratungskraft persönlich für das Anliegen der beziehungsweise des Ratsuchenden eintritt. Das fragliche Merkmal trifft also für die Beratungssituation gar nicht zu und die Frage danach bleibt daher unbeantwortet.

Abbildung 61: Bewertung der Zufriedenheit mit der Beratung insgesamt



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Abschließend wurden die Ratsuchenden auch danach gefragt, wie zufrieden sie insgesamt mit der Beratung waren. Auch hier zeigt sich ein etwas höherer Anteil positiver Antworten von Seiten der EUTB-Ratsuchenden. 85 Prozent der Ratsuchenden von EUTB-Angeboten sind insgesamt sehr zufrieden, 13 Prozent zumindest eher zufrieden. Bei den Ratsuchenden der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote überwiegen mit 68 Prozent ebenfalls jene, die sehr zufrieden sind, wenn auch im Vergleich auf etwas niedrigerem Niveau.

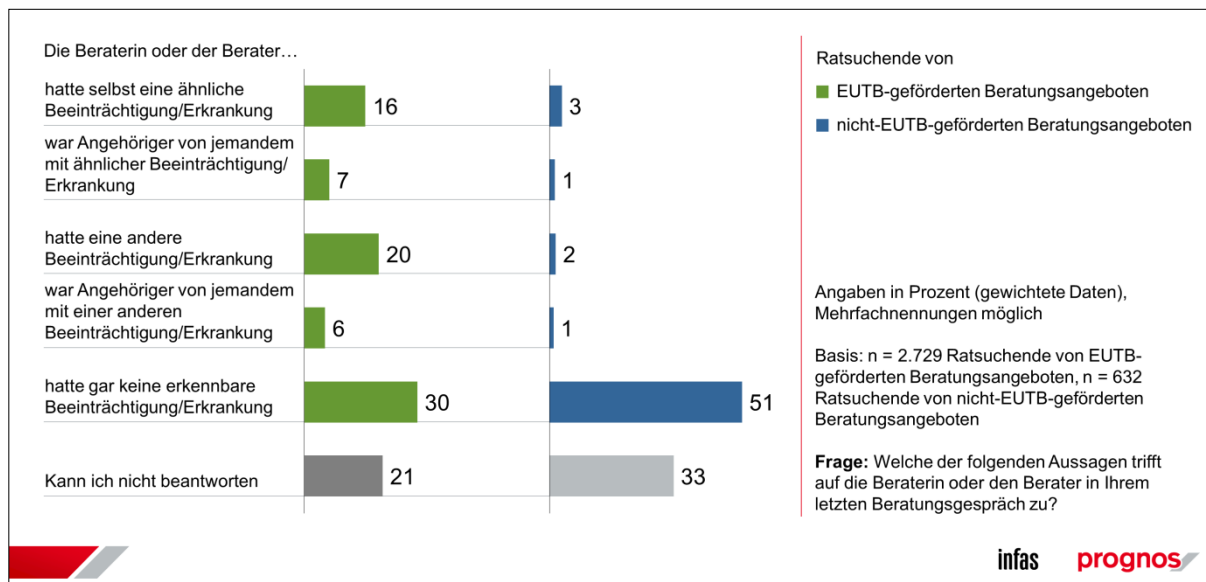
4.3.3 Die Rolle der Peer-Beratung aus Sicht der Ratsuchenden

Mit Blick auf die sogenannte Peer-Beratung bestätigt die Ratsuchendenbefragung den Befund der ersten Welle der Befragung der Beratungsangebote, dass Peer-Beratung vor allem bei EUTB verbreitet ist. Im etablierten Feld der Reha- und Teilhabeberatungslandschaft ist Peer-Beratung dagegen wenig vertreten – von wenigen Ausnahmen wie der Unfallversicherung, einzelnen Jobcentern und Teilen der trägerunabhängigen Beratungsstellen abgesehen.

So weisen die Peer-Beratungskräfte von Ratsuchenden der EUTB in nennenswertem Umfang eine ähnliche (circa jede/jeder Sechste) oder eine andere Beeinträchtigung (etwa jede/jeder Fünfte) wie die oder der Ratsuchende auf. Bei den Ratsuchenden der nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen sind die entsprechenden Werte dagegen verschwindend gering. Ein ähnlicher Befund trifft für Angehörige von Menschen mit Beeinträchtigung als Peer-Beratungskraft zu, denen bei EUTB zwischen 6 und 7 Prozent eine ähnliche oder andere Beeinträchtigung beziehungsweise Krankheit wie die der oder des Ratsuchenden

attestiert wird. Bei den nicht-EUTB-Beratungsstellen gibt es dagegen kaum Beratungskräfte mit diesen Merkmalen.

Abbildung 62: Peer-Beratung



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Insgesamt bezogen auf alle befragten Ratsuchenden von Peer-Beratungen der EUTB findet es die Hälfte der Ratsuchenden wichtig, von einer Peer-Beraterin oder einem Peer-Berater beraten worden zu sein.⁵³ Dabei spielen Geschlecht, Alter,⁵⁴ Ausbildungsabschluss, Stärke der beeinträchtigungsbedingten Einschränkungen im Alltag oder die Anzahl der Beratungsgespräche keine besondere Rolle für das Antwortverhalten. Etwas anders ist dies mit Blick auf die Art der Beeinträchtigungen der Peer-Beratungskräfte. Zwei Drittel der Ratsuchenden, die angaben, von einer Beraterin oder einem Berater mit einer ähnlichen Beeinträchtigung oder Erkrankung beraten worden zu sein, bewerten das Element Peer-Beratung als wichtig. Ratsuchende, deren Peer-Beratungskraft eine andere Beeinträchtigung als sie selbst aufwies oder aber Angehörige waren, messen dagegen der Peer-Beratung nur zu zwei Fünfteln explizit Wichtigkeit zu.

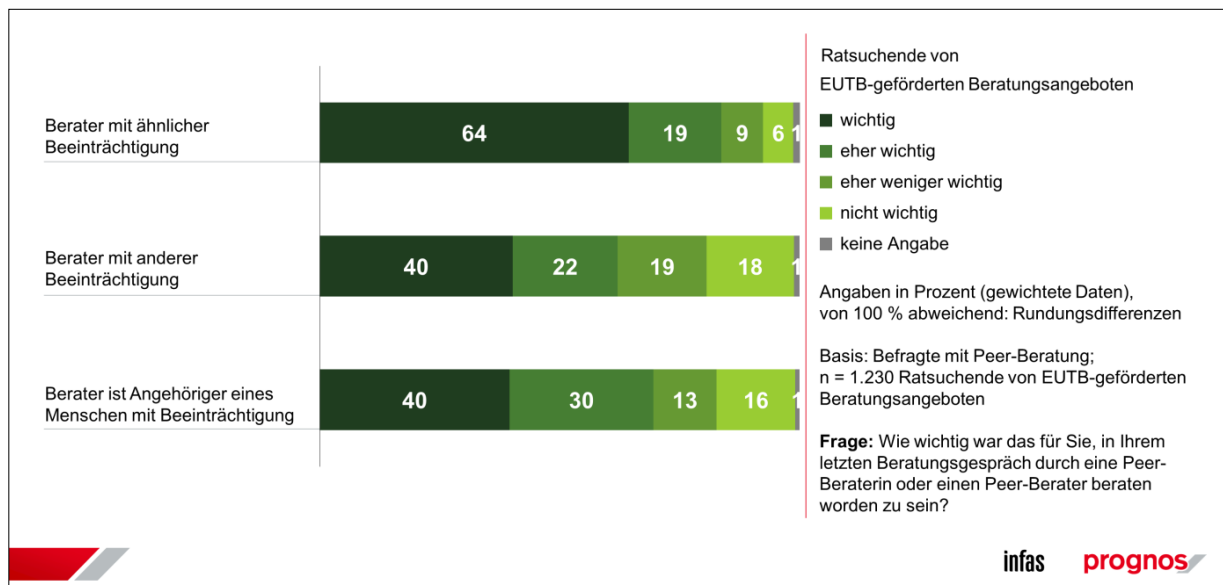
Wird die Antwortkategorie „eher wichtig“ zur Kategorie „wichtig“ hinzugezählt, zeigt sich, dass beinahe drei Viertel (72 %) der EUTB-Ratsuchenden insgesamt der Peer-Beratung eine gewisse Relevanz zusprechen, lediglich ein Viertel (27 %) findet Peer-Beratung eher weniger oder nicht wichtig. Bei den Ratsuchenden mit

⁵³ Bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen finden es auf Basis der vorliegenden Angaben (insgesamt n=40) 27 Prozent wichtig und 36 Prozent eher wichtig, von einer oder einem Peer beraten worden zu sein. Die Fallzahlen sind dabei zu klein, um nach Trägerschaft differenziert ausgewertet zu werden.

⁵⁴ Lediglich bei jungen Erwachsenen (bis 30 Jahre) fällt die Wichtigkeit der Peer-Beratung um 5 Prozentpunkte geringer aus als bei den älteren Jahrgängen.

einer oder einem Peer mit einer ähnlichen Beeinträchtigung oder Erkrankung sind es zusammen 84 Prozent, für die Peer-Beratung wichtig oder eher wichtig ist.

Abbildung 63: Peer-Beratung: Wichtigkeit

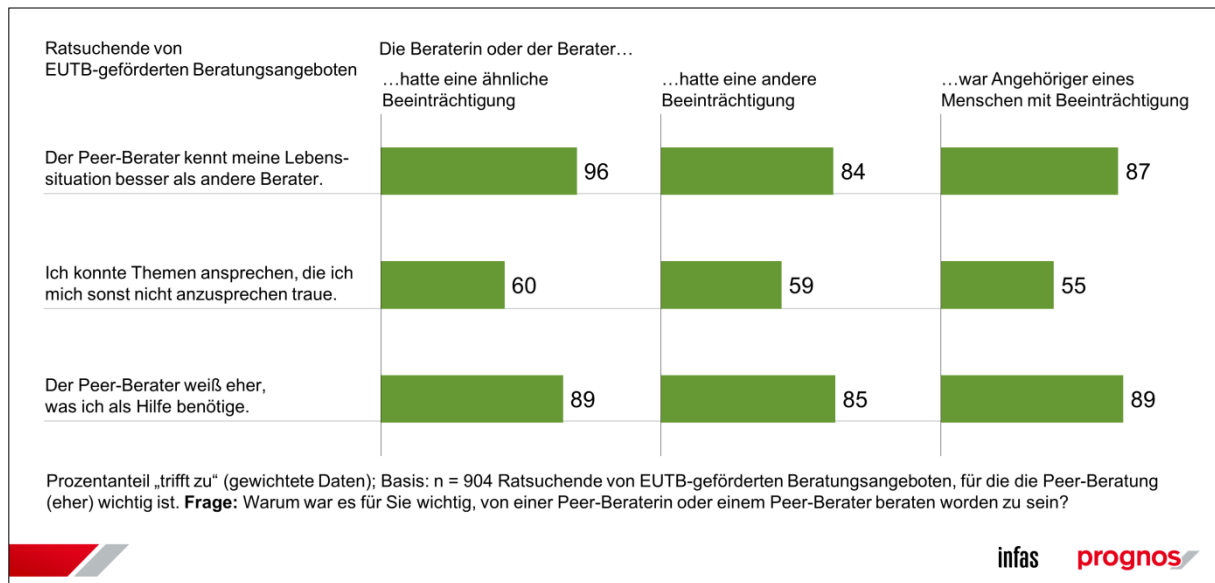


Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

Befragte, denen die Beratung durch eine Peer-Beraterin oder einen Peer-Berater eher wichtig oder wichtig war, wurden nach den Gründen dafür gefragt. Hier wurden drei Antwortmöglichkeiten zur Auswahl gestellt, zu denen jeweils angegeben werden sollte, ob sie zutreffen oder nicht. 90 Prozent der Ratsuchenden von EUTB-Angeboten nennen als Grund, „Die Peer-Beraterin oder der Peer-Berater kennt meine Lebenssituation besser als andere.“. Noch etwas höher ist dieser Anteil unter EUTB-Ratsuchenden, die von einer Person mit ähnlicher Beeinträchtigung beraten wurden (Abbildung 64). Hohe Zustimmung (88 Prozent) erhält auch die Aussage, die Peer-Beraterin oder der Peer-Berater weiß eher, welche Art Hilfe benötigt wird. Noch 59 Prozent stimmen der Aussage zu, Themen ansprechen zu können, die sie sich sonst nicht anzusprechen trauen. Die Hauptgründe, weswegen eine Peer-Beratung von den Ratsuchenden als (eher) wichtig wahrgenommen wird, sind ganz offensichtlich am ehesten, dass den Peer-Beratungskräften ein besseres Einfühlungsvermögen und Verständnis für die Lebenssituation und den persönlichen Hilfebedarf zugeschrieben werden (siehe auch Kapitel 4.2.2).

Aussagen über die Beratungsergebnisse und Beratungsqualität der Peer-Beratung lassen sich aus diesen subjektiven Wertungen der EUTB-Ratsuchenden indes nicht ableiten. Aus der Perspektive von Ratsuchenden der EUTB, denen es wichtig war, durch eine Peer-Beraterin oder einen Peer-Berater beraten worden zu sein, kommt der Peer-Beratung jedoch zweifellos eine besondere Bedeutung zu.

Abbildung 64: Peer-Beratung: Gründe für die Wichtigkeit



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle

4.3.4 Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse

Ratsuchende der EUTB und von Beratungsstellen der Reha-Träger und anderer trägerunabhängiger Beratungen weisen einige Gemeinsamkeiten auf. Dies betrifft zunächst Ähnlichkeiten in der Klientelstruktur nach Art der Beeinträchtigung. Auch auf inhaltlicher Ebene finden sich partielle Gemeinsamkeiten zwischen EUTB und Nicht-EUTB Ratsuchenden, so teilweise bezüglich der Beratungsanliegen, der Charakterisierung der Beratungskommunikation und der Beratungskompetenz sowie den verfolgten oder festgelegten Zielen der Beratung. Die Unterschiede betreffen hier vor allem qualitative und quantitative Details. So werden wichtige Beratungsmerkmale und die beraterische und soziale Kompetenz der Beratungskräfte in der Landschaft der Reha- und Teilhabeberatung von Ratsuchenden insgesamt sehr positiv eingeschätzt, aber EUTB-Ratsuchende zeigen sich damit insgesamt noch mehr zufrieden als Ratsuchende anderer Beratungsstellen.

Überdies beraten nicht nur Beratungsstellen der Reha-Träger zur Beantragung von Leistungen, sondern auch EUTB. Allerdings gehen die EUTB hier den Ergebnissen zufolge zu einem anderen Zeitpunkt (häufig im Vorfeld einer Antragstellung) und/oder mit einer anderen Zugangsperspektive in die Beratung zu dieser Thematik als die Stellen, bei denen konkret eine Leistung beantragt werden muss. Das entspricht den gesetzlichen EUTB-Zielen. Der Faktor Zeit ist überdies wichtig mit Bezug auf verfolgte Beratungsziele; gerade Ratsuchende mit vielen Beratungsterminen (fünf oder mehr Beratungen) geht es um Hilfe in kritischen Lebenssituationen, die bei EUTB einen deutlich größeren Anteil ausmacht als nicht-EUTB-geförderten Angeboten.

Darüber hinaus ist die Peer-Beratung ein wichtiges Merkmal der EUTB; in der übrigen Beratungslandschaft wird Peer-Beratung dagegen nicht im selben Maße praktiziert. Der von den Ratsuchenden zugeschriebenen Wertigkeit der Peer-Beratung erscheint in diesem Sinne als eine besondere Ressource der EUTB. Damit ist indes noch nichts über die Wirkung der Peer-Beratung gesagt. Mit anderen Worten: Ob die Peer-Beratung nicht nur für die Ratsuchenden wichtig ist, sondern auch zum gewünschten oder notwendigen Beratungsergebnis beiträgt oder besser beiträgt als Beratung ohne Peer-Einbindung, ist durch die bisher vorliegenden Zwischenergebnisse nicht belegbar. Im Endbericht zur Evaluation wird diese Frage unter Berücksichtigung der bis dahin abgeschlossenen zweiten Befragungsrunde von Ratsuchenden wieder aufgegriffen werden.

5. Diskussion und Einordnung der Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Befunde des Zwischenberichts zusammenfassend diskutiert und eingeordnet. Im Zentrum steht die Frage des Umsetzungs- und Entwicklungsstands der EUTB bis zum aktuellen Termin der Berichtslegung. Zusammenfassung, Diskussion und Einordnung orientieren sich an den analytischen Leitfragen der Evaluation sowie an den Informationen und erhobenen Daten aus dem gesamten bisherigen Untersuchungszeitraum (2018 bis März 2021).

Zur Strukturierung der zusammenfassenden Ergebnisse wird Bezug auf den wissenschaftlichen Referenzrahmen mit seinen vier Hauptdimensionen Konzeptqualität, Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität genommen (siehe Kapitel 5.1 bis 5.3). Abschließend wird anhand von ausgesuchten Schlüsselaspekten der EUTB-Evaluation (Inanspruchnahme, Beratungsqualität, Peer Counseling und Lotsenfunktion) beispielhaft diskutiert, wie sich Aspekte von Konzept-, Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität miteinander verschränken und gegenseitig bedingen (siehe Kapitel 5.4).

5.1 Konzept- und Strukturqualität der EUTB

Bei der Analyse der Konzeptqualität werden die relevanten Merkmale der inhaltlichen und fachlichen Ausrichtung der EUTB-geförderten Angebote beleuchtet. Im Rahmen der Untersuchung der Strukturqualität werden die strukturellen und materiellen Voraussetzungen der EUTB-Angebote betrachtet.

Im Zentrum der EUTB steht die Stärkung der Selbstbestimmung der Menschen mit Behinderungen und von Behinderungen bedrohter Menschen durch eine niedrigschwellige, von Leistungsträgern und Leistungserbringern unabhängige Beratung, die bereits im Vorfeld der Beantragung konkreter Leistungen verfügbar ist. Das Beratungsangebot ergänzt die Beratung durch die Rehabilitationsträger, auf die ein gesetzlicher Anspruch besteht (§ 32 SGB IX Abs. 1). Die gesetzliche Verankerung und die distinkten Vorgaben für die Ausgestaltung der EUTB im SGB IX sind Grundlagen der hohen Konzeptqualität der EUTB. Beiträge zur Konzeptqualität leisten außerdem das konzeptionell bedeutsame Peer Counseling sowie die handlungsleitenden Grundsätze Unabhängigkeit und Parteilichkeit (als Verpflichtung der Beratung auf die Anliegen der Ratsuchenden) und Offenheit für alle Zielgruppen („Eine für alle“). Außerdem zeichnen sich die EUTB-Angebote durch eine sukzessive Fortentwicklung und Reflexion der Beratungsmethodik und Qualitätssicherung aus. Diese Prozesse orientieren sich an zahlreichen Standards der (wissenschaftlichen) Beratungsliteratur und werden unter anderem durch die FTB begleitet und gesichert. Ein wesentlicher Bestandteil der Konzeption ist auch

die Netzwerkarbeit, zu der die Förderrichtlinie die EUTB-Angebote verpflichtet. Die Bedeutung der Netzwerkarbeit zeigt sich auch in den unterstützenden Angeboten der FTB (Veranstaltungen, Webseite etc.). Dabei geht es neben der Vernetzung mit anderen Akteuren im Feld Teilhabe und Rehabilitation auch um die Vernetzung der EUTB-Angebote untereinander.

Konzeptionelle Grundlagen für die EUTB-Beratungspraxis waren zum Zeitpunkt der Erhebungen erst in begrenztem Umfang ausgearbeitet. Es gab hinsichtlich der Beratungsprozesse kaum einheitliche Standards, an denen sich die EUTB-Beratungskräfte eigenen Angaben zufolge hätten orientieren können. Mittlerweile gibt die FTB hierzu insbesondere durch das Qualitätsmanagementhandbuch für EUTB-Angebote und begleitende Veranstaltungen mehr Orientierung. Es ist im weiteren Verlauf der Evaluation zu prüfen, inwieweit die EUTB-Beratungskräfte das Handbuch für ihre Arbeit nutzen.

Mit Blick auf die Strukturqualität ist zunächst die institutionelle Einbettung beziehungsweise Verankerung der EUTB in das System der sozialen Sicherung im Allgemeinen sowie in das Feld „Teilhabe und Rehabilitation“ im Besonderen von Bedeutung. Die EUTB wird durch drei wichtige Akteure begleitet: Dies ist zum Ersten das BMAS-Referat FT2, das die Bereitstellung und Rechtsaufsicht des Finanzierungs- und Förderkonzepts der EUTB verantwortet. Zum Zweiten übernimmt die FTB wichtige Aufgaben der fachlichen und organisatorischen Unterstützung der EUTB. Die FTB trägt maßgeblich zur Funktions- und Betriebsfähigkeit der EUTB bei. Insbesondere ist sie zentraler Akteur für die Qualitätsentwicklung der EUTB, vor allem durch ihr Aus-, Fort- und Weiterbildungsprogramm für EUTB-Beratungskräfte. Eine Organisationsanalyse bestätigt der FTB hohe Leistungsfähigkeit bei gegebenem Aufgabenspektrum und unter den zur Verfügung stehenden Ressourcen. Ein dritter Akteur, der für die Strukturqualität bedeutsam ist, ist die EUTB-Administration zur praktischen Abwicklung der Förderung, mit der die Gesellschaft für soziale Unternehmensberatung mbH (gsub) beauftragt ist.

Aus institutioneller Perspektive ist auch die Fragestellung relevant, inwieweit die seit 2018 geförderten EUTB-Angebote das Spektrum der Beratungslandschaft qualitativ erweitern und damit zur Entwicklung der Strukturqualität im Themenfeld „Teilhabe und Rehabilitation“ beigetragen haben. Diese Beratungslandschaft setzt sich aus den Angeboten der Reha-Träger sowie einer Vielzahl an trägerunabhängigen Beratungsangeboten zusammen. Im Gegensatz zu den EUTB-Angeboten haben die Reha-Träger in viel stärkerem Maße spezifisch definierte, auf einen gesetzlichen Leistungsbereich begrenzte und teils hoheitliche Aufgaben und Aufträge, die auch die Einhaltung prozessualer Vorgaben im Rahmen ihrer Beratungstätigkeiten beinhalten. Dieser wichtige institutionelle Unterschied zwischen Beratungsangeboten von Reha-Trägern und

den EUTB-Angeboten hat Auswirkungen auf die Bewertung der jeweiligen Beratungspraxis durch die Ratsuchenden.

Des Weiteren zeigen sich im Vergleich der EUTB-Angebote mit den Beratungsangeboten der Reha-Träger und der trägerunabhängigen Stellen klare Unterschiede in den Organisations- und Mitarbeitendenstrukturen. Dies betrifft neben der Rechts- beziehungsweise formalen Organisationsform die Anzahl und Größe der Organisationseinheiten gemessen an der Anzahl der Beschäftigten. EUTB-Angebote sind mit maximal drei Vollzeitäquivalenten (VZÄ) kleine Organisationen.

Die Strukturqualität der EUTB wird überdies in hohem Maße durch die Gestaltung der Personalpolitik (Rekrutierung, Qualifizierung, Qualitätssicherung) und das eingesetzte Personal – in der Regel festangestellte Arbeitskräfte – selbst bestimmt. Ein zentrales, herausragendes Spezifikum der EUTB-Angebote ist die Peer-Beratung, die bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten nur bei den Berufsgenossenschaften beziehungsweise Unfallkassen organisatorisch und inhaltlich ins Gewicht fällt. Die Peer-Beratungskompetenz ist ein wichtiges Einstellungskriterium: Für über zwei Drittel der EUTB-Angebote ist die eigene Betroffenheit der Beratungskraft – als beeinträchtigter Mensch oder als angehörige Person – wichtig oder eher wichtig. Zudem werden die sozialen Kompetenzen der Bewerberinnen und Bewerber als Einstellungskriterium noch höher gewertet als ihre fachlichen beziehungsweise formalen Qualifikationen. Letztere sind nur für knapp die Hälfte der EUTB-Angebote wichtig. Die meisten nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote messen hingegen bei der Personalrekrutierung fachlichen beziehungsweise formalen Qualifikationen eine ähnlich hohe Bedeutung zu wie sozialen Kompetenzen.

Die ausführliche Untersuchung der Grundqualifizierung der EUTB-Beratungskräfte bezüglich ihres Beitrages zur Strukturqualität führt zu ambivalenten Ergebnissen. Sowohl das Kompetenzprofil der EUTB-Beratungskräfte als auch das Curriculum der FTB sind anspruchsvoll und nach Maßgabe hoher fachlicher Standards angelegt. In der Praxis weichen die Ansprüche der FTB an die Grundqualifizierung auf der einen Seite und die Erwartungen der Teilnehmenden auf der anderen Seite zum Teil deutlich voneinander ab. Ein verbessertes Erwartungsmanagement könnte zukünftig zu einer Annäherung der jeweiligen Ansprüche beitragen. Das Curriculum der FTB zu Beratungskompetenzen ist umfassend konzipiert. Dennoch bleiben bestimmte praxisrelevante Inhalte (Fachkompetenzen) unfähig. Bis zum Zeitpunkt der Berichtslegung waren noch deutliche Entwicklungsbedarfe erkennbar, unter anderem bei der systematischen Auswahl von Inhalten, der Festlegung der Basiskompetenzen sowie bezüglich Weiterbildung und Kompetenzentwicklung, bei der Akquise und Qualifizierung von Trainerinnen und Trainern sowie bei der praktischen Erfüllung der unterschiedlichen Weiterbildungsbedarfe von Beratungskräften. Auch die

Gestaltung der Rahmenbedingungen für Schulungen, unter anderem zur Barrierefreiheit, können weiter verbessert werden, um gezielter auf die Bedürfnisse der Teilnehmerinnen und Teilnehmer eingehen zu können.

Die EUTB-Schulungen sind wesentlich durch die Heterogenität der Teilnehmerinnen und Teilnehmer sowie der Trainerinnen und Trainer geprägt. Diese Vielfalt wird von den Beteiligten in den Schulungen als Bereicherung wahrgenommen. Zugleich fällt die Bewertung der EUTB-Schulungen aufgrund der unterschiedlichen Voraussetzungen seitens der Teilnehmenden sehr unterschiedlich aus. Die Weiterentwicklung der Struktur- und Prozessqualität der EUTB-Qualifizierungen sollte daher auch darauf gerichtet sein, die Passung von Erwartungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer und der Schulungsinhalte noch zu verbessern.

Strukturell bieten EUTB-Angebote und nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote gleichermaßen persönliche, telefonische sowie aufsuchende Beratung und Formen der Online-Beratung an. Auch bezüglich der Anteile, die verschiedene Beratungsformen an den durchgeführten Beratungen insgesamt ausmachen, sind sich EUTB-Angebote und nicht-EUTB-geförderte Angebote ähnlich. Die verschiedenen angebotenen Beratungsformen und deren Verbreitung bieten in der Gesamtschau ein beträchtliches Potenzial niedrigschwelliger Beratungsmöglichkeiten für Menschen mit (drohenden) Behinderungen und deren Angehörige.

Die Niedrigschwelligkeit des Angebots betrifft darüber hinaus die Barrierefreiheit des Zugangs zur Beratung. Die räumliche Barrierefreiheit ist sowohl in EUTB- als auch in nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen in manchen Bereichen bereits auf einem hohen Niveau (z. B. stufenlose Eingänge), in anderen Bereichen noch sehr steigerungsfähig (z. B. Hilfen für Seh- und Hörbeeinträchtigte). Außerdem sind zwischen den einzelnen EUTB-Beratungsstellen Raum- und Ausstattungsunterschiede feststellbar. Im Ergebnis kann die (Infra-)Strukturqualität der Beratungslandschaft insgesamt weiter verbessert werden.

5.2 Prozessqualität der EUTB

Die Analyse und Bewertung der Prozessqualität nimmt sowohl die unmittelbaren Beratungsprozesse in den Blick als auch die begleitenden Aktivitäten, die für eine gute Beratung erforderlich sind wie beispielsweise die Gestaltung der Austauschprozesse mit den Akteuren im Unterstützungssystem für Menschen mit Behinderungen. Prozessqualität wird durch die Kombination verschiedener Elemente bestimmt, die im Referenzrahmen zu dieser Untersuchung (siehe Kapitel 1.3) enthalten sind. Der Bericht enthält zahlreiche empirische Ergebnisse der Analyse der Beratungsprozesse, die hier zusammenfassend vor dem Hintergrund der Qualitätsansprüche an die Beratung eingeordnet werden.

Die EUTB-Angebote bieten vielfältige Beratungsformen an, die von Ratsuchenden angenommen werden. Der Schwerpunkt der Angebote liegt auf der persönlichen Beratung vor Ort. Die aufsuchende Beratung, die in einem zahlenmäßig relevanten Umfang durchgeführt wird, ist ein wichtiges Element des niedrigschwelligen Zugangs zum Beratungsangebot für bestimmte Zielgruppen. Insbesondere seit der Corona-Pandemie haben sich alternative Beratungsformen wie telefonische Beratung, Videoberatung oder E-Mail-Kommunikation bewährt.

Bezüglich der Beratungsanlässe und -themen zeigt sich, dass die EUTB-Angebote aus vielfältigen und oft mehreren Anlässen gleichzeitig aufgesucht werden und umfassend beraten. Damit entsprechen sie der Anforderung des Gesetzgebers, ganzheitlich und bedürfnisorientiert zu beraten. Ebenso erfüllen sie die gesetzliche Zielstellung, im Vorfeld einer Beantragung von Leistungen den Betroffenen Orientierung zu geben; häufig wird aus diesem Grund ein EUTB-Angebot aufgesucht. Für die Erfüllung der genannten Zielsetzungen spricht auch die Rangfolge der Beratungsthemen: Zu den häufigsten Beratungsthemen zählen die Beratung im Vorfeld der Beantragung einer Leistung und die Beratung zum Umgang mit einer Beeinträchtigung, Behinderung oder chronischen Erkrankung.

Bei der Vorbereitung und Gestaltung der Beratungsgespräche legen EUTB-Beratungskräfte eigenen Angaben zufolge besonderen Wert auf den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zu den Ratsuchenden. Hierauf zielen viele ihrer Aktivitäten. Zu diesen zählen die Ausstattung der Räumlichkeiten, das wertschätzende, aktive Zuhören, die Erläuterung von Datenschutzaspekten zu Beginn des Gesprächs, die Offenheit für die Themenvielfalt sowie die Gewährleistung, zumindest eine erste Anlaufstelle für alle Anliegen zu sein. Die Ergebnisse insbesondere der Befragung von Ratsuchenden zeigen, dass die Beziehung zu den EUTB-Beratungskräften besonders häufig durch ein hohes Maß an Vertrauen gekennzeichnet ist. Dieses Vertrauensverhältnis ist eine besondere Stärke der EUTB.

Etwas ambivalenter sind die Ergebnisse hinsichtlich der Einhaltung von einheitlichen Qualitätskriterien in den Beratungsgesprächen. Zahlreiche positive Aspekte der Beratung sind hervorzuheben, unter anderem das Klären von Beratungszielen, das aktive Bemühen um Unabhängigkeit und darum, sich im Sinne der Parteilichkeit ausschließlich dem Anliegen der ratsuchenden Person verpflichtet zu sehen. Kritisch ist dagegen festzustellen, dass sich die Beratung zum Zeitpunkt der Durchführung von Fokusgruppen mit EUTB-Beratungskräften in den Jahren 2019 und 2020/2021 kaum an einheitlichen Standards orientierte. Seit 2020 geben das Qualitätsmanagementhandbuch, begleitende Veranstaltungen und die Studienbriefe hierzu bereits mehr Orientierung, dennoch kann bis heute noch nicht von der flächendeckenden Umsetzung einheitlicher Beratungskonzepte und Qualitätskriterien gesprochen werden. Es bedarf noch mehr Zeit, um die Beratungspraxis zu prägen.

Das Ziel, die Peer-Beratung als ein zentrales Element der EUTB-Angebote zu etablieren, ist größtenteils erreicht worden - die Mehrheit der Beratungsgespräche findet durch eine Peer-Beratungskraft oder unter deren Beteiligung statt. Werden Angehörige von Menschen mit Behinderungen in die Gruppe der Peer-Beratungskräfte einbezogen, so sind rund 70 Prozent aller Beratungsgespräche Peer-Beratungen, bezogen nur auf Peer-Beratungen durch Beratungskräfte mit einer Behinderung sind es knapp die Hälfte. Peer-Beratung ist aber nicht nur quantitativ bedeutsam. Ihr wird auch große Wertschätzung von den Beteiligten entgegengebracht. Befragte Ratsuchende, Beratungskräfte und kooperierende Leistungsträger erkennen den besonderen Mehrwert der Beratung durch Menschen mit einem Peer-Merkmal ausdrücklich an. Für die meisten Ratsuchenden sei nach eigener Aussage entscheidend, dass die Peer-Beratungskraft ihre Lebenssituation besser kenne und einschätzen könne, welche Art von Hilfe sie benötigen. EUTB-Beratungskräfte mit und ohne Peer-Merkmal empfinden Peer-Beratung als vertrauensfördernd. Außerdem geben sie an, dass die Peer-Beratungskräfte eine Vorbildfunktion für die Ratsuchenden hätten. Peer-Beratung ist jedoch nicht automatisch gleichbedeutend mit guter Beratung. Für gute Beratungsleistungen ist es auch wichtig, das beraterische Handeln an fachlichen und methodischen Standards und Ansprüchen auszurichten. Professionelle Beratungskompetenz ist aber nicht einfach vorhanden, sondern muss in der Regel über Qualifizierung, berufliche Praxis und Weiterbildung erworben und entwickelt werden. Nicht immer ist es den EUTB-Angeboten möglich, (Peer-)Beratungskräfte zu finden, die diese Anforderungen erfüllen. Wird Peer-Beratung in ehrenamtlicher Form erbracht, kommt strukturell erschwerend hinzu, dass z. B. von ehrenamtlichen Beratungskräften in der Regel das Angebot der Grundqualifizierung nicht wahrgenommen werden kann. Eine weitere spezifische Herausforderung der Peer-Beratung ergibt sich aus der Nähe der Beratungskräfte zur Lebenssituation der Ratsuchenden und besteht darin, eine professionelle Distanz zu den Ratsuchenden aufrechtzuerhalten. Mit dieser Herausforderung setzen sich die EUTB-Beratungskräfte selbstreflexiv auseinander.

Damit sich die Peer-Beratung als qualitativ hochwertiges Beratungselement dauerhaft und gewinnbringend etablieren kann, sind weitere Schritte zur Qualifizierung und Begleitung der Beratungskräfte sowie zur Qualitätssicherung erforderlich, aufbauend auf der Auswertung der vorhandenen und zunehmenden Erfahrung mit der Peer-Beratung.

Die EUTB-Angebote können nur dann ein „ergänzendes“ Beratungsangebot sein und den Anspruch erfüllen, im Sinne des Grundsatzes „Eine für alle“ ein Angebot für alle ratsuchenden Menschen mit (drohenden) Behinderungen beziehungsweise von deren Angehörigen zu sein, wenn sie aktive Netzwerkarbeit betreiben. Sie ist erforderlich, um im Unterstützungsnetzwerk bekannt und in fachliche Austauschprozesse einbezogen zu werden. Mit ihr wird ein wichtiges

Fundament dafür gelegt, den Ratsuchenden Orientierung in der unübersichtlichen Landschaft der Leistungen, deren Trägern und Anbietern geben zu können. Um Hand in Hand mit anderen Akteuren der Hilfe- und Beratungslandschaft im Sinne effektiver Leistungsketten zusammenzuarbeiten und um etwaige Konkurrenzsituationen zu vermeiden, sind reger Austausch und Absprachen mit anderen (gegebenenfalls konkurrierenden) Beratungsangeboten erforderlich. Diese herausfordernde Arbeit leisten die EUTB-Angebote, indem sie selbst auf potenzielle Netzwerkpartner zugehen und sich – in unterschiedlichem und insgesamt begrenztem Maße – an Gremien oder Arbeitskreisen beteiligen. Dabei gelingt es nicht allen EUTB-Angeboten gleichermaßen, sich in ihrem regionalen Unterstützungssystem einzuführen. Hilfreich sind die Bekanntheit beziehungsweise ein vorab bereits bestehendes Netzwerk des Trägers eines EUTB-Angebotes sowie das gemeinsame Auftreten von EUTB-Angeboten als regionaler Verbund. Die Bereitschaft, mit EUTB-Angeboten zusammenzuarbeiten, besteht aufseiten anderer Akteure besonders dann, wenn die handelnden Personen persönlich miteinander bekannt sind.

Das eigene Aufgabenverständnis der EUTB-Angebote umfasst unter anderem die Verpflichtung zur Netzwerkarbeit. Daher werden von ihnen entsprechende Maßnahmen ergriffen, sie sind aktiv darum bemüht, ihrem eigenen Anspruch in der Praxis gerecht zu werden. Zudem zeigen erste Rückmeldungen aus Fachgesprächen mit Leistungsträgern, dass sich die EUTB-Angebote teilweise erfolgreich als neues Beratungsangebot eingeführt haben. Diese Leistungsträger machen nun ihrerseits Kundinnen und Kunden – wie vom Gesetz vorgesehen – auf EUTB-Angebote aufmerksam. Einzelne Leistungsträger teilten jedoch auch mit, dass sie ihre Ratsuchenden nicht regelmäßig auf EUTB-Angebote hinweisen. Darüber hinaus findet in einigen Fällen ein regelmäßiger allgemeiner sowie ein situativer, fallbezogener Austausch statt. Das insgesamt positive Zwischenfazit zum Thema Netzwerkarbeit wird durch zwei Faktoren etwas eingeschränkt: Erstens kooperieren noch nicht alle Leistungsträger mit den EUTB-Angeboten und zweitens lässt aus Sicht von EUTB-Beratungskräften ihr Aufgabenprofil für die Netzwerkaktivitäten nicht genügend zeitlichen Spielraum.

5.3 Ergebnisqualität der EUTB

Zu den Analysekatégorien und -kriterien, mit denen die Ergebnisqualität der EUTB erfasst und bewertet wird (siehe Kapitel 1.3), lassen sich zum Zeitpunkt dieser Berichtslegung bereits punktuelle, aber lediglich vorläufige Aussagen treffen.

Ein zentraler Aspekt zur Beurteilung der Ergebnisqualität ist die quantitative Entwicklung des Beratungsgeschehens. Die EUTB-Angebote waren ein neues Angebot, das sich erst einmal etablieren musste. Dieses Ziel wurde in mehrfacher Hinsicht erreicht. Allem voran ist eine steigende Reichweite des

Beratungsangebots der EUTB erkennbar. Es ist festzustellen, dass sich ein substanzielles Beratungsaufkommen im Zeitverlauf – also mit zunehmender Etablierung und Bekanntheit der EUTB – positiv entwickelt hat: Mittlerweile weist die Beratungsdokumentation kontinuierlich rund 15.000 Beratungen pro Monat aus (Durchschnittswert im Jahr 2020), Informationsanfragen nicht mitgerechnet. Aber die dokumentierten Beratungszahlen seit Juli 2019 sind nicht nur auf einem hohen Niveau. Es wird auch ein breites Spektrum an Zielgruppen erreicht. Sowohl Ratsuchende mit Behinderungen als auch Angehörige von Menschen mit Behinderungen nehmen die Beratungsangebote wahr, ebenso Menschen mit den verschiedensten Beeinträchtigungsarten. Der Anspruch, ein Beratungsangebot zu schaffen, das breit akzeptiert wird und flächendeckend gut erreichbar ist, wurde erfüllt.

Bei der Einordnung dieses Ergebnisses ist zu berücksichtigen, dass die Anzahl der durchgeführten Beratungen und die Zielgruppenerreichung durch die etablierten Prozesse und Strukturen der EUTB beeinflusst wird. Sie sind daher auch ein Ergebnis von Prozess- und Strukturqualität. Insofern ist der Indikator der Inanspruchnahme der Angebote zentral für die Bewertung der quantitativen Leistungsfähigkeit des EUTB-Systems insgesamt.

Indikatoren zur Bewertung der Ergebnisqualität beziehen sich unter anderem auf die Klärung von Informations- und Beratungsanliegen sowie auf die Zufriedenheit der Ratsuchenden mit dem Beratungsergebnis. Bezüglich der Anzahlen und Anteile von Anliegenklärungen zeigen die Befunde zusammengefasst, dass den Ratsuchenden in vielen Fällen geholfen werden konnte, dass aber in fast ebenso vielen Fällen eine finale Klärung der Anliegen noch ausstand. Dies bestätigt, dass Beratung häufig mehrere Termine und Zeit benötigt, um zu einem Ergebnis zu kommen – ein Befund, der nicht nur für die EUTB-Angebote, sondern ebenso für die Beratung nicht-EUTB-geförderter Angebote gilt.

Selbstverständlich ist die abschließende Klärung von Beratungsanliegen nicht das alleinige Ziel einer Beratung durch EUTB-Angebote. Das liegt zum einen in der Natur vieler Anliegen: Oftmals stehen persönliche Lebenssituationen im Mittelpunkt der Beratung, die sich einer kurzfristigen „alltagspraktischen“ Klärung verschließen. Zum anderen sind die Anliegen häufig fachlich komplex, sodass die Kompetenzen der EUTB-Angebote nicht ausreichen. In diesen Fällen fungieren die EUTB-Beratungskräfte als Lotsinnen und Lotsen: Sie verweisen die Ratsuchenden an geeignete oder zuständige Akteure in der Beratungslandschaft, um der Heterogenität der Ratsuchenden und der Komplexität ihrer Anliegen entsprechen zu können. In rund einem Drittel aller Beratungen wird so verfahren, sodass sich unter anderem hier der Beratungsprozess ohne eine sofortige Anliegenklärung fortsetzt. Als weiterer Indikator zeigt die sehr hohe Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit der Beratung (bei einmaliger Messung) eine gute Ergebnisqualität an.

Die mögliche Wirkung (Outcome, Impact) der Beratung auf bestimmte persönliche Aspekte oder Merkmale der Lebenssituation der Ratsuchenden im Vergleich zum Zustand vor der Beratung (Vorher-Nachher-Vergleich) ist zum jetzigen Stand noch nicht abbildbar. Solche Aspekte oder Merkmale sind zum Beispiel die Stärkung des individuellen Selbstvertrauens, der Partizipation, der Eigenverantwortung und der gesellschaftlichen Teilhabe. Zur Abbildung der Wirkung einer EUTB-Beratung sind weitere, im Evaluationsdesign vorgesehene Arbeitsschritte erforderlich. Hierüber informiert Kapitel 6.

5.4 Synthese: Evaluation der EUTB als multidimensionale Aufgabe

Die vorangegangene Diskussion der bisherigen Evaluationsergebnisse verdeutlicht das komplexe Bedingungsgefüge, von dem die Wirksamkeit der EUTB im Sinne ihres Auftrags abhängt. Die vier Qualitätsdimensionen (Konzept, Struktur, Prozesse, Ergebnis), die für die Strukturierung von empirischen Erhebungen und Ergebnissen nützlich sind, sind in der Praxis nicht durchgängig scharf voneinander zu trennen beziehungsweise beeinflussen sich gegenseitig stark. Das Leistungsniveau der EUTB wird also durch ein direktes Zusammenspiel von Konzept-, Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität erreicht. Eine entsprechend integrierte Betrachtung der Qualitätsdimensionen wird die Analysen im weiteren Evaluationsverlauf prägen. Dadurch wird die Ebene der präzisen Deskription des Systems EUTB, die diesem Zwischenbericht zugrunde liegt, weiterentwickelt hin zu evidenzbasierten Aussagen über Wirkungszusammenhänge.

Solche Wirkungszusammenhänge zwischen den Qualitätsdimensionen werden nachfolgend beispielhaft und ohne Anspruch auf Vollständigkeit anhand der zentralen Themenaspekte Inanspruchnahme, Beratungsqualität (inklusive Peer Counseling) und Lotsenfunktion skizziert.

Inanspruchnahme der EUTB

Quantitative und qualitative Ausprägungen der Inanspruchnahme der EUTB sind, wie gesehen, zentrale Ergebnisindikatoren, die den Beratungsbedarf belegen und die Akzeptanz des Angebots unter den Zielgruppen widerspiegeln. Diese Indikatoren werden durch verschiedene Struktur- und Prozessmerkmale direkt oder indirekt beeinflusst. Das Beratungsgeschehen wird also durch unterschiedliche Einflussfaktoren und Stellschrauben bestimmt. Zu diesen Faktoren gehören insbesondere das Zusammenspiel des Angebots unterschiedlicher Beratungsformen, der personellen Ressourcen der EUTB-Angebote sowie der Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit.

Zunächst zum Angebot unterschiedlicher Beratungsformen: Ratsuchende haben bestimmte Präferenzen für die Nutzung der EUTB, die häufig mit ihrer

Lebenssituation zusammenhängen. Beispielsweise ist die Erreichung von Personen in stationärer Unterbringung oder mobilitätsbeeinträchtigten Personen insbesondere in ländlichen Gegenden wesentlich von aufsuchenden Angeboten abhängig, und Menschen mit kognitiven Einschränkungen sind deutlich stärker auf persönliche Face-to-Face-Beratung angewiesen als andere Gruppen. Weiterhin zeigen sich im Zuge der Corona-Pandemie sich verändernde Nutzungsmuster der Beratung. War die telefonische Beratung zunächst nachrangig, bekommt sie vor dem Hintergrund interpersoneller Abstandsregeln und zeitweiser Zugangsbeschränkungen eine herausragende Bedeutung für das Beratungsgeschehen.

Die EUTB hat sich in dieser Situation als ein weithin responsives System erwiesen, das Ratsuchenden auch unter den Bedingungen externer Restriktionen Beratungsangebote gemäß den eigenen Wünschen bieten kann. Die Bereitstellung ausdifferenzierter und flexibler Beratungsformen als ein Strukturmerkmal der EUTB ist somit ein zentraler Einflussfaktor für das Beratungsgeschehen, sowohl für die Anzahl der Beratungen als auch für die Erreichung von Zielgruppen. Gerade für die EUTB-Angebote, die sich ja an Menschen mit verschiedensten Formen von Beeinträchtigungen wenden, ist es von grundlegender Bedeutung, niedrigschwellige und individuell passende Zugangswege anzubieten. Umfang und Flexibilität des Angebots insbesondere bei der aufsuchenden Beratung zeichnen die EUTB-Angebote besonders aus. Viele nicht-EUTB-geförderte Angebote der Reha-Träger können diese Flexibilität aufgrund restriktiverer Rahmenbedingungen nur in geringerem Umfang vorhalten.

Im Ergebnis trägt die Angebotsvielfalt und -flexibilität zu einer ausgeprägten Inanspruchnahme der EUTB bei. Im weiteren Evaluationsverlauf soll empirisch begründet und vertieft werden, wie die Angebotsstrukturen und die Beratungsformen so ausdifferenziert und dabei auf regionale oder örtliche Bedingungen abgestimmt werden können, dass eine weiterreichende Inanspruchnahme erzielt werden kann.

Im Folgenden wird auf den Einfluss der personellen Ressourcen der EUTB-Angebote auf die Inanspruchnahme eingegangen. Das Strukturmerkmal der personellen Besetzung der Beratungsangebote ist maßgeblich für Öffnungszeiten, Terminvergaben, Wartezeiten und damit für die bedarfsgerechte Erreichbarkeit der EUTB. Sowohl die Anzahl der dort tätigen Personen als auch ihr Stellenumfang sind ausschlaggebend, um Urlaubs- oder Krankheitsvertretungen zu organisieren und ein kontinuierliches Beratungsangebot zu gewährleisten. Zulässig ist die Förderung von maximal drei VZÄ, was unter anderem dazu führt, dass EUTB-Angebote überwiegend Kleinorganisationen sind. Daraus ergibt sich wiederum das besondere Risiko von Engpässen im Beratungsangebot. Risikofaktoren sind die berichtete Personalfuktuation und zeitlich begrenzte

Personalausfälle, die zumindest temporär das Beratungsangebot verringern. Außerdem hat sich die Rekrutierung fachlich geeigneter Beraterinnen und Berater als Herausforderung dafür erwiesen, nach dem Start der EUTB alle Stellen zu besetzen.

Eine hinreichende Personaldecke ist auch aus weiteren Gründen bedeutsam. So sind die Aufgaben der Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit zusätzlich zur Beratungstätigkeit zu leisten. Ebenso können bestimmte Maßnahmen der Qualitätssicherung wie die kollegiale Fallbesprechung nur gewährleistet werden, wenn genügend Kolleginnen und Kollegen dafür vorhanden sind. Schließlich ist ein möglichst breit aufgestelltes Team an Beratungskräften eher in der Lage, auf die Vielfalt an Ratsuchenden und Beratungsbedarfen zu reagieren und eine jeweils gut passende Beratungskraft anzubieten.

Darüber hinaus ist die personelle Ressourcenausstattung nicht nur eine quantitative, sondern auch eine qualitative Frage, die insbesondere die Qualifizierung der EUTB-Beratungskräfte betrifft (siehe dazu auch Kapitel 5.4.2). Im weiteren Evaluationsverlauf wird daher vertiefend in den Blick genommen, wie die personelle Ausstattung der Angebote das jeweilige Beratungsgeschehen beeinflusst.

Schließlich sei auch noch auf die Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit als Einflussfaktor für die Inanspruchnahme eingegangen. EUTB pflegen ein regionales Netzwerk, um Ratsuchende bedarfsgerecht weiterverweisen zu können, wenn sie die an sie herangetragenen Anliegen nicht behandeln können. Dies entspricht ihrer Lotsenfunktion (siehe unten). Netzwerkpartner sind ihrerseits zugleich Multiplikatoren, die Ratsuchende auf die EUTB aufmerksam machen können, sodass die Netzwerkarbeit ein entscheidender Faktor für die Bekanntheit und Inanspruchnahme der Beratung sein kann.

Gleiches gilt für die Öffentlichkeitsarbeit der Beratungsangebote. Durch den Einsatz von Flyer-Werbung, Netzwerktreffen, persönlichen Präsentationen zur Bewerbung des Angebots und vieles mehr wird die EUTB bereits recht breit beworben. Trotz dieses systematischen Bemühens sind persönliche Empfehlungen aktuell noch am häufigsten der Informationsweg der Ratsuchenden. Im weiteren Evaluationsverlauf soll der Zusammenhang zwischen der geleisteten Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit und dem Beratungsgeschehen der EUTB-Angebote näher untersucht werden. Dabei geht es um die Erarbeitung begründeter Einschätzungen, ob die Potenziale der Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit für die Inanspruchnahme der Beratung (regional) hinreichend ausgeschöpft werden, ob die hierfür verfügbaren Ressourcen ausreichen oder ungenutzt bleiben. Auch werden die Voraussetzungen und Elemente gelungener Netzwerkarbeit genauer untersucht.

Beratungsqualität (inklusive Peer Counseling)

Um den Informations- und Beratungsauftrag der EUTB mit der notwendigen Qualität umsetzen zu können, müssen EUTB-Beratungskräfte bestimmte Strukturmerkmale wie umfassende fachliche und soziale Kompetenzen erfüllen. Zu den konzeptionellen Grundlagen einer Aufgabenwahrnehmung im Sinne des EUTB-Auftrags gehören zudem normative Leitlinien zum Selbstverständnis der EUTB, die sich in der Förderrichtlinie, im Kompetenzprofil und vielen weiteren Materialien der FTB und des EUTB-Schulungskonzepts finden. Diese Konzeptqualität der EUTB erscheint grundsätzlich hoch, wie mehrfach beschrieben. Inwieweit die Beratungspraxis der Beratungskräfte und mithin die Prozessqualität der Beratung diesen konzeptionellen und qualifikatorischen Anforderungen der EUTB entsprechen, ist indes nicht abschließend beantwortet; die Zwischenergebnisse deuten aber z. B. darauf hin, dass die Qualifizierungspraxis der FTB den Qualifizierungsbedarfen der Beratungskräfte noch nicht voll entspricht.

Die Beratungsqualität wird durch die Qualifikation und die Maßnahmen zur (Weiter-)Qualifizierung des Personals entscheidend mitbestimmt. Diese Qualifikation, mit anderen Worten die Beratungskompetenz, manifestiert sich unmittelbar im Beratungsprozess. Zusätzlich ergibt sich, je nachdem, wie dieser Prozess gestaltet wird, eine unterschiedliche Beratungsqualität – und zwar nicht erst am Ende als Ergebnis der Beratung (Beratungsergebnis), sondern auch im Sinne einer Prozessqualität. Neben fachlichen, kommunikativen und sozialen Elementen (Empathie und Interaktion mit Ratsuchenden) umfasst gute Beratung handwerkliche Elemente wie die Nachhaltung bestimmter Schlüsselemente, etwa die systematische Klärung des Beratungsbedarfs oder die Festlegung und Nachverfolgung von Beratungszielen. Diesbezüglich, wie auch hinsichtlich der kommunikativen Gestaltung der Beratungsprozesse, werden in den Zwischenergebnissen bereits positive Ansätze festgestellt. Bei der Umsetzung von (formalen) Standards der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements gibt es dagegen bisher keine einheitliche in den EUTB-Angeboten verbreitete Praxis. Dem ist kritisch weiter nachzugehen, weil hierdurch die Beratungsqualität stark beeinflusst werden kann. Darüber hinaus ist mit Blick auf die Beratungsqualität auch das Vermögen von Beratungskräften einzuordnen, bei der Beratung einerseits strukturiert und Prozessstandards beachtend vorzugehen, andererseits flexibel handeln und responsiv auf Lebenssituationen und Bedarfe der Ratsuchenden eingehen zu können.

Diese Feststellung führt zurück zu der Frage der „passenden“ oder angemessenen Qualifizierung von EUTB-Beratungskräften. Die Zwischenergebnisse zeigen, dass EUTB-Angebote bislang bei der Personalrekrutierung im Vergleich zu Angeboten der bestehenden Beratungslandschaft stärker auf soziale Kompetenzen und weniger auf formale Qualifikationen achten. Möglicherweise hat dies damit zu tun, dass ein

überwiegend fachlicher Auswahlfokus – insbesondere auch bei ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern – vermutlich die Rekrutierungsmöglichkeiten zu stark einschränken könnte in Anbetracht der ohnehin schwierigen Personalsituation (siehe oben). Insofern ist die Passgenauigkeit der vorgehaltenen Personalqualifikationen, der Grundqualifizierung sowie der Qualitätssicherung und Weiterbildungsmaßnahmen ein wichtiger Untersuchungsschwerpunkt im weiteren Evaluationsverlauf.

Ähnliche Fragestellungen ergeben sich im Hinblick auf das Peer Counseling. Peer Counseling wird als Beratung von Betroffenen für Betroffene durchgeführt, also von Beraterinnen und Beratern, die selbst Behinderungen haben oder eine Angehörige oder ein Angehöriger einer Person mit Beeinträchtigung sind. Sie ist ein zentrales Charakteristikum der EUTB – in der systematischen Anwendung sogar ein weitgehendes⁵⁵ Alleinstellungsmerkmal innerhalb der Beratungslandschaft – und wird in mehr als zwei Dritteln aller Beratungen praktiziert.

Konzeptionell ist dieser Baustein der EUTB-Angebotsstruktur voraussetzungsvoll. Zum einen sollten die Grundqualifizierung und die Standards für Qualitätssicherung und Beratung im Idealfall so ausgerichtet sein, dass Peer-Beraterinnen und -Berater gemäß ihren spezifischen Bedarfen unterstützt werden (z. B. durch eine Begleitperson). Zum anderen sollten Peer-Beratungskräfte befähigt werden, Ratsuchende gemäß deren Bedürfnissen und Wünschen zu beraten. Daher soll auch im weiteren Evaluationsverlauf vertiefend beleuchtet werden, welche Struktur- und Prozessmerkmale ein qualitativ hochwertiges Peer-Beratungsangebot der EUTB unterstützen und den Auftrag fördern, mit einem ganzheitlichen Beratungsansatz die Selbstwirksamkeit von Ratsuchenden (Empowerment) zu stärken.

Lotsenfunktion

Zum Abschluss sei auf die sogenannte Lotsenfunktion als einer wichtigen Aufgabe der EUTB eingegangen, deren Leistung ebenfalls von der Ausgestaltung mehrerer Qualitätsdimensionen abhängt. Die Lotsenfunktion besteht darin, dass Ratsuchende an kompetente oder zuständige Akteure weitergeleitet werden, um bei einem konkreten Anliegen weiter zu unterstützen beziehungsweise um die Beratung erfolgreich abzuschließen. Die Lotsenfunktion ist dem Selbstverständnis der EUTB entsprechend ein zentraler Baustein des Beratungsprozesses, denn nicht jedes Anliegen kann und soll von der EUTB bis zur Klärung begleitet werden. Sie löst zudem den Anspruch ein, dass EUTB-Angebote offen für alle Ratsuchenden sind („Eine für alle“) und die bestehende Beratungslandschaft um ein spezifisches Angebot ergänzen, ohne andere Angebote zu ersetzen.

⁵⁵ Mit Ausnahme der Unfallversicherungen.

Dementsprechend werden Ratsuchenden in rund einem Drittel aller Beratungen Hinweise zu anderen Akteuren gegeben, die ihnen bei ihrem Anliegen weiterhelfen.

Eine effektive Erfüllung dieser Lotsenfunktion setzt voraus, im Einzelfall die eigenen Grenzen der Fach- und Beratungskompetenzen zu erkennen und daraufhin tatsächlich an Dritte weiterzuleiten. Das ist keineswegs selbstverständlich (Schütz et al. 2011: Kapitel 5 und S. 314) und hängt auch mit dem Selbstverständnis und der Professionalität von Beratungskräften zusammen (Prozess- und Strukturqualität). Die Verweisberatung gelingt zudem nur dann bedarfsgerecht, wenn die Netzwerke im Unterstützungssystem und mit den Leistungsträgern gut entwickelt sind, sodass dortige Prozesse und idealerweise Ansprechpersonen bekannt sind. Umgekehrt machen etwa Leistungsträger auf das Angebot der EUTB aufmerksam und schicken ihre Ratsuchenden dorthin, etwa wenn sie einen komplexeren Beratungsbedarf haben. Das tun sie jedoch nur, wenn sie das Angebot kennen und Vertrauen in dessen Qualität haben. Folglich müssen entsprechende Strukturen und Ressourcen für die Vernetzung in den Beratungsangeboten vorhanden sein (siehe oben). Im weiteren Evaluationsverlauf ist daher zu untersuchen, ob beziehungsweise unter welchen Bedingungen EUTB-Angebote optimal in der Lage sind beziehungsweise wären, Netzwerkarbeit zu betreiben, und welchen Einfluss dies auf die Verweistätigkeit im Beratungsprozess hat.

Anhand der Themenaspekte Inanspruchnahme, Beratungsqualität, Peer Counseling und Lotsenfunktion wurde in diesem Kapitel beispielhaft skizziert, wie Aspekte und Merkmale aus allen Qualitätsdimensionen miteinander verbunden sind, sich gegenseitig bedingen und im Zusammenwirken Ergebnisse und Wirkungen der EUTB beeinflussen. Diese Perspektive auf den Forschungsgegenstand EUTB wird auch den weiteren Evaluationsverlauf prägen. Das folgende Abschlusskapitel dieses Berichts geht näher darauf ein, wie das Forschungsprojekt bis zur Erstellung des Endberichts Ende 2022 weitergeführt werden wird.

6. Ausblick

Die sachgerechte Untersuchung der komplexen und vielfältigen Umsetzungs- und Wirkungsbedingungen der EUTB erfordert einen Forschungsansatz, der den Evaluationsgegenstand auf verschiedenen Ebenen und aus unterschiedlichen Perspektiven betrachtet. Für die wissenschaftliche Begleitung der EUTB kommt daher ein breites Spektrum qualitativer und quantitativer Untersuchungsmethoden zum Einsatz, die in der Gesamtschau die Basis für die Evaluation der EUTB bilden.

Der vorliegende Zwischenbericht richtete den Fokus vorrangig auf die organisations- und umsetzungsbezogenen Aspekte sowie auf die Prozessdimension der Beratung und erste Befunde zur Ergebnisqualität der EUTB. Im Endbericht der wissenschaftlichen Begleitung werden, neben der komplexen und vielfältigen Umsetzung, die Wirkungsbedingungen der EUTB in den Blick genommen. Hierfür werden weitere qualitative und quantitative Daten der noch ausstehenden Erhebungen ausgewertet und mit den bisherigen Ergebnissen in Zusammenhang gebracht.

Für die abschließende Berichtslegung liegt der Schwerpunkt der Untersuchung zum einen auf der Betrachtung der Auswirkungen der Beratung auf die Ratsuchenden und zum anderen auf den möglichen Auswirkungen, die die neu aufgebaute EUTB-Beratung auf das Institutionensystem im Feld von Teilhabe und Reha idealerweise erzielen sollte. Die Erstellung des Endberichts erfolgt zum Winter 2022.

Schlüsselfragen für den Endbericht

Die bis jetzt noch nicht abschließend beantworteten Leitfragen der Evaluation lauten:

- Wie wirkt sich die Beratung der EUTB auf die Teilhabesituation sowie die Reha-Prozesse der Ratsuchenden aus?
- Inwiefern hat die Beratung Einfluss auf die persönliche Haltung und Selbstbestimmung dieser Menschen?
- Inwieweit trägt die EUTB dazu bei, die Position von Menschen mit (drohenden) Behinderungen im Verhältnis zu den Reha-Trägern und Leistungserbringern zu verändern?
- Was macht die Beratungsqualität im Fall der EUTB aus? Welche Rolle spielt dabei das Peer Counseling?

Um diese Fragen für den Berichtszeitraum angemessen zu beantworten, dient als Ausgangspunkt wiederum der Referenzrahmen. Auf dieser Basis werden auch

systematisch Zusammenhänge zwischen quantitativen und qualitativen Messkonzepten und Daten hergestellt.

Ausstehende Erhebungen und Analysen im Überblick

Den genannten Leitfragen zur Wirkung der EUTB wird bis zum Abschluss der wissenschaftlichen Begleitung nachgegangen. Zum Einsatz kommen hierfür vorrangig folgende Untersuchungsmethoden:

- Einzelinterviews mit Ratsuchenden
- standardisierte Befragungen von Ratsuchenden der EUTB-geförderten und der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote
- Fachgespräche zur Wirkung der EUTB aus der Perspektive der Reha-Träger und Leistungserbringer
- standardisierte Befragung der EUTB-Angebote und der Referenzgruppe nicht-EUTB-geförderter Beratungsangebote
- Auswertungen der Beratungsdokumentation
- nicht-teilnehmende Beobachtungen von Beratungsgesprächen (in Vorbereitung)

Die Fokusgruppen beziehungsweise Einzelinterviews mit Ratsuchenden finden in zwei Erhebungswellen statt. Ergebnisse der ersten Wellen sind in den vorliegenden Zwischenbericht bereits eingeflossen. Die zweite Welle der Interviews mit Ratsuchenden ist für Ende 2021 geplant. Sie erheben und reflektieren qualitativ die subjektiven Sichtweisen der Ratsuchenden auf die EUTB. Als ein weiteres qualitatives Erhebungsmodul sind überdies nicht-teilnehmende Beobachtungen von Beratungsgesprächen in der Planung, die voraussichtlich im vierten Quartal 2021 beginnen. Diese Methode ermöglicht es, den Beratungsprozess unmittelbar im Einzelfall durch eigene Anschauung zu verfolgen und für qualitative Analysen zu erschließen. Die Beobachtung von Beratungsgesprächen ist daher eine wichtige Ergänzung des Methodenbaukastens und lässt zusätzliche Einsichten zur Beratungsqualität erwarten.

Zentrales Element der Untersuchung von Wirkungen ist die Längsschnittbefragung von Ratsuchenden zu zwei Zeitpunkten. Durch die wiederholte Befragung derselben Personen können langfristige Wirkungsprozesse sowie subjektive Einschätzungen der Ratsuchenden, etwa zur Realisierung von Beratungszielen oder der Klärung von Beratungsanliegen, analysiert werden. Die zweite und damit abschließende Befragungswelle wird im Sommer 2021 durchgeführt. Einzelne Dimensionen, zu denen in den Kapiteln zuvor bereits Befunde auf Basis der ersten Befragungswelle vorgestellt und eingeordnet wurden, werden dann erneut erhoben, um Veränderungen im Zeitverlauf

abbilden zu können. Es werden außerdem neue Themenkomplexe hinzukommen, die den Fokus auf die Wirkung der Beratung richten.

Ein weiterer wichtiger Baustein der Wirkungsbetrachtung ist die standardisierte Befragung von Beratungsangeboten. Für den Endbericht werden die Ergebnisse der ersten, bereits abgeschlossenen und der zweiten, aktuell laufenden Erhebungswelle der standardisierten Befragung von Beratungsangeboten vorliegen und vergleichend ausgewertet. Außerdem wird die Beratungsdokumentation kontinuierlich fortgeschrieben und für den Endbericht weitere Befunde insbesondere zur Inanspruchnahme des EUTB-Angebots liefern.

Schließlich widmet sich die Evaluation der Frage, ob und unter welchen Umständen die EUTB zur Verbesserung von Prozessen zur Beantragung und Bewilligung von Leistungen beitragen kann. Dazu wird die Sicht der Reha-Träger und Leistungserbringer erhoben, indem Fachgespräche mittels leitfadengestützter, telefonischer Interviews in ausgewählten Regionen durchgeführt werden. Die dazu bereits begonnenen Erhebungen werden im weiteren Projektverlauf fortgesetzt, die Ergebnisse fließen in den Abschlussbericht ein.

Literaturverzeichnis

- Albrecht, Ralf (2017): Beratungskompetenz in der Sozialen Arbeit. Auf die Haltung kommt es an!
<https://www.dgsf.org/service/wissensportal/beratungskompetenz-in-der-sozialen-arbeit> (online, abgerufen am 01.04.2021).
- Arnold, Rolf / Faulstich, Peter / Mader, Wilhelm / Nuissl, Ekkehard / Schlutz, Erhard / Wittpoth, Jürgen (2002): Forschungsschwerpunkte zur Weiterbildung. https://www.die-bonn.de/esprid/dokumente/doc-2002/arnold02_01.pdf (online, abgerufen am 31.03.2021).
- Arnold, Rolf (2012): Wie man lehrt, ohne zu belehren. 29 Regeln für eine kluge Lehre. Das LENA-Modell. Carl-Auer, Heidelberg.
- BMAS (Bundesministerium für Arbeit und Soziales) (2015): Abschlussbericht des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales über die Tätigkeit der Arbeitsgruppe Bundesteilhabegesetz, Teil A vom 14. April 2015.
https://www.gemeinsam-einfach-machen.de/SharedDocs/Downloads/DE/AS/BTHG/Abschlussbericht_A.pdf?__blob=publicationFile&v=6 (online, abgerufen am 29.03.2021).
- BMAS (Bundesministerium für Arbeit und Soziales) (2017a): Förderrichtlinie zur Durchführung der „Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung“ für Menschen mit Behinderungen. https://www.gemeinsam-einfach-machen.de/SharedDocs/Downloads/DE/AS/BTHG/EUTB/EUTB_Foerderrichtlinie.pdf;jsessionid=AEA03A81EB970AAC98BC85CDB643676F.1_cid330?__blob=publicationFile&v=4 (online, abgerufen am 29.03.2021).
- BMAS (Bundesministerium für Arbeit und Soziales) (2017b): Leitfaden für Antragsteller zur Umsetzung der Richtlinie zur Förderung der „Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung“ für Menschen mit Behinderungen. https://www.gemeinsam-einfach-machen.de/SharedDocs/Downloads/DE/AS/BTHG/EUTB/EUTB_Leitfaden_Antragsteller.pdf?__blob=publicationFile&v=3 (online, abgerufen am 30.03.2021).
- BMAS (Bundesministerium für Arbeit und Soziales) (2018): FAQ zur Förderung der „Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung“ (EUTB) für Menschen mit Behinderungen. Stand: 15.02.2018. https://www.gemeinsam-einfach-machen.de/SharedDocs/Downloads/DE/AS/BTHG/EUTB/EUTB_FAQ.pdf?__blob=publicationFile&v=10 (online, abgerufen am 29.05.2018).

Braukmann, Jan / Heimer, Andreas / Jordan, Micah / Maetzel, Jakob / Schreiner, Mario / Wansing, Gudrun (2017): Evaluation von Peer Counseling im Rheinland. Endbericht.

https://www.lvr.de/media/wwwlvrde/soziales/menschenmitbehinderung/1_dokumente/peer_counseling/170717_Peer_Counseling_Endbericht.pdf (online, abgerufen am 30.03.2021).

Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (2015): Trägerübergreifende Beratungsstandards. Handlungsempfehlungen zur Sicherstellung guter Beratung in der Rehabilitation. https://www.bar-frankfurt.de/fileadmin/dateiliste/_publikationen/reha_vereinbarungen/pdfs/HETBStandards.web.pdf (online, abgerufen am 30.03.2021).

Bundesfachstelle Barrierefreiheit (2021): Checkliste barrierefreie Veranstaltungen. https://www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de/SharedDocs/Downloads/DE/Veroeffentlichungen/checkliste-barrierefreie-veranstaltung.pdf?__blob=publicationFile&v=5 (online, angerufen am 29.03.2021).

Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit e. V. (2012): Handreichung und Checkliste für barrierefreie Veranstaltungen. https://www.k-produktion.de/fileadmin/k-produktion/redakteure/barrierefrei/handreicherung-dez-2012_web.pdf (online, abgerufen am 30.03.2021).

Deutschen Gesellschaft für Systemische Therapie, Beratung und Familientherapie e. V. (2018): Akkreditierung der Institute. <https://www.dgsf.org/zertifizierung/akkreditierung> (online, abgerufen am 27.06.2018).

Expertengruppe Berufsbegleitende Weiterbildung (2013): Qualität in der Fort- und Weiterbildung von pädagogischen Fachkräften in Kindertageseinrichtungen. Standards, Indikatoren und Nachweismöglichkeiten für Anbieter. https://www.bvktp.de/media/koop_02_expertengruppe-berufsbegleitende-weiterbildung.pdf (online, abgerufen am 29.03.2021).

FTB (Fachstelle Teilhabeberatung) (2021): Informationen zur Grundqualifizierung Teilhabeberaterin/-berater – EUTB. https://www.teilhabeberatung.de/sites/default/files/media/events/files/Informationen%20zur%20Grundqualifizierung_2019_3.pdf (online, abgerufen am 29.03.2021).

GfK-Trainer (2018): Zertifizierungsprozess. <https://gfk-trainer-werden.de/zertifizierungsprozess/> (online, abgerufen am 27.06.2018).

- Harand, Julia / Steinwede, Jacob / Schröder, Helmut / Thiele, Nils (2021): Repräsentativbefragung zur Teilhabe von Menschen mit Behinderungen. Vierter Zwischenbericht. Forschungsbericht 571. Bundesministerium für Arbeit und Soziales: Berlin.
- Hermes, Gisela / Hormann, Kathrin (2017): Evaluation von Empowerment-Schulungen der Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland e. V. – ISL zur politischen Partizipation behinderter Menschen. Abschlussbericht. https://www.hawk.de/sites/default/files/2018-07/hermes_evaluation.pdf (online, abgerufen am 30.03.2021).
- Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Familie und Frauen (2009): Grundlegende Anforderungen für barrierefreie Veranstaltungen. https://msagd.rlp.de/fileadmin/msagd/Publikationen/Soziales/Checkliste_barrierefreie_Veranstaltungen.pdf (online, abgerufen am 30.03.2021).
- moreno instituts (2021): Weiterbildungen. <https://www.moreno-psychodrama.de/weiterbildung> (online, abgerufen am 30.03.2021).
- Nagel, Bernhard / Tiedtke, E. (2007): Das Rechtssystem in der Weiterbildung. In: Krug, Peter / Nuissl, Ekkehard (Hrsg.): Praxishandbuch Weiterbildungsrecht. Luchterhand, Neuwied.
- Nestmann, Frank / Sickendiek, Ursel (2011): Beratung. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit. Reinhardt, München, S. 109–119.
- Pachner, Anita (2013): Selbstreflexionskompetenz. Voraussetzung für Lernen und Veränderung in der Erwachsenenbildung? <http://www.erwachsenenbildung.at/magazin/13-20/meb13-20.pdf> (online, abgerufen am 30.03.2021).
- Poschalko, Andrea (2011): Qualität in der Erwachsenenbildung – ein Thema mit vielen Facetten. https://www.pedocs.de/volltexte/2013/7411/pdf/Erwachsenenbildung_12_2011_Poschalko_Qualitaet_in_der_Erwachsenenbildung.pdf (online, abgerufen am 01.04.2021).
- Quilling, Kathrin (2015): Teilnehmerorientierung in der Erwachsenenbildung. <https://www.die-bonn.de/wb/2015-teilnehmerorientierung-01.pdf> (online, abgerufen am 31.03.2021).
- Rädiker, Stefan (2012): Die Evaluation von Weiterbildungsprozessen in der Praxis: Status quo, Herausforderungen, Kompetenzanforderungen. Eine Studie unter Organisationen, die das LQW-Modell anwenden. <https://d-nb.info/1032314451/34> (online, abgerufen am 31.03.2021).

- Schüßler, Ingeborg (2012): Zur (Un-)Möglichkeit einer Wirkungsforschung in der Erwachsenenbildung. Kritische Analysen und empirische Befunde. <https://www.die-bonn.de/doks/report/2012-lernforschung-02.pdf> (online, abgerufen am 31.03.2021).
- Schütz, Holger / Steinwede, Jacob / Schröder, Helmut /Kaltenborn, Bruno / Wielage, Nina / Christe, Gerhard / Kupka, Peter (2011): Vermittlung und Beratung in der Praxis. Eine Analyse von Dienstleistungsprozessen am Arbeitsmarkt. IAB-Bibliothek (Forschungsarbeiten), 330. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag.
- Sozialhelden e. V. (2018): Der Veranstaltungsort. <https://ramp-up.me/veranstaltungsort/> (online, abgerufen am 29.05.2018).
- Statistisches Bundesamt (2018): Erwerbstätige im Durchschnitt 44 Jahre alt. Pressemitteilung Nr. 448 vom 19. November 2018. https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2018/11/PD18_448_122.html (online, abgerufen am 08.03.2021).
- van Kan, Peter (1996): Peer Counseling – die Idee und das Werkzeug dazu. Ein Arbeitshandbuch. <http://www.peer-counseling.org/index.php/peer-counseling-online-bibliothek/peer-counseling-die-idee-und-das-werkzeug-dazupeter-van-kan> (online, abgerufen am 27.06.2018).
- Weinhardt, Marc (2015): Ein Kompetenzmodell psychosozialer Beratung. In: Weinhardt, Marc (Hrsg.): Psychosoziale Beratungskompetenz. Pilotstudien aus der Arbeitsstelle für Beratungsforschung. Beltz Juventa, Weinheim und Basel, S. 10–13.
- Weinhardt, Marc (2017): Faktencheck: Was ist eigentlich Beratungskompetenz? <https://marcweinhardt.de?p=1548> (online, abgerufen am 31.03.2021).
- Weinhardt, Marc (2018): Wie kommt das Beratungswissen in die Köpfe und was passiert darin damit? <https://marcweinhardt.de/?p=2320> (online, abgerufen am 31.03.2021).
- Zwicker-Pelzer, Renate (2015): Formate und Orte von Beratung. In: Hoff, Tanja / Zwicker-Pelzer, Renate (Hrsg.): Beratung und Beratungswissenschaft. Kompendien der Sozialen Arbeit. Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden, S. 128–146.

Anhang

Inhalt

A 1	Referenzrahmen für die Analyse und Bewertung der Beratung	III
A 2	Referenzrahmen für die Analyse und Bewertung der Grundqualifizierung	XIV
A 3	Standardisierte Befragung von Beratungsangeboten.....	XX
A 4	Standardisierte Befragung von Ratsuchenden.....	XXV

Tabellenverzeichnis

Tabelle 11: Inhaltlich-fachliche Voraussetzungen der Beratungsstellen (Konzeptqualität)	IV
Tabelle 12: Strukturelle und materielle Voraussetzungen der Beratungsangebote (Strukturqualität)	V
Tabelle 13: Merkmale des Beratungsvorgangs (Prozessqualität)	VII
Tabelle 14: Ergebnisse und (Aus-)Wirkungen der Beratung (Ergebnisqualität) .	IX
Tabelle 15: Ziele und fachliche Orientierungen der Grundqualifizierung (Konzeptqualität)	XV
Tabelle 16: Lerninfrastruktur (Strukturqualität)	XVII
Tabelle 17: Merkmale der Lehr-/Lernsituation (Prozessqualität)	XVIII
Tabelle 19 Ausschöpfung der standardisierten Befragung von Beratungsangeboten.....	XXIII
Tabelle 20 Befragungsmodus der standardisierten Befragung von Beratungsangeboten.....	XXIV
Tabelle 21 Rücklauf nach EUTB- und nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten.....	XXVI
Tabelle 22 Realisierte Interviews nach Erhebungsmethode	XXVII

A 1 Referenzrahmen für die Analyse und Bewertung der Beratung

Der Referenzrahmen für die Analyse und Bewertung der Beratung untergliedert sich in vier große Analysedimensionen, die jeweils aus mehreren Analysekatoren bestehen: die Konzeptqualität, die Strukturqualität, die Prozessqualität sowie die Ergebnisqualität der Beratungseinrichtungen. Die Tabellen auf den nachfolgenden Seiten enthalten detaillierte Übersichten, die diesen Analysekatoren jeweils die relevanten Qualitätskriterien beziehungsweise Wirkungsindikatoren zuordnen und die Quellennachweise anführen.

Tabelle 11: Inhaltlich-fachliche Voraussetzungen der Beratungsstellen (Konzeptqualität)

Analysekategorie	Kriterien	Quelle
Handlungsleitende Grundsätze	<ul style="list-style-type: none"> • Ergänzung des bestehenden Beratungssystems: neue Leistungsqualität, Koordinierung bzw. Zusammenarbeit mit bestehenden Beratungsangeboten • Unabhängigkeit • Zielgruppen: Menschen mit Beeinträchtigungen und Angehörige von Menschen mit Beeinträchtigungen • Parteilichkeit • Transparenz • Orientierung an weiteren Grundsätzen, insb. UN-BRK Art. 3, Ansatz des Empowerments 	BAGWF 2015, BAR 2015, BMAS 2017, BTHG, Deckenbach et al. 2015, LAGFWNRW 2016, nfb 2011, nfb 2012, Prognos 2011, Schmidt-Kaehler 2010, SGB IX (§32), Vogel 2007, Weinbach 2010
Beratungsmethodik	<ul style="list-style-type: none"> • theoretische bzw. wissenschaftliche Fundierung • Begründung der Methodenwahl • Orientierung an Qualitätsstandards 	BAR 2013, BAR 2015, BMAS 2017, Contag 2009, Ertelt/Schulz 2008, nfb 2012, Schmidt-Kaehler 2010
Netzwerkarbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Kooperation mit Fachstelle • Teilnahme an (regionalen) Netzwerken der Anbieter von Beratungs- und Kontaktstellen • zielgruppen- und sektorenübergreifende Vernetzung • Zusammenarbeit mit Selbsthilfe- und Interessenverbänden • Kontakte zu anderen Unterstützungsangeboten • Beteiligung an der Weiterentwicklung sozialräumlicher Strukturen 	BAR 2015, Braukmann et al. 2017, Böttcher et al. 2013, LAGFWNRW 2016, nfb 2012, Prognos 2011, Schmidt-Kaehler 2010, Vogel 2007, Weinbach 2010
Qualitätssicherung	<ul style="list-style-type: none"> • Konzepte und Strategien zur Qualitätsentwicklung und -sicherung • Interpretation und Umsetzung der Leitlinien • Dokumentation und Evaluation • Möglichkeit für Ratsuchende, an Qualitätsentwicklung mitzuwirken 	Böttcher et al. 2013, Jungmann/Brand 2012, nfb 2012, Vogel 2007

Analysekategorie	Kriterien	Quelle
Peer Counseling	<ul style="list-style-type: none"> • Einbezug der eigenen Betroffenheit der Beratenden, • Themenoffenheit/Ganzheitlichkeit • Förderung von Empowerment (im Sinne von selbstbestimmter Lebensführung und politischer Selbstvertretung) 	Braukmann et al. 2017

Tabelle 12: Strukturelle und materielle Voraussetzungen der Beratungsangebote (Strukturqualität)

Analysekategorie	Kriterien	Quelle
Niedrigschwelligkeit	<ul style="list-style-type: none"> • formale N. (Vorabmeldung, Terminvergabe, Zugang für verschiedene Zielgruppen) • inhaltliche N. (Zugang auch ohne Leistungsbeantragung). • zeitliche N. (Öffnungs-, Telefon- und Wartezeiten) • räumliche N. (Erreichbarkeit, Auffindbarkeit, Barrierefreiheit (s.u.)) • finanzielle N. (Kosten) • technische N. (Registrierungsvorgänge, Software-Anforderungen) • Begleitangebote (z. B. Peer Support) 	BAGWF 2015, BAR 2015, BMAS 2017, Deckenbach et al. 2015, LAGFWNRW 2016, nfb 2012, Prognos 2011, Schmidt-Kaehler 2010, Vogel 2007, Weinbach 2010, Braukmann et al. 2017
Finanzierung	<ul style="list-style-type: none"> • Finanzierungskonzept • Abhängigkeit von einzelnen Geldgebern • Erschließung von Unterstützungsressourcen 	Schmidt-Kaehler 2010

Analysekategorie	Kriterien	Quelle
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Größe der Teams • Rekrutierung des Personals • Beschäftigungsverhältnis (Hauptamt/Ehrenamt) • formale Qualifikation • zielgruppenspezifische Berufserfahrung • Teilnahme an Schulungen • fachliches/professionelles Selbstverständnis • Unterstützung und Begleitung im Kollegium • Super-/Intervision, Fallbesprechungen • Zuständigkeit für Qualitätssicherung 	Alicke/Münch 2011, BAR 2013, BAR 2015, Jungmann/Brand 2012 LAGFWNRW 2016, nfb 2011, nfb 2012, Prognos 2011, Schmidt-Kaehler 2010, SGB IX (§195), Vogel 2007, Braukmann et al. 2017
Setting	<ul style="list-style-type: none"> • Örtlichkeiten • Kommunikationsform (Face-to-Face, Telefon, Online) • Möglichkeiten zur Variation des Beratungssettings • Systematisierung/Standardisierung von Beratungsabläufen • unterstützender Medieneinsatz • Unterstützung durch eine Hilfsperson 	Contag 2009, LAGFWNRW 2016, nfb 2011, nfb 2012, Prognos 2011, Schmidt-Kaehler 2010
Räumlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Räumliche Neutralität • Sichtschutz/Schallschutz • Innenausstattung, Möblierung und Raumgestaltung 	LAGFWNRW 2017, Schmidt-Kaehler 2010
technische Infrastruktur/ Ausstattung	<ul style="list-style-type: none"> • Geräte- und Softwareausstattung • Verschlüsselungstechnik • Arbeitsplätze (z. B. PC, Callcenter) • Datenspeicherung (Server, Cloud) • Aufbewahrungsmöglichkeiten für Akten etc. • Unterstützendes Informationsmaterial 	BAR 2013, Schmidt-Kaehler 2010

Analysekategorie	Kriterien	Quelle
Barrierefreiheit	<ul style="list-style-type: none"> • Zugänglichkeit • Erreichbarkeit • Nutzbarkeit des Angebots 	BAGWF 2015, BAR 2015, BMAS 2017, LAGFWNRW 2016, nfb 2012, Schmidt-Kaehler 2010, Weinbach 2010
Peer Counseling	<ul style="list-style-type: none"> • Eigene Betroffenheit (Beeinträchtigung, Lebenserfahrung) der Peer Counselor • Ausbildung der Peer-Counselor • Beratungserfahrung der Peer-Counselor • Fort- und Weiterbildung der Peer-Counselor • Möglichkeiten der Unterstützung der Peer-Counselor • Schulung der Unterstützenden und Regeln für die Unterstützung 	Braukmann et al. 2017
Netzwerkarbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Mitglied in örtlichen und überörtlichen Gremien • Stellenanteil für Netzwerkarbeit 	BMAS 2017

Tabelle 13: Merkmale des Beratungsvorgangs (Prozessqualität)

Analysekategorie	Kriterien	Quelle
Methodik	<ul style="list-style-type: none"> • Methodenvielfalt in der Problembewältigung und Strategieentwicklung • Orientierung an Qualitätsstandards • Klientenzentrierung • Einbeziehung des sozialen Umfelds 	BAR 2015, BMAS 2017, Contag 2009, Ertelt/Schulz 2008, nfb 2012, Schmidt-Kaehler 2010

Analysekategorie	Kriterien	Quelle
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Programmtreue • fachliche Unabhängigkeit und weltanschauliche Neutralität • ganzheitliche (lebensbereichsübergreifende) Beratung • fachliche Richtigkeit und Vollständigkeit vermittelter Informationen • gemeinsame Situationsanalyse/Problemfeldanalyse • Bedürfnisorientierung • Weitervermittlung an andere Beratungs- und Unterstützungsangebote 	BAGFW 2015, BAR 2015, Braukmann et al. 2017, Deckenbach et al. 2015, Jungmann/Brand 2012, LAGFWNRW 2016, nfb 2011, nfb 2012, Prognos 2011, Schmidt-Kaehler 2010, Weinbach 2010
Beziehungsqualität und Gesprächs-atmosphäre	<ul style="list-style-type: none"> • nicht direktiv • anwaltschaftliches Verständnis der Beratungstätigkeit • Vertrauen • Respekt, Achtung, Freundlichkeit, Empathie und emotionale Wärme • Verständlichkeit • kooperative Gestaltung des Beratungsprozesses 	BAR 2015, Contag 2009, Ertelt/Schulz 2008, Deckenbach et al. 2015, LAGFWNRW 2016, nfb 2011, nfb 2012, Prognos 2011, Schmidt-Kaehler 2010 Weinbach 2010
Barrierefreiheit	<ul style="list-style-type: none"> • Barrierefreiheit in der Kommunikation für alle Zielgruppen 	BAR 2015, Contag 2009, BAGWF 2015, BMAS 2017, LAGFWNRW 2016, nfb 2012, Weinbach 2010
Peer Counseling	<ul style="list-style-type: none"> • Matching von Peer-Beratenden und Ratsuchenden bezüglich ähnlichen Beeinträchtigungen und Lebenserfahrungen • Unterstützte Beratung/Beratenden-Duos/Tandem • Verhältnis Peer Beratende zur Unterstützungsperson (Regiekompetenz) • Wirksamkeit der Peer-Aspekte „ähnliche Beeinträchtigung“ bzw. „ähnliche Lebenserfahrungen“ in der Beratung 	Braukmann et al. 2017
Netzwerkarbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Gremienarbeit • Koordinierende und kooperierende Aktivitäten 	BMAS 2017

Analysekategorie	Kriterien	Quelle
Aktivitäten für einen niedrighschwelligem Zugang	<ul style="list-style-type: none"> • Information (aufsuchend, Materialbereitstellung) • Ergänzende Angebote wie Peer Support oder andere kommunikative Angebote 	Braukmann et al. 2017

Tabelle 14: Ergebnisse und (Aus-)Wirkungen der Beratung (Ergebnisqualität)

Analysekategorie	Kriterien	Quelle
Output	<ul style="list-style-type: none"> • Bekanntheit der Orte und Inhalte von EUTB bei Ratsuchenden, relevanten Institutionen, anderen Beratungsanbietern etc. • Anzahl Beratungsfälle und durchgeführte Beratungen • Erreichte Zielgruppen • Grad und Intensität der Vernetzung 	Alicke/Münch 2011, Böttcher et al. 2013, Jungmann/Brand 2012, nfb 2012, Schmidt-Kaehler 2010, Vogel 2007
Effizienz	<ul style="list-style-type: none"> • (Zeitlicher) Aufwand für Beratung im Verhältnis zu Hintergrundaufgaben • Zeitlicher Aufwand für Beratungsanliegen 	Schmidt-Kaehler 2010, Vogel 2007
Outcome	<ul style="list-style-type: none"> • Klärung der Anliegen der Ratsuchenden • Zusammenstellung individueller Unterstützungsarrangements • Unterstützung bei der Bewältigung kritischer Lebenssituationen • Stärkung der Position des Ratsuchenden und der Partizipation (im Antrags- und Bewilligungsverfahren), • Selbstständige Neubewertung der persönlichen Situation (eigene Ressourcen, Unterstützungsbedarf, ...) • Aktivierung und Nutzung von Ressourcen der/des Ratsuchenden • Lebensumfeldveränderung bzw. -stabilisierung • Nutzerzufriedenheit • Netzwerkqualität • Mitarbeiterzufriedenheit 	BAR 2015, BMAS 2017, Braukmann et al. 2017, LAGFWNRW 2016, nfb 2011, Prognos 2011, SGB IX (§32), Weinbach 2010

Impact	<ul style="list-style-type: none">• EUTB als „Lotse im System“• Eigenverantwortung, Selbstbestimmung, Empowerment• Verwirklichung des Wunsch- und Wahlrechtes (Inanspruchnahme von Leistungen)• Unbeabsichtigte Wirkungen	BAR 2015, BMAS 2017, Braukmann et al. 2017, nfb 2011, Prognos 2011, Weinbach 2010
--------	--	---

Literatur zum Referenzrahmen für die Analyse und Bewertung der Beratung

Alicke, Tina / Münch, Sybille (2011): Evaluation der Hamburger interkulturellen Beratungsstellen für Opfer von häuslicher Gewalt und Zwangsheirat LÂLE und i.bera der Träger Interkulturelle Begegnungsstätte e.V. und Verikom e.V. https://www.verikom.de/wp-content/uploads/ibera_Bericht-Evaluation-HH-Endvers_Akt07-11.pdf (online, abgerufen am 31.03.2021).

BAGFW (Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege) (2015): Positionspapier der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) zu Anforderungen an Beratungsleistungen für Menschen mit Behinderungen im neuen Bundesteilhabegesetz. <http://www.bagfw.de/gremien-themen/sozialkommission-i/detail/article/positionspapier-der-bagfw-zu-anforderungen-an-beratungsleistungen-fuer-menschen-mit-behinderungen-im/> (online, abgerufen am 29.01.2018).

BAR (Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation) (2013): Qualitätssicherung in den Gemeinsamen Servicestellen. Ergänzung zur Rahmenvereinbarung. https://www.bar-frankfurt.de/fileadmin/dateiliste/rehabilitation_und_teilhabe/Traegeruebergreifende_Zusammenarbeit/Gemeinsame_Servicestellen/downloads/BARBroQualiGS_web__3_.pdf (online, abgerufen am 07.03.2018).

BAR (Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation) (2015): Trägerübergreifende Beratungsstandards. Handlungsempfehlungen zur Sicherstellung guter Beratung in der Rehabilitation. https://www.bar-frankfurt.de/fileadmin/dateiliste/_publikationen/reha_vereinbarungen/pdfs/HETBStandards.web.pdf (online, abgerufen am 31.03.2021).

BMAS (Bundesministerium für Arbeit und Soziales) (2017): Förderrichtlinie zur Durchführung der „Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung“ für Menschen mit Behinderungen. https://www.gemeinsam-einfach-machen.de/SharedDocs/Downloads/DE/AS/BTHG/EUTB/EUTB_Foerderrichtlinie.pdf;jsessionid=AEA03A81EB970AAC98BC85CDB643676F.1_cid330?__blob=publicationFile&v=4 (online, abgerufen am 29.03.2021).

Böttcher, Sabine / Buchwald, Christiana / Kothe, Wolfhard (2013): Wissenschaftliche Evaluation des Konzeptes der Vernetzten Pflegeberatung im Land Sachsen-Anhalt. Berichtsteil I. Endbericht. https://ms.sachsen-anhalt.de/fileadmin/Bibliothek/Politik_und_Verwaltung/MS/MS/2_Pflege_2014/bericht_pflegerberatung_neu.pdf (online, abgerufen am 31.03.2021).

- Braukmann, Jan / Heimer, Andreas / Jordan, Micah / Maetzel, Jakob / Schreiner, Mario / Wansing, Gudrun (2017): Evaluation von Peer Counseling im Rheinland. Endbericht.
https://www.lvr.de/media/wwwlvrde/soziales/menschenmitbehinderung/1_dokumente/peer_counseling/170717_Peer_Counseling_Endbericht.pdf
 (online, abgerufen am 30.03.2021).
- Contag, Katharina (2009): Empowerment in der ambulanten Behindertenarbeit. Eine qualitativ-empirische Untersuchung von Beratungsformen für Menschen mit Behinderung. <http://bidok.uibk.ac.at/library/contag-empowerment-dipl.html> (online, abgerufen am 31.03.2021).
- Deckenbach, Bernd / Rellecke, Julian / Stöppler, Christoph (2015): Externe Evaluation der neutralen und unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung nach § 65b SGB V. Abschlussbericht für den GKV-Spitzenverband. https://www.gkv-spitzenverband.de/media/dokumente/krankenversicherung_1/praevention__selbsthilfe__beratung/beratung/Evaluation_der_NUVP_Abschlussbericht_IGES_10-2015.pdf (online, abgerufen am 31.03.2021).
- Ertelt, Bernd-Joachim / Schulz, William E. (2008): Handbuch Beratungskompetenz. Mit Übungen zur Entwicklung von Beratungsfertigkeiten in Bildung und Beruf. http://www.praelab-hdba.de/fileadmin/redaktion/Materialien/Deutsch/Wissenschaftliche_HT/Handbuch_Beratungskompetenz_Ertelt_Schulz.pdf (online, abgerufen am 31.03.2021).
- Jungmann, Tanja / Brand, Tilman (2012): Die besten Absichten zu haben ist notwendig, aber nicht hinreichend. Qualitätsdimensionen in den Frühen Hilfen. https://psydok.psycharchives.de/jspui/bitstream/20.500.11780/3684/1/Jungmann_PdKK_2012_10.pdf (online, abgerufen am 31.03.2021).
- LAGFWNRW (Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege des Landes Nordrhein-Westfalen) (2016): Positionspapier zu Anforderungen an parteiliche/unabhängige Beratung für Menschen mit Behinderung in NRW. https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Schwerpunkte/Bundesteilhabegesetz/doc/2017-01-25_LAGFWNRW_Positionierung_Parteiliche-Unabhaengige-Beratung_2016-09.pdf (online, abgerufen am 31.03.2021).

- nfb (Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung) (2011):
Beratung>>Perspektiven>>Inklusion. Herausforderungen an eine
professionelle Beratung von Menschen mit Behinderungen. Dokumentation
der Fachtagung des nfb und der BAG BBW, 13. April 2011, Berlin,
Bundespresseamt. http://www.forum-beratung.de/cms/upload/Veroeffentlichungen/Veranstaltungsarchiv/Dokumentation_nfb-BAGBBW_13.4.11.pdf (online, abgerufen am 31.03.2021).
- nfb (Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung) (2012):
Qualitätsmerkmale guter Beratung. Kurzdarstellung der Ergebnisse aus
dem Verbundprojekt: Offener Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung
in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung.
http://www.beratungsqualitaet.net/upload/Menu_Inhaltlich/Qualitätsstandards/kurzdarstellung_qmm.pdf (online, abgerufen am 31.03.2021).
- Prognos (2011): Unabhängige Patientenberatung Deutschland. Wissenschaftliche
Begleitung des Modellverbundes nach § 65b SGB V. Endbericht zur
Modellphase 2006 bis 2010. https://www.gkv-spitzenverband.de/media/dokumente/krankenversicherung_1/praevention___selbsthilfe___beratung/beratung/Endbericht_Prognos.pdf (online, abgerufen a, 31.03.2021).
- Schmidt-Kaehler, Sebastian (2010): Praxisleitfaden Patientenberatung. Planung,
Umsetzung und Evaluation, Gütersloh.
- Sozialgesetzbuch IX. Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit
Behinderungen
- Vogel, Heiner (2007): Qualitätssicherung von Beratung. In: Nestmann, Frank
/ Engel, Frank / Sickendiek, Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung.
Band 2: Ansätze, Methoden und Felder. dgvt-Verlag, Tübingen, S. 837-
856.
- Weinbach, Hannah (2010): „Die haben uns sehr bestärkt in der Sache, dass wir
das schaffen...“ - Kriterien für die Gestaltung von guten
Beratungsangeboten zum Persönlichen Budget. In: Vierteljahresschrift für
Heilpädagogik und ihre Nachbargebiete, Jg. 79, Nr. 3, S. 212-223.

A 2 Referenzrahmen für die Analyse und Bewertung der Grundqualifizierung

Die Entwicklung des Referenzrahmens für die Analyse und Bewertung der Grundqualifizierung orientiert sich strukturell an den klassischen Dimensionen des Qualitätsmanagements beziehungsweise der Qualitätsentwicklung (Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität, erweitert um Konzeptqualität). Analog zum Referenzrahmen für die Analyse und Bewertung der Beratung sind die genannten Dimensionen in einzelne Analysekatoren untergliedert, die eine Reihe von Indikatoren und Prüfkriterien umfassen. Die genaue Zuordnung geht aus den nachfolgenden Tabellen hervor. Die verwendete Literatur wird im Haupttext des Berichts (Kapitel 1.4) nachgewiesen.

Tabelle 15: Ziele und fachliche Orientierungen der Grundqualifizierung (Konzeptqualität)

Analysekategorie	Nachgeordnete Indikatoren
Zielsetzungen	<ul style="list-style-type: none"> • Für die Grundqualifizierung ist eine klare Zielsetzung formuliert (Was kann/soll sie leisten, was nicht?) • Die Zielsetzungen sind für die Teilnehmenden transparent
Fachliche Orientierungen	<ul style="list-style-type: none"> • Programmorientierung: Orientierung an Zielen und Programm der EUTB, insbesondere Peer Counseling • Fachwissenschaftliche Orientierung bei Inhalten und der Durchführung • Kompetenzorientierung: Orientierung an Kompetenzprofil der EUTB-Beraterinnen und Berater • Zielgruppenorientierung: Orientierung an Erfahrungen und Kompetenzen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer • Teilnehmerorientierung: Partizipation der Teilnehmerinnen und Teilnehmer bei der Auswahl von Themen und aktive Mitgestaltung der Schulung • Diversity-Orientierung: Unterschiede der TeilnehmerInnen werden wahrgenommen, anerkannt und als Bereicherung genutzt

Analysekategorie	Nachgeordnete Indikatoren
Inhalte (Curriculum)	<ul style="list-style-type: none"> • Fachkompetenz (Wissen) • Feldspezifisches Wissen (z.B. Verständnis von Behinderung, Rehabilitationssystem, Peer-Counseling) <ul style="list-style-type: none"> - Interaktions- und Methodenwissen (z.B. Gesprächsführung, Netzwerkarbeit, Beratungs-Settings) - (sozial)diagnostisch-pädagogisches Wissen (z.B. Entwicklungsprozesse, psychiatrische Diagnosen) - kaufmännisches Wissen (z.B. Berichts- und Rechnungslegung) - administratives Wissen (EDV, Datenschutz, Beratungsdokumentation) • Methodenkompetenz (Können) <ul style="list-style-type: none"> - Soziale Dimension (z.B. Auftragsklärung, Teamfähigkeit, Netzwerke aufbauen und pflegen) - Zeitliche Dimension (z.B. zeitliche Strukturierung und Gestaltung von Beratungsgesprächen) - Sachliche Dimension (z.B. Auswahl und Anwendung Beratungssetting, digitale Kommunikation) • Sozial-emotionale Kompetenz (Handlungsorientierung) <ul style="list-style-type: none"> - Verständnis von Beratung als reflexive Handlungsform - Übereinstimmung mit Grundsätzen des Peer Counselig - Menschenrechtliches Verständnis von Behinderung - Diversity-Kompetenz - Bewusstsein für Vorurteile - Auseinandersetzung mit der eigenen Betroffenheit - Regulation von Nähe und Distanz

Tabelle 16: Lerninfrastruktur (Strukturqualität)

Analysekategorie	Nachgeordnete Indikatoren
Organisation im Vorfeld	<ul style="list-style-type: none"> • Ablauf und Verantwortlichkeiten im Anmeldeverfahren und während der Durchführung des Seminars sind für alle Beteiligten transparent • Informationen zu den (beruflichen) Qualifikationen und (Beratungs-)Erfahrungen der Teilnehmenden werden erhoben und den Trainerinnen und Trainern frühzeitig zur Verfügung gestellt • Informationen zum Tagungsort und zu Anreisemöglichkeiten werden barrierefrei zur Verfügung gestellt • Informationen zum Seminarablauf werden barrierefrei zur Verfügung gestellt • Informationen zu Beeinträchtigungen der Teilnehmenden und Bedarfen an Unterstützung und angemessenen Vorkehrungen werden erhoben und den Trainerinnen und Trainern frühzeitig zur Verfügung gestellt
Barrierefreiheit/angemessene Vorkehrungen	<ul style="list-style-type: none"> • Räumlich: Erreichbarkeit des Seminarortes, Zugänglichkeit und Nutzbarkeit von Seminar-, Schlaf- und Speiseräumen für alle Teilnehmenden, Verfügbarkeit eines Rückzugsraumes • Zeitlich: Angebot von unterschiedlichen Terminstrukturen der Qualifizierungsmaßnahme, ggf. halbtags, ausreichende Pausen- und Erholungszeiten • Materiell-kommunikativ: Informationen zur Grundqualifizierung auf Homepage/newsletter, Hinweise zur Orientierung, Lehr- und Lernmittel sowie Kommunikationsformen sind auf Voraussetzungen der TN abgestimmt (z.B. DGS, Braille-Druck, Leichte Sprache) • Kosten der Unterkunft und Verpflegung für Arbeits- und Persönliche Assistenten werden übernommen

Analysekategorie	Nachgeordnete Indikatoren
Auswahl und Qualifizierung der Trainerinnen/Trainer	<ul style="list-style-type: none"> • Trainerinnen und Trainer leben mit Beeinträchtigungen/Behinderungserfahrungen • Trainerinnen und Trainer verfügen über (Peer-)Beratungskompetenzen, die im Rahmen einschlägiger Schulungen erworben wurden • Trainerinnen und Trainer haben langjährige Erfahrungen in der (Peer-)Beratung • Trainerinnen und Trainer haben Kompetenzen und Erfahrungen in der Erwachsenenbildung • Bei der Zusammensetzung der Qualifizierungsteams wird auf eine bestmögliche Passung/Ergänzung der Trainerinnen und Trainer geachtet • Die Trainerinnen und Trainer werden für die Durchführung der Schulungen qualifiziert (u.a. Konzept der EUTB, Ziele, Inhalte und Methoden der Grundqualifizierung, Handlungsorientierungen, Team-Teaching, Methodik und Didaktik in heterogenen Lerngruppen, Barrierefreiheit in Lehr- und Lernprozessen) • Es werden Möglichkeiten des kollegialen Austauschs (Intervision) sowie der (Gruppen-)Supervision für die Trainerinnen und Trainer angeboten

Tabelle 17: Merkmale der Lehr-/Lernsituation (Prozessqualität)

Analysekategorie	Nachgeordnete Indikatoren
Umsetzung des Curriculums	<ul style="list-style-type: none"> • Die Inhalte des Seminars orientieren sich am Curriculum für (EUTB-)Beratungskompetenz
Partizipation der Teilnehmenden	<ul style="list-style-type: none"> • Trainerinnen und Trainer sowie Teilnehmende verständigen sich zu Beginn über Ziele, Inhalte und Methoden der Schulung sowie über angemessene Rahmenbedingungen (z.B. Feed Back- und Gesprächsregeln) • Die Erwartungen, Interessen und Bedürfnisse der Teilnehmenden werden erfasst und bei der Gestaltung der Maßnahme berücksichtigt • Die (beruflichen) Kompetenzen und Erfahrungen der Teilnehmenden werden erfasst und bei der Gestaltung der Maßnahme berücksichtigt • Die Wahrnehmungen und Bewertungen der Teilnehmenden werden während und am Ende der Schulung erfasst (Feed Back/Evaluation)

Analysekategorie	Nachgeordnete Indikatoren
Methoden	<ul style="list-style-type: none"> • Die eingesetzten Methoden sprechen Prozesse der Wissensvermittlung, Anwendung/Übung und Reflexion an • Die eingesetzten Methoden sind abwechslungsreich • Die eingesetzten Methoden berücksichtigen verschiedene Lerntypen und Lerntempi • Die eingesetzten Methoden sind barrierefrei

Tabelle 18: Ergebnisse und (Aus-)Wirkungen der Grundqualifizierung (Ergebnisqualität)

Analysekategorie	Nachgeordnete Indikatoren
Beratungskompetenz (EUTB)	<ul style="list-style-type: none"> • Fachkompetenz (Wissen) • Methodenkompetenz (Können) • Sozial-emotionale Kompetenz (Handlungsorientierung)
Zufriedenheit	<ul style="list-style-type: none"> • Teilnehmendeinnen fühlen sich durch Grundqualifizierung gut auf ihre Beratungstätigkeit vorbereitet • Fragen und Themen der TN wurden berücksichtigt
Transfer	<ul style="list-style-type: none"> • Vermitteltes Wissen, Methoden und Handlungsorientierungen können in der Beratungstätigkeit umgesetzt werden
Weiterbildung	<ul style="list-style-type: none"> • Teilnehmende haben einen guten Überblick über erforderliche Beratungskompetenz • Teilnehmende können ihren weiteren Bedarf an Weiterbildung einschätzen • Teilnehmende kennen Möglichkeiten der Weiterbildung • Teilnehmende sind motiviert, sich weiterzubilden

A 3 Standardisierte Befragung von Beratungsangeboten

Im Folgenden werden Informationen zur Stichprobengenerierung zum Erhebungsdesign und zur Durchführung der standardisierten Befragung von Beratungsangeboten ausgeführt.

Stichprobengenerierung

Die standardisierte Befragung von Beratungsangeboten erfolgte mittels schriftlichem Selbstausfüller-Fragebogen sowohl für die EUTB-Angebote als auch für die nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote. Für die Befragung wurde dementsprechend eine Stichprobe mit den Adressen der zu befragenden Beratungsangebote benötigt, damit sie für die Befragung kontaktiert und der Fragebogen zugestellt werden konnte.

Für die EUTB wurde eine Vollerhebung aller zum Zeitpunkt der Befragung geförderten EUTB-Angebote angestrebt. Durch die sukzessive Bewilligungspraxis und zeitlich unterschiedliche Tätigkeitsaufnahme der EUTB-Angebote lagen bis zum Feldstart allerdings noch nicht alle Adressen der EUTB-Angebote vor. Für die EUTB wurde daher das Konzept einer wachsenden Stichprobe umgesetzt. D.h. es wurden auch nach Beginn der Befragung noch weitere EUTB in die Stichprobe aufgenommen und für die Befragung kontaktiert, sofern für diese valide Adressdaten bereitstanden. Die Adressdaten der EUTB-geförderten Beratungsangebote wurden der Forschungsgruppe (infas/Prognos) von der Fachstelle Teilhabeberatung zur Verfügung gestellt.

Die Stichprobengenerierung der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote war deutlich komplexer und umfasste drei Stufen:

- Auf der ersten Stufe erfolgte zunächst eine Ziehung einer bevölkerungsproportionalen Stichprobe von 120 Kreisen.
- Auf der zweiten Stufe wurden auf Basis dieser Vorauswahl die vorhandenen Rehabilitations-Träger und deren Beratungsangebote sowie weitere trägerunabhängige Beratungsstellen in diesen Kreisen recherchiert.
- Auf der dritten Stufe galt es im Anschluss, eine Bruttostichprobe für die Befragung aus dem recherchierten Adressbestand von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten zu ziehen. Hierzu war es nötig, die Stichprobe nach Trägern und Trägerprävalenzen zu schichten.

Für die Erfassung von trägerabhängigen Beratungsangeboten wurde zunächst die Gesamtheit der Reha-Träger ermittelt, die in den 120 ausgewählten Kreisen und

kreisfreien Städten ansässig ist. Die maßgeblichen Träger der gesetzlichen Rehabilitation sind:

- die gesetzliche Rentenversicherung,
- die gesetzlichen Krankenkassen,
- die gesetzliche Unfallversicherung bzw. Berufsgenossenschaften,
- die kommunalen Träger (Kreissozialämter, Jugendämter und Gesundheitsämter) und
- die Bundesagentur für Arbeit.

Für diese Reha-Träger wurde recherchiert und aufbereitet, welche Informationen zu vorhandenen Beratungsangeboten im Internet vorliegen. Im Anschluss an diese Recherche wurde für die einzelnen Reha-Träger jeweils gesondert entschieden, wie die Adressen von Beratungsangeboten weiter ermittelt werden können. In Fällen in denen Internetrecherchen allein keine ausreichenden Informationen erbrachten, wurde direkt Kontakt mit einzelnen regionalen und überregionalen Trägern aufgenommen, um die Übermittlung von Adressdaten anzufragen.

Durch die umfassenden Recherchebemühungen konnten die Beratungseinrichtungen der maßgeblichen Reha-Träger sehr breit erfasst werden. Die recherchierten Adressangaben trägerabhängiger Beratungsangebote stützen sich ausnahmslos auf direkt übermittelte Informationen der Reha-Träger und andere zuverlässige Quellen wie Online-Datenbanken und Webseiten der Träger.

Die Recherche der Beratungseinrichtungen ohne unmittelbare Anbindung an die Reha-Träger (sog. trägerunabhängige Beratungsangebote) stellte sich ebenfalls als aufwendiger und zeitintensiver Prozess dar. Für die Ermittlung der trägerunabhängigen Beratungseinrichtungen mussten mehrere Verfahren und Arbeitsschritte miteinander kombiniert werden.

Ein Ausgangspunkt bildeten die zuvor bereits durch Internetrecherchen ermittelten kommunalen Träger (Kreissozialämter, Jugendämter, Gesundheitsämter): Bei den Sozial-, Jugend- und Gesundheitsämtern in den ausgewählten Kreisen erfolgten telefonische Anfragen, um Adresslisten auch von trägerunabhängigen Einrichtungen der Teilhabeberatung zu erhalten.

Die telefonische Kontaktierung erbrachte allerdings keine flächendeckenden, sondern vornehmlich regionale und punktuelle Ergebnisse und Ergänzungen zu trägerunabhängigen Beratungsangeboten. Die Ermittlung von trägerunabhängigen Beratungsangeboten wurde daher durch zwei weitere Wege erweitert. Zum einen erfolgten bei den zuständigen Landesministerien und

Senatsverwaltungen gezielte Anfragen, um Informationslücken zu regionalen Beratungs- und Trägerstrukturen auf Kreisebene schließen zu können. Zum anderen wurden über das Internet trägerunabhängige Beratungseinrichtungen in jenen Kreisen nachrecherchiert, für die nach der telefonischen Kontaktierung keine Adresslisten übermittelt wurden.

Im Zuge der Nachrecherche wurde überdies auch der Verein *Aktion Mensch* kontaktiert und um Unterstützung gebeten. Der Verein *Aktion Mensch* stellte daraufhin freundlicherweise einen Auszug aus einer eigenen Adressdatenbank für Zwecke der Stichprobengenerierung zur Verfügung. Der von der *Aktion Mensch* übermittelte Datensatz enthielt rund 5.000 Einträge von Beratungsstellen für Menschen mit Behinderungen, ausschließlich bezogen auf die vorab definierten Kreise.

Für die Ziehung einer Bruttosstichprobe von nicht-EUTB-geförderten wurde Auswahlgesamtheit der recherchierten Adressdaten zunächst final aufbereitet. Diese Arbeiten umfassten den Abgleich und die Optimierung der aus den verschiedenen Quellen stammenden Rechercheergebnisse (Bereinigung von Dubletten, Ergänzung fehlender Adressteile, Überprüfung von Adressinkonsistenzen, Herausnahme von nicht brauchbaren Adressen).

Als Auswahlgesamtheit für die nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote vor der Bruttosstichprobenziehung standen schließlich insgesamt 5.478 Adressen von Beratungsangeboten zur Verfügung. Hieraus wurden 1.516 Beratungsangebote und Beratungsstellen als Einsatzstichprobe gezogen.

Erhebungsdesign und Durchführung

Die standardisierte Befragung von Beratungsangeboten findet zu zwei Zeitpunkten statt. In diesen Bericht sind Ergebnisse aus der ersten Befragung eingeflossen. Die zweite Befragung befindet sich zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch in der Durchführung.

Die erste Welle der Befragung der EUTB-Angebote und der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote der Rehabilitationsträger und von trägerunabhängigen Beratungsstellen startete im Oktober 2018 und wurde Anfang April 2019 abgeschlossen. Insgesamt wurde 582 EUTB-geförderten und 1.516 nicht-EUTB-geförderte Beratungsangeboten der schriftliche Fragebogen zusammen mit Informationen zum Anlass und zur Durchführung der Befragung zugesandt. Nach Abschluss der Erhebung lagen 505 Fragebögen von EUTB-Angeboten und 504 Fragebögen von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten vor (siehe Tabelle 19).

Tabelle 19 Ausschöpfung der standardisierten Befragung von Beratungsangeboten

	Bruttostichprobe der Beratungsangebote (Anzahl)	Anzahl befragter Beratungsangebote	Ausschöpfung (in % der Bruttostichprobe)
EUTB-Angebote	582	505	86,8
Nicht-EUTB-Geförderte	1.516	504	33,2
insgesamt	2.098	1.009	48,1

Quelle: infas

Bezogen auf die Einsatzstichprobe der adressierten Beratungsangebote entspricht dies einer Bruttoausschöpfung von 87 Prozent für die EUTB und 33 Prozent bei den nicht-geförderten Beratungsstellen (sowie 48 Prozent Ausschöpfung bezogen auf die gesamte Einsatzstichprobe).⁵⁶

Das ist insgesamt ein hervorragendes Ergebnis für diese Art von Organisationsbefragung. Insbesondere die hohe Beteiligung der nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen konnte keineswegs selbstverständlich erwartet werden.

Vor allem bei den Beratungsangeboten mit EUTB-Förderung war mit höheren Anteilen an Personal (Kordinatorinnen und Koordinatoren, Beratungskräfte und weitere) mit Behinderungen zu rechnen, nicht zuletzt, weil mit der EUTB explizit das Peer Counseling ausgebaut werden soll. Aber auch in nicht-EUTB-geförderten Beratungseinrichtungen sind Menschen mit Behinderungen selbstverständlich beschäftigt und konnten als Respondenten der Befragung der Beratungsangeboten infrage kommen. Aus diesem Grund ist die Befragung der EUTB-geförderten und nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote mit möglichst barrierearmen Erhebungsmethoden durchzuführen, um die Respondenten erreichen zu können. Die Untersuchung wurde daher im Mixed-Mode-Verfahren als schriftlich-postalische Befragung (PAPI) und als barrierearme Online-Erhebung (CAWI) durchgeführt. Die Online-Erhebung stellt dabei die Barrierefreiheit für unterschiedliche Arten von Behinderungen sicher (mittels Screenreader-Lesbarkeit, Tastatursteuerbarkeit, vergrößerbarem Schriftbild und einer Version in Leichter Sprache).

⁵⁶ Die Ausschöpfung liegt bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen sogar bei 39 Prozent netto, wenn die Interviews nur auf die postalisch erreichbaren Beratungsangebote bezogen werden, also nicht zustellbare Versendungen ausgeschlossen werden.

Tabelle 20 Befragungsmodus der standardisierten Befragung von Beratungsangeboten

Befragungsmodus	insgesamt		EUTB-Angebote		Nicht-EUTB-geförderte Angebote	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
PAPI*	663	65,7	312	61,8	351	69,6
CAWI**	346	34,3	193	38,2	153	30,4
insgesamt	1.009	100,0	505	100,0	504	100,0

Quelle: infas

* PAPI = schriftliche Befragung mittels Papierfragebogen (paper and pencil interviews).

** CAWI = schriftliche Befragung mittels Online-Fragebogen (computer assisted web interviews).

Die Respondenten in den Beratungsangeboten hatten die Möglichkeit, das Interview auf dem übersendeten Papierfragebogen zu beantworten (PAPI), oder aber die Online-Version (CAWI) zu nutzen. Insgesamt machten rund zwei Drittel von der Papierversion und ein Drittel der Befragten von der Online-Version Gebrauch. Bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten wurde der Papierfragebogen noch etwas häufiger genutzt (70 % PAPI, 30 % CAWI) als bei den EUTB (62 % PAPI, 38 % CAWI). Die zusätzlich bereitgestellte Möglichkeit, den Fragebogen in Leichter Sprache auszufüllen, wurde lediglich von einem EUTB-Angebot genutzt.

A 4 Standardisierte Befragung von Ratsuchenden

Im Folgenden werden Informationen zum Erhebungsdesign und der Durchführung der Befragung von Ratsuchenden der EUTB-Angebote und von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten der Rehabilitationsträger und von trägerunabhängigen Beratungsstellen ausgeführt.

Diese Ratsuchendenbefragung wird insgesamt zweimal durchgeführt, um etwaige Veränderungen im Zeitverlauf zu erfassen. Die erste Befragung von Ratsuchenden startete im Juli 2019 und wurde Mitte Februar 2020 abgeschlossen.⁵⁷ Die zweite Befragung wird im Sommer 2021 durchgeführt.

Das finale Ergebnis der ersten Befragung 2019/2020 ergab 2.729 beantwortete Fragebögen von Ratsuchenden der EUTB-Angebote und 632 Fragebögen von Ratsuchenden der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote von Rehabilitationsträgern und trägerunabhängigen Beratungsstellen.

Die befragten Ratsuchenden wurden über die Beratungsangebote der EUTB, der Rehabilitationsträger und der trägerunabhängigen Beratungsstellen für die Teilnahme an der ersten Befragungswelle gewonnen. Das heißt, die Verteilung der Fragebögen und Informationsmaterialien zur Befragung an die Ratsuchenden erfolgte direkt über die Beratungsangebote. Die Mitwirkung der Beratungskräfte aus den Beratungsangeboten war mitentscheidend für den Umsetzungserfolg der Ratsuchendenbefragung. Den Beratungskräften kam die Aufgabe zu, im Anschluss an ein erfolgtes Beratungsgespräch über das Forschungsvorhaben zu informieren und die ratsuchende Person für eine Teilnahme zu interessieren.⁵⁸ Bei telefonischen Beratungen waren die Beratungskräfte wie im Fall von Vor-Ort-

⁵⁷ Vor Beginn der eigentlichen Haupterhebung für die erste Befragungswelle von ratsuchenden Personen zwischen Sommer 2019 und Frühjahr 2020 wurde im April 2019 vorab ein Pretest durchgeführt. Für den Pretest beantworteten 41 Ratsuchende verschiedener EUTB-geförderter und nicht-EUTB-geförderter Beratungsangebote einen Fragebogen auf Papier. Der Pretest konzentrierte sich vor allem auf die inhaltliche Testung des Papierfragebogens und diente zur Optimierung des Fragebogens für die Haupterhebung.

⁵⁸ Aufgrund der Wichtigkeit der Unterstützung der Beratungsangebote und insbesondere der Beratungskräfte bei der „Teilnehmerrekrutierung“ für die Befragung der Ratsuchenden wurde von infas ein hohes Augenmerk darauf gelegt, ansprechende, genaue und gleichzeitig nicht zu umfangreiche Informationsmaterialien für alle Beteiligten (Beratungsangebote, Beratungskräfte und Ratsuchende) zu entwickeln, um diesen Prozess gut zu stützen. Mit anderen Worten wurde besonders darauf geachtet, neben dem eigentlichen Fragebogen auch optimale flankierende Erhebungsmaterialien bereit zu stellen, welche die Mitwirkung anregen und trotz der nicht geringen Komplexität des Vorgangs möglichst keine Frage offen lassen sollten. Dafür sendete infas jedem Beratungsangebot vorkonfektionierte Umschläge mit dem Fragebogen und den Informationsmaterialien für die Ratsuchenden zu.

Beratungen ebenfalls dazu angehalten, über die Befragung zu informieren und für eine Teilnahme zu werben.⁵⁹

Basis der ersten Welle der Befragung von Ratsuchenden der EUTB-Angebote und Ratsuchenden der Beratungsangebote von Reha-Trägern sowie weiteren trägerunabhängigen Beratungsangeboten war die Stichprobe der zuvor bereits durchgeführten Befragung von Beratungsangeboten. Für die Befragung von Ratsuchenden wurden an 583 EUTB-Angebote und an 575 nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote Erhebungsunterlagen versendet. Von 429 EUTB-Angeboten (74 Prozent) und von 175 nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen (30 Prozent) liegt mindestens ein Fragebogen einer oder eines Ratsuchenden vor. Tabelle 21 weist aus, wie viele Ratsuchende eines Beratungsangebots sich im Schnitt beteiligt und einen Fragebogen beantwortet haben.

Tabelle 21 Rücklauf nach EUTB- und nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten

Anzahl Ratsuchenden- Fragebögen zurück pro Beratungsangebot	insgesamt		EUTB- Angebote		Nicht-EUTB- geförderte Angebote	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
0 Fragebögen	554	47,8	154	26,4	400	69,6
1 bis 5 Fragebögen	359	31,0	216	37,0	143	24,9
6 bis 10 Fragebögen	154	13,3	132	22,6	22	3,8
11 bis 15 Fragebögen	77	6,6	67	11,5	10	1,7
16 bis 20 Fragebögen	13	1,1	13	2,2	0	-
21 bis 25 Fragebögen	1	0,1	1	0,2	0	-
Beratungsangebote insgesamt	1.158	100,0	583	100,0	575	100,0

Quelle: infas

Alle Ratsuchenden hatten die Möglichkeit, das Interview auf dem Papierfragebogen zu beantworten (PAPI) oder aber die Online-Version (CAWI) zu nutzen. Um die Barrierefreiheit der Online-Version zu gewährleisten, wurde der Online-Fragebogen auf Screenreader-Lesbarkeit, Größenskalierbarkeit und leichte Navigation abgestellt. Darüber hinaus wurde eine Übersetzung des Fragebogens in Leichte Sprache und eine Videoaufzeichnung in Deutscher

⁵⁹ Die Beratungskräfte wurden im Falle telefonischer Beratungen gebeten, allen Ratsuchenden die kostenfreie infas-Hotline, die E-Mailadresse und die Internetadresse eines Web-Portals von infas mitzuteilen. Die Ratsuchenden konnten sich dann über diese Kontaktwege direkt an infas wenden, um sich für die Befragung anzumelden. Von diesem Weg machten bis zum Ende der Erhebungsphase lediglich 15 Ratsuchende Gebrauch. Diese Personen erhielten die Erhebungsmaterialien direkt über den Postweg zugesendet. 11 dieser 15 Ratsuchenden haben den Fragebogen zurückgesendet bzw. beantwortet. Für 8 der 11 Ratsuchenden, die teilgenommen haben, liegen zudem Informationen über das Beratungsangebot vor, von dem sie für die Befragung rekrutiert wurden. Demnach haben 7 ratsuchende Personen eines EUTB-Angebots und 1 ratsuchende Person einer nicht-EUTB-geförderten Beratungsstelle an der Befragung teilgenommen, nachdem sie sich zuvor direkt bei infas angemeldet hatten.

Gebärdensprache (DGS) umgesetzt und in den webbasierten Selbstausfüllerfragebogen integriert.

Tabelle 22 Realisierte Interviews nach Erhebungsmethode

Befragungsmodus	insgesamt		EUTB-Ratsuchende		Nicht-EUTB-Ratsuchende	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
PAPI*	3.054	90,8	2.487	91,1	564	89,2
CAWI**	310	9,2	242	8,9	68	10,8
insgesamt	3.364	100,0	2.729	100,0	632	100,0

Quelle: infas

* PAPI = schriftliche Befragung mittels Papierfragebogen (paper and pencil interviews).

** CAWI = schriftliche Befragung mittels Online-Fragebogen (computer assisted web interviews).

Insgesamt machten 91 Prozent der Ratsuchenden von der Papierversion und lediglich 9 Prozent von der Online-Version des Fragebogens Gebrauch.

Diese Publikation wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales kostenlos herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlbewerbern oder Wahlhelfern während des Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Europa-, Bundestags-, Landtags- und Kommunalwahlen. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Publikation dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Bundesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Außerdem ist diese kostenlose Publikation - gleichgültig wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Publikation dem Empfänger zugegangen ist - nicht zum Weiterverkauf bestimmt.

Alle Rechte einschließlich der fotomechanischen Wiedergabe und des auszugsweisen Nachdrucks vorbehalten.