

Das Projekt Mensch.Recht.Inklusion. der Lebenshilfe Hannover Evaluation

Institut für Partizipation, Teilhabe und Selbstbestimmung
Dr. Katrin Grüber
Straßmannstr. 10
10249 Berlin
Tel. 0173-9359193
grueber@patese.de

Inhalt

Einleitung	4
Aktivitäten zur Stärkung der Klient*innen	5
Barrierefreie Kommunikation.....	5
Inklusive Sitzungen der Inklusionsbeauftragten und Vortreffen.....	6
Mitwirkung in Gremien und Prozessen.....	7
Workshop für Wohnvertretungen und Assistenz	9
Verfahren zum Beschwerdemanagement	9
Mini-Aktionspläne	11
Aktivitäten der Fachassistenzen Inklusion	11
Bewertung der Mini-Aktionspläne	11
Beispiele aus den Mini-Aktionsplänen	12
Abbau von Barrieren.....	12
Mitbestimmung	12
Selbstbestimmung im Alltag	13
Teilhabe	13
Veränderungen – ein anderes Miteinander	14
Die Perspektive der Klient*innen	15
Umgang mit Wünschen und Beschwerden	15
Beschaffung von Möbeln und Geräten.....	16
Selbstbestimmung und Mitbestimmung beim Essen.....	16
Respektloses Verhalten von Mitarbeitenden	17
Wünsche, Erwartungen und Forderungen von Klient*innen	18
Guter Umgang mit Wünschen.....	18
Verständliche Erklärungen und Informationen	18
Austausch ermöglichen.....	18
Gute Arbeitsbedingungen für Wohnvertretungen	18
Gewaltfreie und respektvolle Kommunikation	19
Stärkung der Mitarbeitenden	20
Austausch im Rahmen von Treffen	20
Unterstützung durch Erfahrungen	20

Wirkungen der Treffen.....	20
Erwartungen der Mitarbeitenden	20
Resümee und Empfehlungen	22

Einleitung

Die Lebenshilfe Hannover leistet in den Jahren 2024 und 2025 mit dem Projekt Mensch.Recht.Inklusion. einen weiteren Beitrag zur Umsetzung der UN-BRK. Mit dem Projekt sollen

- die Klient*innen gestärkt werden und
- die Beschäftigten gestärkt werden, die den Prozess zur Umsetzung der UN-BRK vorantreiben wollen.

Außerdem soll jeder Unternehmensteil passgenaue Ziele und Maßnahmen entwickeln und umsetzen (Mini-Aktionspläne).

Das Kernteam, bestehend aus Geschäftsführerin, pädagogischer Leitung, Referent Inklusion und externer Begleitung, steuerte den Prozess. Der Referent Inklusion koordinierte das Projekt. Die Fachassistenz Inklusion begleitete und unterstützte die Unternehmensteile und stärkte die Klient*innen. Die pädagogische Leitung beriet das Projekt fachlich. Die externe Begleitung erfolgte durch das Institut PaTeSe (Partizipation, Teilhabe und Selbstbestimmung). Über Fotos und Videos auf Instagram und LinkedIn wurde das Projekt auch Außenstehenden sichtbar gemacht.

Die Evaluation geht der Frage nach, welche Instrumente und Methoden zur Erreichung der oben genannten Ziele eingesetzt wurden. Sie enthält außerdem Hinweise auf Wirkungen und Zielerreichungen. Die Aktivitäten der Unternehmensteile werden anhand von guten Beispielen dargestellt.

In die Evaluation fließen ein:

- Protokolle von Sitzungen und Workshops
- Interviews (Inklusionsbeauftragte mit und ohne Behinderung und das M,R,I,¹-Team (Fachassistenzen und Referent Inklusion),
- Auswertung des M.R.I.-Teams nach Gesprächen mit den Unternehmensteilen über den Umsetzungsstand der Mini-Aktionspläne im Oktober 2025
- Beobachtungen während der Treffen der Inklusionsbeauftragten

¹ M.R.I. steht für „Mensch.Recht.Inklusion.“ und wird in diesem Bericht synonym verwendet.

Aktivitäten zur Stärkung der Klient*innen

Eines der wichtigsten Ziele des Projektes M.R.I. ist die Stärkung der Klient*innen unabhängig vom Alter und von der Behinderung. Sie sollen dabei unterstützt werden, sich mehr ihrer Rechte bewusst zu sein und für ihre Wünsche und Forderungen einstecken zu können. Hierbei geht es einerseits um eine Stärkung der Personen und andererseits um Bedingungen, die die Lebenshilfe Hannover und die Mitarbeitenden schaffen, um Selbstbestimmung und Mitbestimmung zu ermöglichen.

Barrierefreie Kommunikation

Eine entscheidende Grundlage für Selbstbestimmung und Mitbestimmung ist eine barrierefreie Kommunikation². Menschen benötigen einerseits Informationen in einer für sie verständlichen Form und andererseits muss die persönliche Kommunikation nach ihren Bedarfen ausgestaltet sein. Dies ist entweder die Leichte Sprache oder die Unterstützte Kommunikation (UK).

Insbesondere die Etablierung der UK ist aufwendig, weil oft mehrere Anläufe nötig sind, bis die passende Kommunikationsform gefunden und eingeübt wurde. Menschen, die sich nicht lautsprachlich äußern können, haben aber erst dann die Möglichkeit, sich in ihrer Kommunikation weiterzuentwickeln und sich selbstbestimmt zu äußern, wenn sie die für sie passenden Hilfsmittel erhalten haben. Das Thema muss immer wieder hochgehalten werden, damit niemand im Alltag vergisst, wie entscheidend die Kommunikationsmöglichkeiten und der Einsatz von Hilfsmitteln sind.

Mit der Fachberatung UK und der Inklusiven Schreibwerkstatt Büro für Leichte Sprache hat die Lebenshilfe Hannover essenzielle Strukturen für die Etablierung und kontinuierliche Anwendung barrierefreier Kommunikation in den Unternehmensteilen geschaffen.

Anwendung der Leichten Sprache

Es ist in der Lebenshilfe Hannover inzwischen Standard und immer selbstverständlicher, Aushänge oder Einladungen in Leichter Sprache zu verwenden. Mitarbeitende der Inklusiven Schreibwerkstatt übertragen diese für den Einsatz in den Unternehmensteilen. Die Übertragung wird anschließend von Mitgliedern der Prüfgruppe – alles Personen der Selbstvertretung – auf ihre Verständlichkeit für die Zielgruppe überprüft. Um der wachsenden Nachfrage und dem wachsenden Bedarf nachkommen zu können, wurden neue Mitglieder für die Prüfgruppe gewonnen. Außerdem finden Prüfungen im Rahmen der Tagesstruktur in Linden statt.

² Vgl. Lang, Annika und Reich, Katrin (2019): Menschen mit Komplexer Behinderung – Besondere Bedarfe erfordern spezialisiertes Wissen, in Teilhabe 1/2019, Bundesvereinigung Lebenshilfe, S. 74–79.

Schrittweise wurden für die Lebenshilfe Hannover relevante Dokumente in die Leichte Sprache übertragen. Sie sind im QM-System direkt den Dokumenten in Standard-Sprache zugeordnet, sodass sie leichter nutzbar und in der Relevanz mit den anderen Dokumenten gleichgesetzt sind.

Die monatliche E-Mail der Inklusiven Schreibwerkstatt versorgt die Unternehmensteile mit Hinweisen auf Materialien, die für ihren Alltag relevant sind.

Fachberatung UK

Die Fachberatung UK hat auf vielfältige Weise zu einer Verbreitung der UK in der Lebenshilfe Hannover beigetragen. Sie hat zahlreiche Beratungsgespräche in den Unternehmensteilen durchgeführt, regelmäßige Fortbildungen und Inhouse-Schulungen angeboten, die UK-Straße bei unterschiedlichen Gelegenheiten gezeigt und die Treffen der UK-Beauftragten organisiert. Außerdem hat sie Kolleg*innen im Vorfeld von Veranstaltungen beraten, damit diese Feste oder auch Sitzungen möglichst barrierefrei gestalten können.

Ein wichtiges Produkt im Rahmen des Projektes sind zwei Kommunikationstafeln, eine für Kinder und Jugendliche und eine für Erwachsene. Sie sollen in den Unternehmensteilen aufgehängt werden. Klient*innen können sie aber auch bei Veranstaltungen verwenden. Diese Tafeln mit 70 Begriffen ermöglichen und erleichtern es Klient*innen, sich entweder über eine Gebärde oder über ein Metacom-Symbol mitzuteilen.

Nutzung der UK in den Unternehmensteilen

Die Unternehmensteile fragen zunehmend die Unterstützung durch die Fachberatung UK nach und suchen nach Wegen, ihren Bedarf an Wissen mit ihrem eingeschränkten Zeitbudget in Einklang zu bringen. In der Tagesförderstätte in der Büttnerstraße wurde ein regelmäßiger Beratungstermin etabliert, ein vergleichbares Angebot ist für die Wohnstätte Gut Lohne neu eingerichtet. Außerdem wurden thematische Inputs in Team-Sitzungen integriert.

Inklusive Sitzungen der Inklusionsbeauftragten und Vortreffen

Die inklusiven Sitzungen der Inklusionsbeauftragten und die Vortreffen sind wichtige Strukturen des Projektes M.R.I..

Die Fachassistenzen Inklusion haben die Barrierefreiheit mit Unterstützung der Fachberatung UK in den Sitzungen schrittweise erhöht. Teilnehmende haben die Möglichkeit, Zustimmung oder Ablehnung auszudrücken oder den Wunsch zu sprechen erkenntlich zu machen. Wer dies wünscht oder braucht, kann über einen Taster oder

Talker kommunizieren. Alle Teilnehmenden lernen relevante Begriffe der Gebärdensprache. Einladungen und Protokolle werden in Leichter Sprache verfasst. Dies ermöglicht eine direkte Kommunikation mit den Selbstvertretungen, sodass sie nicht auf Mitarbeitende angewiesen sind.

Die Inklusionsbeauftragten mit Behinderung haben die Möglichkeit, sich im Rahmen der Vortreffen und mit Unterstützung der Fachassistenzen Inklusion auf die inklusiven Sitzungen vorzubereiten. Sie sprechen in einer geschützten Atmosphäre über ihre Wünsche und Bedarfe und tauschen sich über Entwicklungen in ihren Häusern aus. Sie adressieren regelmäßig folgende Themen: Bedarfe an Ausstattung, Auswahl beim Essen und die Folgen der personellen Situation auf ihre Wohn- und Lebensqualität. Ein wichtiges Thema waren Fragen des Gewaltschutzes. Die Klient*innen hatten insbesondere wegen der Anwesenheit der Projektkoordination des Projektes Gewaltschutz die Möglichkeit, niedrigschwellig Vorkommnisse anzusprechen.

Ihre Anliegen gelangen über den Bericht aus dem Vortreffen in die inklusiven Sitzungen. Während dies zu Beginn des Projektes nicht nachgehalten wurde, übermitteln die Fachassistenzen Inklusion nun Anliegen, die konkrete Unternehmensteile betreffen, den zuständigen Mitarbeitenden vor Ort. Sie haken nach, wie mit den Wünschen umgegangen wird und informieren darüber in den folgenden Sitzungen. Dies gilt auch für Wünsche und Bedarfe, die während der Sitzung der Inklusionsbeauftragten entwickelt werden.

Der Umgang in den Sitzungen ist durch Wertschätzung und Interesse an anderen Meinungen und Perspektiven geprägt. Inhaltliche Inputs bieten die Grundlage für den Austausch und die Vertiefung der Themen in inklusiven oder exklusiven Arbeitsgruppen. Folgende Beispiele zeigen die Relevanz und Bandbreite; Mitbestimmung, inklusive Planungsprozesse, Mut zum Beschweren, gute Bedingungen für Assistenz und Wohnvertretung, Gewalt und Schutz vor Gewalt, Kinderrechte. Bei der Vorstellung der Ergebnisse in der großen Runde zeigt sich regelmäßig, dass die Arbeitsgruppen unabhängig von der Zusammensetzung zu vergleichbaren Schlussfolgerungen kommen.

Mitwirkung in Gremien und Prozessen

Rahmen für die Arbeit von Wohnvertretungen

Das Niedersächsische Gesetz über unterstützende Wohnformen (NuWG § 4 Absatz 1) regelt die Mitwirkungsmöglichkeiten der Wohnvertretung für folgende Bereiche: „Unterkunft, Verpflegung, Aufenthaltsbedingungen, Betreuung oder Freizeitgestaltung.“ Um ihre Aufgaben gut erfüllen zu können, brauchen Wohnvertretungen

gute Arbeitsbedingungen, eine ausreichende Unterstützung durch Assistenz sowie Schulungen.³

Aktivitäten und Mitwirkungsmöglichkeiten der Wohnvertretungen

Die Wohnvertretungen der Wohnstätten der Lebenshilfe Hannover sind unterschiedlich aktiv. Einige treffen sich monatlich, andere zwei- bis dreimal im Jahr. Einige haben Befragungen zu Freizeitangeboten oder zu Anforderungen an Möbel durchgeführt.

Auch die Stellung der Wohnvertretungen in den Wohnstätten ist unterschiedlich. Vereinzelt wurden sie zu einer Teamsitzung eingeladen. Einige waren aktiv an Bewerbungsgesprächen beteiligt. Sie hatten dazu im Rahmen eines Vortreffens eine Liste mit Fragen vorbereitet. Es gibt aber auch Standorte, in denen der Bewohnervertretung ohne Begründung mitgeteilt wird, ihre Beteiligung sei nicht möglich.

Bedingungen für die Arbeit der Wohnvertretungen

Die Unterstützungsmöglichkeiten durch Mitarbeitende sind in den einzelnen Wohnstätten unterschiedlich. Es ist zu vermuten, dass die Frequenz der Sitzungen der Wohnvertretungen von der Zeit abhängt, die den Assistenzen zur Verfügung steht. Außerdem haben sie unterschiedliche Möglichkeiten, einen Raum zu finden, in dem sie ungestört sprechen können.

Gutes Beispiel: Tagesförderstätten-Rat

Die Lebenshilfe Hannover gehört zu den wenigen Organisationen in Deutschland, in der Kund*innen von Tagesförderstätten über einen Tagesförderstätten-Rat (folgend: TaFö-Rat) ihre Interessen vertreten, auch wenn dies anders als bei den Wohnvertretungen nicht gesetzlich vorgeschrieben ist.

Im Rahmen des Projektes haben Mitarbeitende der Tagesförderstätte in der Büttnerstraße durch vielfältige Maßnahmen und Aktivitäten systematisch dafür gesorgt, dass die Mitglieder des TaFö-Rates ihre Aufgaben gut erfüllen können. Sie haben eine ausreichende Unterstützung und können sich regelmäßig treffen. Die Assistenz bereitet die Sitzungen vor, unterstützt die Mitglieder des TaFö-Rates während der Sitzungen und erstellt ein Protokoll. Sie informiert die Mitglieder des TaFö-Rates über neue Mitarbeitende, Veranstaltungen und Termine. Alle Informationen und das Protokoll werden in Leichter Sprache erstellt und wichtige Dokumente ins QM aufgenommen.

³ Vgl. Bundesvereinigung Lebenshilfe e. V. (Hrsg.), Katrin Grüber (Text) Forderungspapier Stärkung der Bewohner*innenvertretungen Selbstbewusst – stark und entscheidend (2024).

Die Tätigkeit des TaFö-Rates ist eng mit den Klient*innen und dem Team verzahnt. Die Mitarbeitenden haben einen niedrigschwelligen Zugang zum Protokoll, sodass sie über die angesprochenen Themen Bescheid wissen.

Auf dem Whiteboard können Klient*innen Informationen in Leichter Sprache lesen oder über einen Taster hören. Außerdem können sie Zettel mit Beschwerden oder einem Feedback in den am Whiteboard aufgehängten Briefkasten einwerfen. Die Inhalte werden auf den Sitzungen des TaFö-Rates besprochen und weitergegeben. So wurde beispielsweise eine Beschwerde über zu salziges Essen erfolgreich an das Cateringunternehmen weitergegeben. Beispiele für Themen sind der Wunsch von Klient*innen nach einem Gruppenwechsel, nach Hospitationen und Praktika sowie die Ausgestaltung des Sommerfestes oder der Planung einer Disko für die Klient*innen.

Die Kommunikation mit den Mitgliedern des TaFö-Rates erfolgt nicht nur über den Briefkasten, sie gehen auch in die Gruppen. So stellen sie die „Verhaltensampel“⁴ vor, die sie erstellt haben, und erklären, wie Klient*innen ihnen schreiben können.

Das systematische Vorgehen in der Tagesförderstätte in der Büttnerstraße hat andere Unternehmensteile in der Lebenshilfe Hannover angeregt, ähnlich vorzugehen. So wurden Dokumente für das Wahlverfahren bei der Wahl für Klassensprecher*innen von der Schule Forst Mecklenheide übernommen.

Workshop für Wohnvertretungen und Assistenz

Im Mai 2025 fand ein mehrtägiger Workshop mit Mitgliedern von Wohnvertretungen und ihren Assistenzen zum Thema Stärkung von Selbstvertretungen statt. Die Teilnehmer*innen konnten die Erfahrung machen, wie wichtig eine gute Zusammenarbeit ist und wie viel Freude das macht. Außerdem lernten sie mehr über die Aufgaben von Wohnvertretungen, der Assistenz und der Rollenaufteilungen.

Verfahren zum Beschwerdemanagement

Zu Beginn des Projektes äußerten Klient*innen und Mitarbeitende einen Bedarf für ein verbessertes Beschwerdemanagement. Nur wenige Klient*innen kannten die Beschwerdemöglichkeiten. Sie vermissten Informationen zu diesem Thema und eine

⁴ Im Rahmen des Gewaltschutzprojektes wurde in einem partizipativen Prozess ein Plakat mit negativen und eines mit begrüßenswerten Verhaltensweisen von Klient*innen erstellt im Anschluss an die Verhaltensregeln für Mitarbeitende.

niedrigschwellige Möglichkeit, ihre Beschwerden zu notieren, und sie wünschten sich einen Briefkasten. Mitarbeitende gaben an, dass ihnen der Prozess nicht klar war.

Deshalb wurde eine Übersicht erstellt mit den Prozessabläufen, den Anlaufstellen und wichtigen Informationen. Die Beschwerdezetteln wurden gemeinsam mit Selbstvertretungen so formuliert, dass sie für Klient*innen verständlich und ansprechend sind.

Es wurde dann festgestellt, dass Informationen und die formalen Abläufe allein nicht ausreichen. Das Thema muss positiv besetzt werden, weil es bisher „ein gefühltes Tabu“ war, sich zu beschweren. Das bedeutet einerseits, Klient*innen müssen ermutigt werden, Beschwerden zu formulieren, andererseits, dass das im QM verankerte Verfahren zum Umgang mit den Beschwerden gelebt werden muss.

Seit Oktober 2025 hängen in allen Unternehmensteilen einheitliche Beschwerdebriefkästen, Ansprechpersonen mit Kontaktinformationen in Leichter Sprache und mit Sprachausgabe der Informationen über Taster. Es werden verbindliche Termine für die Leerung der Briefkästen mitgeteilt und Dokumente für Feedback, Beschwerden und Kontaktwünsche sind verfügbar.

Mini-Aktionspläne

Die Kernidee des Projektes war es, es den Unternehmensteilen möglichst einfach zu machen, einen Beitrag zur UN-BRK zu leisten. Sie waren im ersten Schritt aufgefordert, sich Ziele zu setzen und Maßnahmen bzw. Aktivitäten zu überlegen, die dem selbst gesteckten Ziel zur Erreichung dienen. Im zweiten Schritt sollten sie dann die Maßnahmen bzw. Aktivitäten durchführen. Bei diesen Prozessen konnten sie bedarfsorientiert durch die Fachassistenzen Inklusion unterstützt werden. Als Konsequenz aus Erfahrungen des Aktionsplans 2.0 sollen insbesondere die Mitarbeitenden gestärkt werden, die für Veränderungen aufgeschlossen sind.

Aktivitäten der Fachassistenzen Inklusion

Die Inklusionsassistenzen waren Ansprechpartner*innen vor Ort und „Gesichter“ des Projekts M.R.I. Sie haben am Anfang alle Unternehmensteile aufgesucht, an Teamsitzungen teilgenommen und ihre Unterstützung angeboten. Wenn dies notwendig war, wurde auch mehrfach nachgefragt. Auf diese Weise konnten sie sich am Anfang des Projektes einen guten Überblick verschaffen und haben die Informationen an alle Unternehmensteile weitergegeben. Im Laufe des Projektes wurden ihre Unterstützungsangebote individueller und konzentrierten sich insbesondere auf die Mitarbeitenden, die um Unterstützung gebeten hatten. In manchen Unternehmensteilen führte dies zu einem regelmäßigen Austausch, in anderen kam der Kontakt ganz zum Erliegen. Die Fachassistenzen haben Mitarbeitende durch maßgeschneiderte Informationen unterstützt, beispielsweise über Ansprechpartner*innen oder Praxisbeispiele anderer Unternehmensteile. Außerdem stellten sie Kontakte her – entweder innerhalb oder auch außerhalb der Lebenshilfe Hannover.

Wenn einzelne Mitarbeitende die Entwicklung bzw. Umsetzung von Ideen durch destruktive Äußerungen verhindern wollten, haben Projektbesprechungen nicht im Team, sondern nur mit motivierten Kolleg*innen stattgefunden.

Bewertung der Mini-Aktionspläne

Zu Beginn des Projektes gab es die Überlegung, am Ende eine Aufstellung darüber zu machen, inwieweit Ziele erreicht und welche Maßnahmen durchgeführt wurden. Die Auswertung am Ende des Projektes hat deutlich gemacht, dass ein solches Vorgehen nicht zielführend ist, da es keinen objektiven Maßstab gibt. Schließlich sollte der Ausgangspunkt der einzelne Unternehmensteil sein – diese sind in Bezug auf Aufgaben, Rollen und Ausgangsbedingungen aber unterschiedlich: Es gibt sehr motivierte und weniger motivierte Teams. Manche mussten zu Beginn hohe Hürden überwinden, andere konnten das fortführen, was sie bereits begonnen hatten. In

manchen Unternehmensteilen (beispielsweise in den Kindertagesstätten, der Tagesstruktur in Linden und dem NiL) haben die Klient*innen seit mehreren Jahren die Möglichkeit, an vielen Prozessen mitzuwirken und mitzuentcheiden.

Auch sind die Ziele, die die Unternehmensteile formuliert hatten, unterschiedlich. Manche haben sich anspruchsvolle und umfangreiche Aufgaben gestellt, bei denen sie außerdem von unterschiedlichen Rahmenbedingungen abhängig waren, andere haben sich Ziele gesetzt, die innerhalb des Teams gut bewältigbar waren und bei denen sie nicht den Eindruck hatten, sie müssten eine zusätzliche Aufgabe erledigen. Die Entscheidungen waren nicht vom Aufwand, sondern vom Interesse und der Notwendigkeit geprägt.

Beispiele aus den Mini-Aktionsplänen

Im Folgenden sind Beispiele aus den Mini-Aktionsplänen aufgeführt. Sie machen deutlich, was die Unternehmensteile unternommen haben, um Barrieren abzubauen, Mitbestimmung zu ermöglichen, Selbstbestimmung zu fördern und Teilhabe zu unterstützen. Unternehmensteile sind nur in Ausnahmefällen genannt.

Abbau von Barrieren

- Verbesserung der Orientierung durch Beschriftung und Piktogramme von Räumen, Möbeln oder Dienstplänen
- Informationsweitergabe auch mit Taster oder mit Fotos (beispielsweise für Ausflüge)
- persönliche Listen oder Taster: Schilder „Bitte nicht stören“, Übersichten „Was möchte ich machen?“

Mitbestimmung

- Unterstützung des TaFö-Rates in der Büttnerstraße (s. S. 8-9)
- Etablierung von Mitbestimmungsprozessen und -strukturen im inklusiven Begegnungszentrum Normal in Linden (NiL): Viermal im Jahr finden „Große Treffen“ statt, es gibt eine Co-Moderation von Mitarbeitenden und Inklusionsbeauftragten und das ehrenamtliche inklusive Team des Offenen Mittwochs trifft sich einmal im Monat, um die Durchführung der kommenden Angebote zu besprechen.
- Etablierung von Mitbestimmungsprozessen und -strukturen im inklusiven Projekt Finja (Freizeit – inklusiv, jung, aktiv): Im Finja-Treff hatten Jugendliche mehrere Möglichkeiten, Wünsche und Vorschläge für die zukünftige Angebotsplanung zu äußern. Diese wurden aufgegriffen. Alle Angebote des letzten

Quartals 2025 sind Wünsche der Jugendlichen. Die Wünsche und Bedarfe der Jugendlichen sind ein eigener Tagesordnungspunkt der Teamsitzung.

- Etablierung von Mitbestimmungsmechanismen in der Schule Forst Mecklenheide, Wahl von Klassensprecher*innen
- Stärkung von Wohnvertretungen in den Wohnhäusern der Lebenshilfe Hannover durch eine feste Assistenz, regelmäßige Sitzungen, Fortbildungen und die Unterstützung bei Befragungen
- Mitwirkungsmöglichkeiten von Klient*innen durch Abfragen zu unterschiedlichen Themen (Freizeit, Essen, Möbelauswahl, Getränkewünsche)
- Gemeinsame Planung von Freizeitaktivitäten
- Gemeinsames Aussuchen von Möbeln

Selbstbestimmung im Alltag

- In der Villa Beindorff wurde in einem partizipativen Prozess systematisch erfasst, welche Unterstützung, welche Informationen und welche Prozesse die Klient*innen für ihre Selbstbestimmung benötigen.
- Die Kindertagesstätten suchen aktiv nach individuellen Interessen und Vorlieben der Kinder. Diese werden respektiert und umgesetzt, ob es um Wippen, das Malen von Zahlen und Buchstaben oder um eine Abneigung von Ausflügen geht. Auch kann jedes Kind morgens entscheiden, dass es an dem Tag die Gruppe wechseln möchte.

Teilhabe

Es gibt verschiedene Herausforderungen für selbstbestimmte Aktivitäten der Klient*innen im Sozialraum. Beispielsweise muss die Barrierefreiheit gewährleistet sein. Außerdem benötigen die Klient*innen Informationen, die für sie nachvollziehbar sind. Die Begleitung in den Sozialraum ist insbesondere für Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf personalintensiv. Hierbei sind die Unternehmensteile unterschiedliche Wege gegangen.

- So gibt es in der Villa Beindorff einen Kalender, der über einen Taster abgehört werden kann.
- Insbesondere in den Unternehmensteilen, denen es gelungen ist, externe Unterstützung (Einzelasistenzen, Angehörige oder Ehrenamtliche) zu organisieren, haben die Klient*innen regelmäßig, d. h. jeden Monat oder sogar jede Woche die Gelegenheit zu Unternehmungen im Sozialraum – allein oder in der Gruppe.
- Das NiL hat die Teilnahme an Demonstrationen organisiert (CSD mit Bannern, Disability and Mad Pride, Protesttag). Jugendliche sprechen bei Fachworkshops oder Netzwerktreffen als Expert*innen in eigener Sache.

Veränderungen – ein anderes Miteinander

Als vor vier Jahren zum ersten Mal Klient*innen an den Sitzungen der 0, zu sagen, was sie möchten oder auch was sie nicht möchten. Außerdem haken sie nachdrücklich nach, wenn ihr Wunsch nicht umgesetzt wird. Dies gilt für Erwachsene, für Jugendliche und für Kinder. Es kann keine statistische Aussage darüber getroffen werden, für wie viele Klient*innen dies gilt. In manchen Unternehmensteilen scheint dies viele Klient*innen zu betreffen, in anderen vor allem die Selbstvertretungen. So ist zu vermuten, dass es nach wie vor Klient*innen gibt, die kein ausreichendes Selbstbewusstsein oder Angst vor „Gegenwind“ haben und sich gegenüber Mitarbeitenden ausgeliefert fühlen.

Das gestiegene Selbstbewusstsein der Klient*innen verändert das Miteinander zwischen Klient*innen und Mitarbeitenden. Im Rahmen der Evaluation kann kein umfassender Überblick gegeben werden. Es gibt aber Hinweise auf unterschiedliche Reaktionen. Die einen begrüßen die Entwicklung, weil sie die Diskussionen und den Austausch als Bereicherung begreifen, die auch das Team belebt, andere sehen sich bzw. ihre Arbeit infrage gestellt und reagieren ablehnend.

Weiterhin ist zu beobachten, dass sich das Miteinander unter Peers verändert. Dies gilt für alle Altersgruppen. Erwachsene verabreden sich zu Treffen oder gemeinsamen Unternehmungen. Jugendliche haben mehr den Wunsch, sich gegenseitig zu unterstützen und sie empfinden sich mehr als Gruppe. Gemeinsam erkunden sie den Sozialraum und eignen ihn sich so an. Kindern finden beim Nutzen verschiedener Spielangebote gemeinsame Regeln.

Beobachtungen zeigen, dass die Stärkung nicht nur durch Worte, sondern auch durch Gesten erfolgt. Die Stopp-Geste wird mit großer Begeisterung eingesetzt von Kindern und von Erwachsenen – dies wirkt auch auf Mitarbeitende ansteckend.

Mitarbeitende beschreiben die positiven Wirkungen von Unternehmungen im Sozialraum. Die Freude darüber, etwas erlebt zu haben, ist bei allen Altersgruppen sichtbar.

Die Perspektive der Klient*innen

In den vorangegangenen Kapiteln wurden positive Entwicklungen und Erfahrungen dargelegt. Klient*innen erleben eine Wertschätzung, wenn Mitarbeitende sich die Zeit nehmen, jeden Abend mit ihnen zu einer Tafel zu gehen, auf der sie sehen können, was am nächsten Tag geplant ist und was sie sich vorgenommen haben. Kinder erfahren im Alltag, dass ihre Wünsche respektiert und umgesetzt werden. Wenn sie beispielsweise nicht Linienbus fahren wollen, dann fährt die Gruppe mit der Straßenbahn.

Das Bild wäre aber nicht vollständig, wenn nicht auch die negativen Erfahrungen dargestellt würden. Schließlich waren sie regelmäßiges Thema bei den Vortreffen, den Sitzungen der Inklusionsbeauftragten, den Gesprächen des Inklusionsteams und den Interviews.

Umgang mit Wünschen und Beschwerden

Klient*innen machen positive und negative Erfahrungen, wenn sie Wünsche und Beschwerden äußern. Im Folgenden werden negative Erfahrungen beschrieben, die auf den Sitzungen regelmäßig thematisiert wurden.

Zu den negativen Erfahrungen gehört, dass Mitarbeitende einen Gesprächswunsch unter dem Hinweis „Ich habe keine Zeit“ abweisen, ohne eine Alternative vorzuschlagen. Einige der Klient*innen fragen zwar wiederholt nach, kommen aber auch an ihre Grenzen.

Sie machen positive Erfahrungen, wenn sie gemeinsam mit Mitarbeitenden an Prozessen mitwirken. Die positive Erfahrung wird aber zunichtegemacht, wenn Planungs- und Gestaltungsprozesse, beispielsweise für ein Hochbeet im Garten ihrer Wohnstätte, gestoppt werden. Solche Entscheidungen sind für sie auch deshalb nicht plausibel, weil die Realisierung in einem anderen Unternehmensteil möglich war.

Auch in anderen Fällen erhalten sie keine nachvollziehbare Erklärung. Sehr oft hören sie nur pauschal, Möbel oder eine Veranstaltung seien zu teuer, ohne dass aufgeschlüsselt wird, welcher Preis angemessen wäre oder ob es eine Alternative gäbe. Es ist verständlich, dass solche Situationen für die Klient*innen unangenehm und frustrierend sind, aber auch für die Mitarbeitenden.

Einige Mitarbeitende fragen die Wünsche von Klient*innen nicht ab. Beispielsweise setzen sie mangelndes Interesse voraus und fragen nicht, ob sie an externen Angeboten teilnehmen möchten. Auch reagieren einige Mitarbeitende mit Unverständnis, wenn Klient*innen ihre Essensgewohnheiten ändern bzw. davon abweichen. Manche reagieren verärgert, wenn Klient*innen nicht an Freizeitaktivitäten, die sie organisiert

haben, teilhaben möchten. Sie fragen nicht nach Gründen für ein mangelndes Interesse.

Beschaffung von Möbeln und Geräten

Der Prozess der Anschaffung von Möbeln ist seit vielen Jahren für die Klient*innen von hoher Bedeutung, weil sie negative Erfahrungen gemacht haben. Einige haben erlebt, dass ihr Wunsch zuerst mit der pauschalen Begründung, die Anschaffung sei zu teuer, abgelehnt wird. Sie haben den Eindruck, dass sie immer wieder nachfragen müssen. Es ist für sie unverständlich und unangenehm, dass der Zeitraum zwischen der Anmeldung der Bedarfe und der Umsetzung sehr groß ist, auch wenn es um den Ersatz von kaputten Möbeln oder unbequemen Stühlen geht.

Selbstbestimmung und Mitbestimmung beim Essen

Selbst- und Mitbestimmung beim Essen waren schon beim Aktionsplan 2.0 ein wichtiges Thema. Die Möglichkeiten der Klient*innen, an der Essensauswahl beteiligt zu sein, ist unterschiedlich. In einigen Unternehmensteilen ist dies schon seit längerer Zeit selbstverständlich, in anderen nicht. Es ist also nach wie vor kein Standard.

In den Wohnstätten leben Menschen mit sehr unterschiedlichen Interessen und Bedarfen. Gerade beim Essen wird immer wieder austariert, inwieweit individuelle Wünsche realisiert werden können oder ob Regelungen und Vereinbarungen, die die Gruppe hat oder die für die Gruppe getroffen wurden, dies verhindern. Die erlebte bzw. gelebte Praxis ist in den Wohnstätten der Lebenshilfe Hannover unterschiedlich.

Dies zeigt sich beispielhaft bei der Frage, ob es in einer Wohngruppe am Samstag aufgebäckene Brötchen geben soll oder ob die Brötchen vom Bäcker geholt werden sollen. Auf den ersten Blick mag die Antwort einfach sein. Der Wunsch ist aber nicht nur vom Geschmack abhängig, sondern auch vom Aufwand. Manchen Klient*innen macht es Spaß, zum Bäcker zu gehen, andere finden es lästig oder sie brauchen Unterstützung beim Einkaufen.

Eine Möglichkeit ist, beide Arten von Brötchen anzubieten, sodass Klient*innen jeden Samstag selbstbestimmt wählen können. Es gibt außerdem verschiedene Möglichkeiten der Mitbestimmung: Die Gruppe wird entweder regelmäßig gefragt oder nur einmal mit der Folge, dass die mehrheitlich getroffene Entscheidung dauerhaft gilt. Keine Mitbestimmung findet dann statt, wenn Mitarbeitende nur aufgebäckene Brötchen anbieten mit der Begründung, dies sei für sie ein geringerer Aufwand.

Manchmal erleben Klient*innen, dass ihre Bedürfnisse ignoriert werden. Mitarbeitende fordern sie auf, ein Essen aufzuessen, das ihnen offensichtlich nicht schmeckt, oder sie erhalten etwas anderes, als sie sich gewünscht haben. Auch wird ihre

Entscheidung für ein Essen negativ bewertet, weil es nicht den Ansprüchen an gesunde Ernährung entspricht.

Respektloses Verhalten von Mitarbeitenden

Respektlose und grenzüberschreitende Äußerungen von Mitarbeitende gegenüber Klient*innen sind sicher nicht der Normalfall, kommen aber vor. Beispielsweise setzen Mitarbeitende Mittagessen als Belohnung für „artiges“ Verhalten ein oder verhängen ein Rauchverbot wegen „schlechten“ Verhaltens. Sie bewerten den Körper von Klient*innen negativ und stellen sie vor anderen bloß, indem sie sagen, sie würden riechen und sollten duschen gehen. Sie sprechen Klient*innen nicht Mut zu, wenn sie etwas ausprobieren, sondern sie machen deutlich, dass sie glauben, sie seien bestimmten Aufgaben nicht gewachsen.

Wünsche, Erwartungen und Forderungen von Klient*innen

Guter Umgang mit Wünschen

Klient*innen wollen an immer mehr Stellen ihre Wünsche äußern. Dies gilt für Freizeitangebote, für das Essen und für die Einrichtung. Sie erwarten aber nicht nur, dass ihnen zugehört wird, sie erwarten, dass ihre Wünsche ernst genommen und dass Vorschläge möglichst zeitnah umgesetzt werden. Sie wollen nicht erleben, dass Planungen aus ihrer Sicht jäh gestoppt werden. Sie möchten, dass Mitarbeitende und Leitungen nach Lösungen suchen. Ein Beispiel: Wenn es heißt, dass ein Hochbett zu teuer sei, dann möchten sie, dass nach günstigeren Lösungen gesucht wird. Wenn sie sich Farben für Möbel ausgesucht haben, dann möchten sie, dass Möbel mit der von ihnen ausgesuchten Farbe angeschafft werden.

Verständliche Erklärungen und Informationen

Immer wieder fordern Klient*innen, informiert zu werden, und zwar in einer für sie verständlichen und nachvollziehbaren Form. Dies bedeutet insbesondere nicht nur mündliche Informationen, sondern auch bebilderte Zettel in Leichter Sprache sowie besprochene Taster.

Austausch ermöglichen

Für Klient*innen ist der Austausch untereinander ein wichtiger Aspekt der Vortreffen, auf denen sie die Sitzungen der Inklusionsbeauftragten vorbereiten. Sie schätzen aber auch den Austausch mit Mitarbeitenden im Rahmen der Sitzungen der Inklusionsbeauftragten. An verschiedenen Stellen haben sich Bewohnervertretungen einen Austausch mit anderen Bewohnervertreter*innen gewünscht, entweder innerhalb der Lebenshilfe Hannover oder mit denen anderer Träger. Um diesen Austausch zu ermöglichen, sind entweder eine Begleitung notwendig oder die Fahrtwege müssen organisiert werden.

Gute Arbeitsbedingungen für Wohnvertretungen

Bewohnervertretungen wünschen sich eine bessere Ausstattung, um gut arbeiten zu können: Das sind ein eigener Raum, ein eigener Computer, ein guter Zugang zur E-Mail-Adresse und ein Handy für die Mitglieder der Bewohnervertretung. Sie möchten

sich mehr mit anderen Wohnvertretungen innerhalb und außerhalb der Lebenshilfe Hannover treffen.

Gewaltfreie und respektvolle Kommunikation

Angeregt durch das Gewaltschutz-Projekt Deeskalation und Empowerment setzen sich Klient*innen mehr mit der Frage auseinander und wünschen sich zu dem Thema Fortbildungen. Sie erwarten eine respektvolle Kommunikation durch die Mitarbeitende unabhängig von deren Stimmung. Auch sollen sie ihre Essenswünsche und ihr Essen nicht negativ bewerten und kommentieren und sie sollen Wünsche nach Gesprächen oder ihre Beschwerden nicht einfach abweisen, sondern Alternativen anbieten.

Stärkung der Mitarbeitenden

Austausch im Rahmen von Treffen

Wie geplant wurde der fachliche und kollegiale Austausch im Rahmen von unternehmensübergreifenden regelmäßigen Treffen fortgeführt: inklusive Treffen der Inklusionsbeauftragten, das Vernetzungstreffen der UK-Beauftragten und die AG Leichte Sprache. Es nehmen nun auch Mitarbeitende der Tagesstruktur Linden am monatlichen Lindener Verbundtreffen „Team Linden“ teil. Dies ist ein Zeichen für den hohen Stellenwert des kollegialen Austausches.

Unterstützung durch Erfahrungen

In einigen Fällen haben Beschäftigte in den Unternehmensteilen durch Anregungen der Inklusionsassistenzen neue Ideen bekommen und hatten mehr Möglichkeiten, Veränderungen direkt an ihrem Arbeitsplatz bzw. im Alltag zu erleben. Fortbildungen zur UK und die Nutzung der Hilfsmittel haben Mitarbeitende befähigt, selbst einzuschätzen, ob Klient*innen Unterstützung in der Kommunikation benötigen. Das Ausprobieren von Materialien gibt mehr Sicherheit. Durch die Teilnahme von Mitarbeitenden der Schreibwerkstatt am Lindener Verbundtreffen werden Ergebnisse direkt adressatengerecht erstellt und allen zur Nutzung zur Verfügung gestellt.

Wirkungen der Treffen

Die Treffen der Inklusionsbeauftragten erweitern den Horizont der Mitarbeitenden durch den Austausch mit Klient*innen und Kolleg*innen anderer Bereiche. Sie bekommen neue Ideen, die sie leicht in ihrer Praxis anwenden können oder auch praktische Hinweise auf Materialien. Es stärkt sie, wenn sie sehen, dass andere ähnliche Probleme haben, und wenn sie merken, dass sie mit ihrem Wunsch nach Veränderungen nicht allein sind. Auch sind konkrete Hinweise beispielsweise auf Materialien wie zur UK und zur Leichten Sprache hilfreich. Dies gilt für die Treffen der Inklusionsbeauftragten ebenso wie für die Treffen der UK-Beauftragten und die AG Leichte Sprache.

Erwartungen der Mitarbeitenden

Aus Sicht der Mitarbeitenden ist es wichtig, dass sie gute Möglichkeiten haben, ihre pädagogischen Ideale sowie ihren Wertekanon in Bezug auf Selbstbestimmung und Partizipation umzusetzen. Bedingung dafür ist, dass ihnen Vertrauen entgegengebracht wird und sie wertschätzend behandelt werden. Sie wünschen sich (größere)

Entscheidungsspielräume, beispielsweise bei der Beschaffung von Gegenständen, genereller Ausstattung oder dem Anpassen von Abläufen.

Assistenzen für Wohnvertretungen haben im Rahmen des Workshops zur Stärkung der Selbstvertretung notiert, welche Bedingungen sie für eine gute Unterstützung benötigen:

- Räume für Gespräche und Sitzungen
- mehr Zeit für Assistenzaufgaben und eine Freistellung für diese Aufgaben
- inklusive oder exklusive Schulungen und Beratung
- kollegialer Austausch
- verbindliche Prozesse und eingespielte Routinen für den Umgang mit Wünschen und Beschwerden
- Anerkennung der Wünsche der Klient*innen durch die Geschäftsführung

Resümee und Empfehlungen

Das Projekt M.R.I. hat zur Sichtbarkeit von Themen aus der UN-BRK beigetragen und es allen, ob Mitarbeitenden oder Klient*innen, ermöglicht, ihren konkreten Beitrag zu leisten. Das Konzept und die Methoden des Projektes haben sich bewährt. Es war motivierend, die Unternehmensteile aufzufordern, sich selbst Ziele zu setzen und sie sowohl bei diesem Prozess als auch bei der Umsetzung zu unterstützen. Denn alle Unternehmensteile haben sich Ziele gesetzt und sich Maßnahmen überlegt, sich auf den Weg gemacht und sind unterschiedlich weit gekommen. Genau diese Vielfalt war vorgesehen.

Dafür gibt es verschiedene Gründe: Im Projekt wurde deutlich, dass die Erreichung der Ziele eine Prozessorientierung und Offenheit voraussetzt. Es muss gewollt sein, zu gestalten und etwas Positives zu bewirken. Dies ist eine Frage der Haltung, aber auch der Rahmenbedingungen. Beschäftigte können nur gestalten, wenn sie Freiräume haben und Fehler machen dürfen. Wenn dies gegeben war, dann ist genau das passiert – Mitarbeitende haben sich auf den Weg gemacht und es gab eine positive Dynamik, sodass sie am Ende mehr gemacht haben, als sie sich vorgenommen hatten. Dies hatte eine positive Wirkung auch auf die Zusammenarbeit, sodass das Projekt dann zur Teambildung beigetragen hat.

Weniger weit kamen Unternehmensteile, in denen das Thema nicht nachgehalten und beispielsweise nicht regelmäßiger Bestandteil von Teamsitzungen war. Es wurden keine Verantwortlichen festgelegt bzw. sie wurden festgelegt, verließen dann aber das Unternehmen, und es wurde die Nachfolge für diese Aufgaben nicht geregelt. Generell hat die personelle Situation einen großen Einfluss auf den Prozess.

Sehr erfolgreich war die Stärkung der Klient*innen. Sie sind sich zunehmend ihrer Rechte bewusst. Nach wie vor können aber nicht alle Klient*innen bei der Planung von Mahlzeiten mitwirken bzw. mitentscheiden oder haben während der Mahlzeiten ausreichende Wahlmöglichkeiten. Auch sind die Mitbestimmungsmöglichkeiten eingeschränkt, da es keine verbindlichen Mitbestimmungsprozesse gibt, an deren Ende konkrete Veränderungen stehen. Es reicht nicht, wenn Selbstvertretungen im Rahmen von Vortreffen oder von Sitzungen der Inklusionsbeauftragten Beschwerden und Wünsche vortragen; sie müssen die Möglichkeit haben, dies direkt bei verantwortlichen Personen zu tun. Je nach Entscheidungskompetenz gilt dies für die Teams, für die Unternehmensteile oder auch für die Geschäftsführung.

Prozesse müssen beschleunigt werden und brauchen eine höhere Verbindlichkeit. Hierzu wird empfohlen, den Teams und Unternehmensteilen mehr Gestaltungsmöglichkeiten und Entscheidungskompetenz zu geben. Es mag verwundern, warum diese Empfehlung im Rahmen eines Projektes wie M.R.I. gegeben wird. Aber zahlreiche Beobachtungen haben gezeigt, dass die derzeitigen Prozesse und Abläufe ein großes Hindernis auf dem Weg zur Verwirklichung der Rechte für Menschen mit

Behinderung und mehr Inklusion bedeuten. Ansonsten trifft eine immer größer werdende Zahl selbstbewusster Klient*innen auf Mitarbeitende, die ihre Vorschläge nicht aufgreifen können. Eine Änderung wäre nicht nur für die Lebensqualität der Klient*innen notwendig, sondern gleichzeitig für die Beschäftigten motivierend.

Wie in den vergangenen Jahren hat auch dieses Projekt gezeigt, welche hohe Bedeutung der unternehmensübergreifende Austausch für eine gute Praxis hat. Dies gilt für die Treffen der UK-Beauftragten, der AG Leichte Sprache und die Treffen der Inklusionsbeauftragten. Die aufsuchende Tätigkeit der Inklusionsassistenzen und der Fachberatung UK zeigt, wie notwendig niedrigschwellige Angebote und persönliche Gespräche sind. Es wäre bedauerlich, wenn die in den Unternehmensteilen begonnenen Prozesse zum Erliegen kommen, weil die Unterstützung fehlt. Es erscheint deshalb sinnvoll, diese Prozesse weiterzuführen, das Thema wachzuhalten und deutlich zu machen, dass die Förderung von Selbstbestimmung kein „Nice-to-have“ ist, sondern eine Kernaufgabe der pädagogischen Arbeit.

Für Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf ist die Nutzung von UK eine entscheidende Bedingung. Im Laufe des Projektes haben mehr Menschen diese Möglichkeit erhalten. Sie können sich aber nur dann weiterentwickeln, wenn sie weiterhin Unterstützung erhalten – und der Bedarf ist noch lange nicht gedeckt. Die Lebenshilfe Hannover ist hier auf einem guten Weg, allerdings nicht am Ende angelangt. Das Projekt hat auch deutlich gemacht, wie wichtig die konsequente Anwendung der Leichten Sprache für Selbst- und Mitbestimmung sind. Informationen in Leichter Sprache sind eine entscheidende Voraussetzung für Selbstbestimmung, Mitbestimmung und Teilhabe im Sozialraum. Im Rahmen des Projektes wurden die Teilhabemöglichkeiten erweitert, indem Angehörige, Einzelassistenzen oder Ehrenamtliche hinzugezogen werden. Die Prozesse sind aber noch nicht so etabliert, wodurch die Möglichkeit besteht, dass sie wieder zum Erliegen kommen.

Abschließend ist zu hoffen, dass die begonnenen Prozesse fortgeführt werden und dass es mehr Verbindlichkeit gibt. Dies ist im Interesse der Klient*innen, aber auch der engagierten Mitarbeitenden und ein Zeichen dafür, dass die Lebenshilfe Hannover die Anforderungen der UN-BRK im Unternehmen dauerhaft und nachhaltig verwirklichen will.