

## Rehabilitation aus Sicht der Beschäftigten: Ergebnisse einer qualitativen Befragung

Die Perspektive der Menschen mit geistiger Behinderung gewinnt - auch im Rahmen der gesetzlich geforderten Einführung von Qualitätsmanagementsystemen - zunehmend an Bedeutung. Wie schätzen die Nutzer der Werkstatt für behinderte Menschen deren Angebote ein? Welche Kriterien beeinflussen die Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz „Werkstatt“, insbesondere mit der Leistung der Rehabilitation? Wie werden Möglichkeiten zu Qualifizierung und Kompetenzerwerb von Menschen mit geistiger Behinderung an- und wahrgenommen?

Im Rahmen des hier beschriebenen Projekts „Ermittlung der Kundenzufriedenheit von Menschen mit Behinderung im Kontext Dienstleistungen zur beruflichen Rehabilitation – Das Personalentwicklungsinstrument Qualitativer EntwicklungsDialog aus der Sicht der Werkstattbeschäftigten als Reha-Kunden“ konnten in den beiden in Hamburg ansässigen WfbMs *Winterhuder Werkstätten* und *alsterarbeit* 175 Personen mit Behinderung konsekutiv befragt<sup>1</sup> werden. Der diesen Interviews zugrunde liegende Gedanke, daß der Mensch mit Behinderung das Gespräch inhaltlich führt, indem er die Themenbereiche vorgibt, an denen sich der Interviewer orientiert, greift die Möglichkeiten einer größtmöglichen Teilhabe und Mitbestimmung auch methodisch, also in der Form der Gesprächsführung auf.

Die einzelnen im Projektbericht dokumentierten Ergebnisse zeigen, daß die Werkstattbeschäftigten Kriterien an ihre Reha-Planung und die Umsetzung der Maßnahmen stellen: Sie bestätigen, daß ihnen ein **partnerschaftlicher Dialog mit ihrer Gruppenleitung** wichtig ist und daß sie sich ernst genommen fühlen, wenn **ihre Wünsche, Neigungen und Interessen bei der Planung der Rehabilitationsprozesse** berücksichtigt werden. Das Instrument QED gibt hier verbindliche Strukturen vor. **Qualifizierungsangebote** und Wahl- und Veränderungsmöglichkeiten werden von den Beschäftigten positiv bewertet. „Lebenslanges Lernen“ wird auch von Menschen mit Behinderung eingefordert – hier werden Entwicklungsfelder im Bereich der beruflichen wie auch der persönlichen Kompetenz gesehen. Praktika werden als unterstützend eingeschätzt. Viele Aussagen der Beschäftigten untermauern die Empfehlung nach **„werkstattinterner Mobilität“** - gerade auch vor dem Hintergrund, daß der Wunsch nach einem Arbeitsplatz auf dem sog. Allgemeinen Arbeitsmarkt selten erfüllt werden kann.

Menschen mit Behinderung möchten befragt werden und haben viel zu sagen. Eine nutzerorientierte Angebotsüberprüfung gibt Anstöße für eine Qualitätsverbesserung innerhalb der Werkstattstrukturen und des Arbeitsalltags in einer WfbM. Die Befragung von Menschen mit Behinderung kann und sollte Organisationsentwicklung beeinflussen und nicht um ihrer selbst willen durchgeführt werden. Der Projektbericht nennt **Vorschläge und Kriterien für ein Befragungs- und Gesprächsinstrument für Menschen mit Behinderung** und er macht hoffentlich vielen Mut, die Sichtweisen von Menschen mit Behinderung zu erfassen und sie als Experten ihres Lebensumfeldes anzuerkennen. Vielleicht wird dann häufiger in Werkstätten für Menschen mit Behinderung zu hören sein. „Das mit der Umfrage ist eine gute Idee!“

Der komplette Projektbericht steht zum Download bereit unter:

[http://www.alsterarbeit.de/Aktuelles\\_E131AF7374044643B802D57199C4A876.htm](http://www.alsterarbeit.de/Aktuelles_E131AF7374044643B802D57199C4A876.htm)

*Für Informationen zum Projekt wie zu Methoden der Befragung von Menschen mit Behinderung: Dr. Cornelia Kammann, Projektleitung Kundenbefragung bei alster-intec e.V., s.haentschel@alsterintec.de*

*Für Informationen zum Personalentwicklungsinstrument QED: Andrea Raulinat, alsterdialog, a.raulinat@alsterdialog.de.*

---

<sup>1</sup> Eine genaue Darstellung des konsekutiven Interviews findet sich in: Kammann C. 2001: Integrations-, Kooperations- und Sonderschulklassen aus der Sicht ihrer Schüler und Schülerinnen mit und ohne Behinderung.