

ZPE - Universität Siegen

# Verwaltung für alle in Wetter (Ruhr)

Auswertung der Mitarbeiterbefragung

Marcus Windisch  
März 2012

## Inhalt

1. Einleitung .....	3
2. Erfahrungen mit Menschen mit Beeinträchtigungen und deren Eltern, Angehörigen und Sorgeberechtigten im Rahmen des Arbeitsalltags .....	4
3. Barrieren der Auffindbarkeit, Zugänglichkeit & Nutzbarkeit .....	6
3.1. Barrieren der Auffindbarkeit .....	7
3.1.1. Orientierungssysteme / Ausschilderungen innerhalb der Verwaltungsgebäude .....	7
3.1.2. Orientierungssysteme / Ausschilderungen außerhalb der Verwaltungsgebäude .....	8
3.2. Barrieren der Zugänglichkeit .....	8
3.2.1. Barrieren auf den Webseiten der Verwaltung .....	8
3.2.2. Bauliche Barrieren .....	8
3.2.3. Barrieren auf Grund fehlender bzw. unzureichend ausgestatteter Aufzüge .....	9
3.2.4. Mangelnde Pfortnerstellen und Infopoints .....	9
3.2.5. Hindernisse auf den Wegen innerhalb der Verwaltung .....	10
3.3. Barrieren der Nutzbarkeit .....	10
4. Handlungs- bzw. Unterstützungsbedarf .....	11
4.1. Handlungsbedarf in Bezug auf schriftliche Unterlagen .....	11
4.2. Handlungsbedarf in Bezug auf bauliche Veränderungen .....	12
4.3. Handlungsbedarf in Bezug auf die Veränderung von Arbeitsabläufen .....	12
5. Vorbereitung und Unterstützung der MitarbeiterInnen .....	13
6. Ergebnisse der Impulsveranstaltung .....	13
7. Kommentierende Zusammenfassung .....	16

## 1. Einleitung

Der vorliegende Bericht dokumentiert die Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung durch das ZPE im Rahmen des Projekts „Verwaltung für alle“, welches zur Sensibilisierung und Qualifizierung der MitarbeiterInnen der Stadtverwaltung Wetter (Ruhr) für die Belange von Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen beitragen soll.

Die folgenden Darstellungen basieren zum einen auf den Daten einer Online-Befragung die im Dezember 2011 mit allen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der Stadtverwaltung Wetter (Ruhr) durchgeführt wurde. Zum anderen wurde im Rahmen einer Informationsveranstaltung am 23.01.2012, zu der ebenfalls alle Mitarbeitenden der Stadtverwaltung eingeladen waren, eine Kleingruppenarbeit durchgeführt. Die Gruppen waren nach den einzelnen Fachbereichen der Verwaltung aufgeteilt und sollten auf folgende Fragen Antworten geben:

- Wie schätzen Sie die vorgestellten Ergebnisse der Untersuchung ein?
- Welche nachfolgenden Schritte würden Sie empfehlen?
- Welcher Beitrag aus Ihrer Abteilung kann geleistet werden?

Erste Informationen zur Situation innerhalb der Verwaltung und Überlegungen zu Verbesserungen wurden durch eine MitarbeiterInnenbefragung gewonnen. Es wurden alle 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter per E-Mail um die Bearbeitung eines Fragebogens gebeten. Die Rücklaufquote beträgt 53%, d.h. 106 MitarbeiterInnen haben den Fragebogen bearbeitet. Der Rücklauf lässt auf ein großes Interesse an der Thematik schließen. Die nachfolgenden Ergebnisse sind als repräsentativ für die Stadtverwaltung Wetter anzusehen. Gegliedert nach Fachbereichen stellt sich der Rücklauf wie folgt dar:

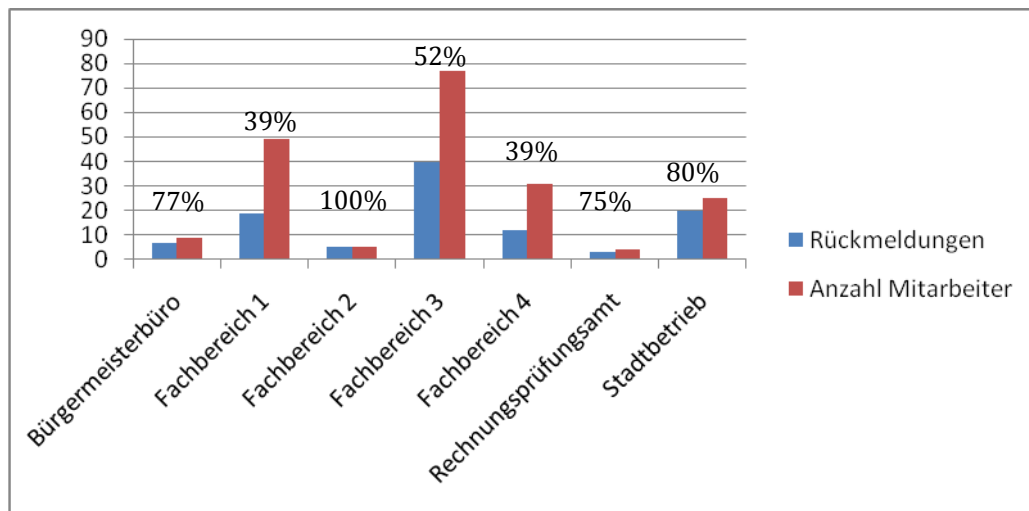


Diagramm 1: Rücklaufquote

	Rückmeldungen	Anzahl MitarbeiterInnen
Bürgermeisterbüro	7	9
Fachbereich 1	19	49
Fachbereich 2	5	5
Fachbereich 3	40	77
Fachbereich 4	12	31
Rechnungsprüfungsamt	3	4
Stadtbetrieb	20	25

Auffällig ist, dass kein Verwaltungsbereich eine Rücklaufquote unter 39% aufweist, d.h. der Rücklauf ist relativ gleichmäßig über die einzelnen Fachbereiche verteilt. Zudem wird deutlich, dass prozentual besonders viele Fragebögen von MitarbeiterInnen in den Bereichen ausgefüllt wurden, die sich eher selten mit spezifischen Fragestellungen von Menschen mit Behinderungen beschäftigen. Die Fragen und Themenstellungen einer barrierefreien Verwaltung sind daher auch im Bewusstsein der MitarbeiterInnen keinesfalls auf den Fachbereich 3 (Jugend, Soziales und Öffentliche Ordnung) beschränkt. Sie spielen vielmehr für die MitarbeiterInnen in allen Fachbereichen eine wichtige Rolle. Zum Inhalt der zurückgesandten Fragebögen, soll der nachfolgende Bericht genauer Auskunft geben.

## 2. Erfahrungen mit Menschen mit Beeinträchtigungen und deren Eltern, Angehörigen und Sorgeberechtigten im Rahmen des Arbeitsalltags

76 der 106 befragten MitarbeiterInnen gaben an, regelmäßig von Personen außerhalb der Verwaltung aufgesucht zu werden. D.h. 72% der Befragten haben in ihrem Arbeitsalltag regelmäßigen Publikumsverkehr und konnten daher bei den Antworten auf aktuell praktisches Erfahrungswissen in der beruflichen ‚face to face‘ Interaktion mit Bürgern zurückgreifen. Von diesen 76 MitarbeiterInnen haben 47(61%) bereits Erfahrungen mit Menschen mit Beeinträchtigungen in ihrem Arbeitsalltag gemacht. Insgesamt gaben 55 MitarbeiterInnen an, diese Erfahrungen gemacht zu haben. D.h. 8 Personen greifen auf Erfahrungen mit Menschen mit Behinderungen zurück, obwohl sie derzeit keinem regelmäßigen Publikumsverkehr unterliegen.

Die befragten MitarbeiterInnen der Stadtverwaltung Wetter haben mehrheitlich positive Erfahrungen im persönlichen Kontakt zu Bürger/innen gemacht, die aufgrund einer Beeinträchtigung auf eine individuelle Unterstützung angewiesen sind. 53 MitarbeiterInnen (50%) gaben an, dass sie eher positive Erfahrungen gesammelt haben. Dahingegen gaben lediglich 2 MitarbeiterInnen an, dass sie im Arbeitsalltag eher negative Erfahrungen gemacht haben. 51 MitarbeiterInnen, also fast die Hälfte der Befragten, hat jedoch noch keine Erfahrungen im persönlichen Kontakt mit Menschen mit Behinderungen gemacht.

*Die Kontakte zu Menschen mit Einschränkungen sind nicht anders als die Kontakte zu Menschen ohne Einschränkungen. Ob Gespräche freundlich oder nicht ablaufen ist meiner Erfahrung*

*ung nach abhängig von der Grundeinstellung bzw. Persönlichkeit des Besuchers/ der Besucherin und weniger von Art und Umfang persönlicher Einschränkungen/Behinderungen.<sup>1</sup>*

Im Umgang mit den Betroffenen werden im Grunde die gleichen Erfahrungen gemacht, wie mit Menschen ohne Behinderung. Abhängig vom jeweiligen Charakter aber unabhängig von der Behinderung werden sie als freundlich und offen oder als unfreundlich und eher verschlossen wahrgenommen. Für die Mehrheit der befragten MitarbeiterInnen steht die Persönlichkeit und nicht die Beeinträchtigung im Vordergrund. Tendenziell werden Menschen mit Beeinträchtigungen jedoch als dankbarer und kompromissbereiter wahrgenommen als Menschen ohne Beeinträchtigungen.

*Menschen mit Behinderungen denken oft grundsätzlich eher positiv, sind überdurchschnittlich gereift, haben Probleme deutlicher im Focus, sind oft dankbarer für einen offenen, fairen Umgang miteinander als "Normalos" und sind eher aufgeschlossen für Kompromisse.*

Die negativen Erfahrungen der Verwaltungsangestellten sind folgendermaßen zusammenzufassen: Verständigungsprobleme und *schicksalsbedingte Lebensunzufriedenheit* führen manchmal zu einer aggressiven Grundeinstellung, *verbunden mit einer Forderung nach bevorzugter Behandlung.*

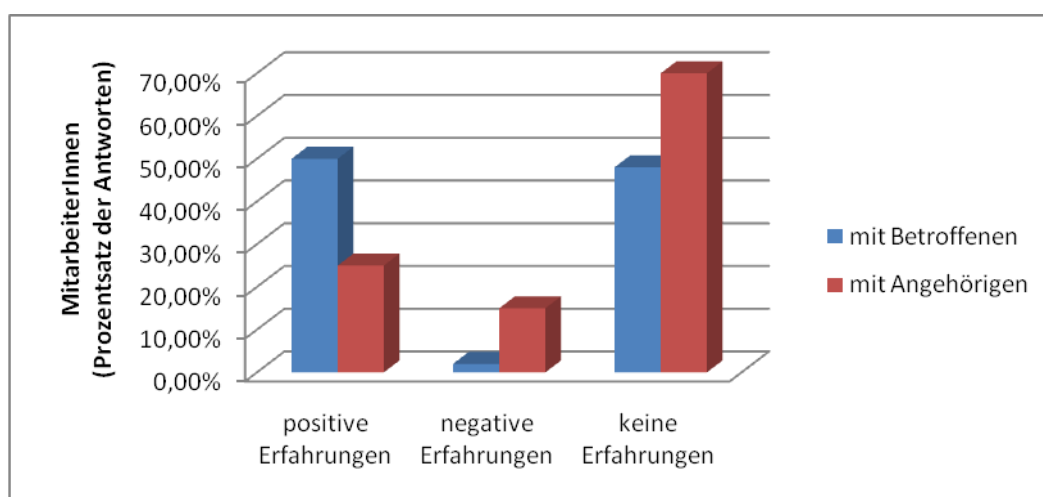


Diagramm 2: Erfahrungen mit Betroffenen und Angehörigen

Beim Vergleich der Erfahrung mit Menschen mit Behinderungen und Erfahrungen mit deren Angehörigen wird vor allem eines deutlich: Menschen mit Behinderungen kommen häufig auch allein in die Verwaltung (70% keine Erfahrung mit Angehörigen/ 48% keine Erfahrung mit persönlich Betroffenen).

Obwohl auch in Bezug auf die Angehörigen die positiven Erfahrungen deutlich gegenüber den negativen Erfahrungen überwiegen, bleibt festzuhalten, dass in der Verwaltung in Wetter (Ruhr) deutlich mehr negative Erfahrungen mit den Begleitpersonen(15%) als mit den Betroffenen selbst(2%) gemacht werden. Dies ist zum einen auf die subjektive Überforderung, Geiztheit, Penetranz und Übermotivation mancher Eltern zurückzuführen.

<sup>1</sup>Wenn nicht anders angegeben, handelt es sich bei den kursiv gesetzten Textteilen um Zitate aus den Fragebögen der VerwaltungsmitarbeiterInnen in Wetter (Ruhr).

*Insbesondere Eltern behinderter Kinder reagieren häufig gereizt, wenn ihnen nicht die Unterstützung gewährt werden kann, die sie sich persönlich vorstellen.*

Zusätzlich wurde festgestellt, dass gesetzliche Betreuer teilweise oberflächlich und unvorbereitet agieren. Auf der anderen Seite wurde in der Befragung sehr deutlich hervorgehoben, dass auch die meisten Angehörigen sehr dankbar, hilfsbereit und engagiert auftreten.

*Angehörige sind häufig dankbar für jede Art von Unterstützung, die ihnen das Leben etwas erleichtern.*

### 3. Barrieren der Auffindbarkeit, Zugänglichkeit & Nutzbarkeit

Um Barrierefreiheit herzustellen ist es nötig vorherrschende Barrieren zu identifizieren. Zur Operationalisierung dieses Vorhabens bietet sich eine Analyse von Barrieren im Sinne des Behindertengleichstellungsgesetzes für Nordrhein-Westfalen §4 an:

*„Barrierefreiheit ist die Auffindbarkeit, Zugänglichkeit und Nutzbarkeit der gestalteten Lebensbereiche für alle Menschen. Der Zugang und die Nutzung müssen für Menschen mit Behinderung in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe möglich sein; hierbei ist die Nutzung persönlicher Hilfsmittel zulässig. Zu den gestalteten Lebensbereichen gehören insbesondere bauliche und sonstige Anlagen, die Verkehrsinfrastruktur, Beförderungsmittel im Personennahverkehr, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen sowie Kommunikationseinrichtungen“ (§4 BGG NRW).*

So wurde dem Fragebogenkonzept und damit verbunden auch diesem Auswertungsbericht die Kategorisierung von Barrieren in die Bereiche Auffindbarkeit, Zugänglichkeit und Nutzbarkeit zu Grunde gelegt.

Das folgende Diagramm verdeutlicht, dass es - abhängig von der Art der Behinderung - Unterschiede in der Bedeutung bestimmter Barrieren gibt.

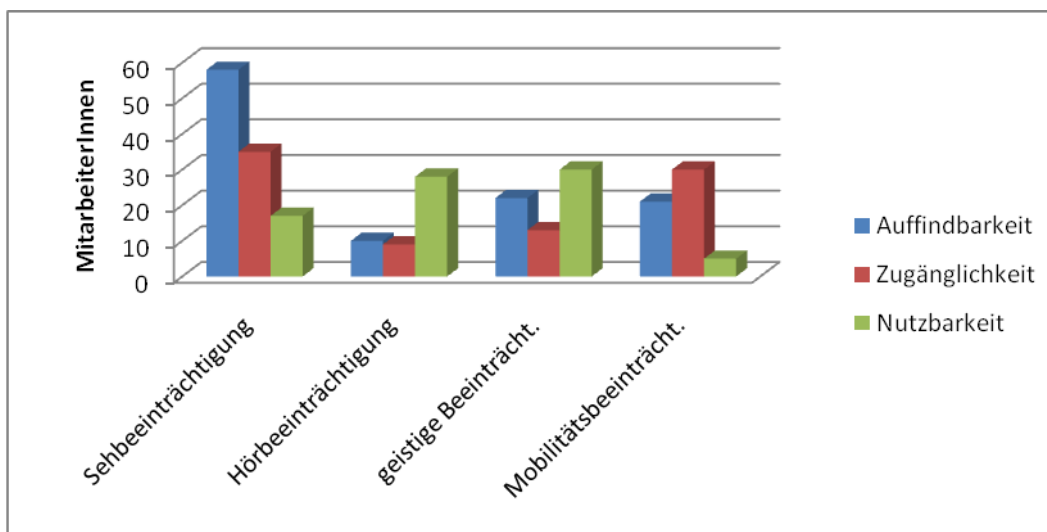


Diagramm 3: Barrieren der Auffindbarkeit, Zugänglichkeit und Nutzbarkeit

Bei Seh- und Mobilitätsbeeinträchtigung stehen besonders die Barrieren der Auffindbarkeit und Zugänglichkeit im Fokus. Bei geistiger und Hörbeeinträchtigung eher die der Nutzbarkeit.

Auf Grund einer deutlicheren körperlichen Erfahrbarkeit, ist von der These auszugehen, dass sich die meisten der befragten MitarbeiterInnen in Bezug auf Barrieren besser in Menschen mit einer Sehbeeinträchtigung und Menschen mit einer Mobilitätsbeeinträchtigung als in Menschen mit einer Hör- bzw. geistigen Beeinträchtigung hineinversetzen können. Hinzu kommt, dass die ‚fassbareren‘ Barrieren der Auffindbarkeit und Zugänglichkeit für die ersten beiden Behinderungsarten eine wesentlich stärkere Rolle als für letztere spielen, die eher von Barrieren der Nutzbarkeit betroffen sind<sup>2</sup>. Dies erklärt zum einen, die relativ zur Sehbeeinträchtigung geringe Anzahl von benannten Barrieren bei Menschen mit Hör- und geistiger Beeinträchtigung. Die ebenfalls vergleichbar geringen Nennungen von Barrieren für Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen werden dadurch jedoch nicht erklärt. Wenn man davon ausgeht, dass sich Menschen ohne Behinderungen gleichermaßen gut in Menschen mit Sehbeeinträchtigungen und Menschen mit Hörbeeinträchtigungen hineinversetzen können, zeigt sich, dass der Abbau von Mobilitätsbarrieren in der Verwaltung Wetter (Ruhr) schon fortgeschritten ist, es aber vor allem bei der Auffindbarkeit für Sehbeeinträchtigte noch großen Handlungsbedarf gibt. Dies spiegelt auch die folgende Analyse der einzelnen Barrieren wieder.

### 3.1. Barrieren der Auffindbarkeit

Wie bereits dargelegt, wurden die meisten Auffindbarkeitsbarrieren von den befragten VerwaltungsmitarbeiterInnen für Menschen mit Sehbeeinträchtigungen diagnostiziert (Sehbeeinträchtigung 52%, geistige Beeinträchtigung 20%, Mobilitätsbeeinträchtigung 19%, Hörbeeinträchtigung 9%). So verwundert es nicht, dass die benannten Barrieren sich in erster Linie auf die visuelle Auffindbarkeit der Verwaltungsdienste beziehen. Die folgende Zusammenstellung der benannten Barrieren ist in die Kontexte ‚innerhalb‘ und ‚außerhalb‘ der Verwaltungsgebäude unterteilt.

#### 3.1.1. Orientierungssysteme / Ausschilderungen innerhalb der Verwaltungsgebäude

Die in der gesamten Untersuchung am häufigsten benannte Barriere betrifft ein unzureichendes Leit- und Orientierungssystem innerhalb der Verwaltung.

Dabei wird als besonders hinderlich empfunden, dass die entsprechenden Informationen in Brailleschrift fehlen, Hinweisschilder unbeleuchtet, zu klein und zu wenig kontrastreich sind, Bodenleitlinien fehlen und Handläufe verstellt bzw. gar nicht vorhanden sind. Fehlende oder undeutliche Hinweisschilder zu den Räumen, Aufzügen und zum Infopoint, sowie fehlende Rufsysteme wurden ebenfalls angemerkt.

---

<sup>2</sup>Diese Aussagen basieren auf den Angaben der Verwaltungsmitarbeiter und müssten, um ihre Gültigkeit unter Beweis zu stellen, durch Befragung der betroffenen Personen validiert werden.

### 3.1.2. Orientierungssysteme / Ausschilderungen außerhalb der Verwaltungsgebäude

Als Barrieren der Auffindbarkeit außerhalb der Verwaltungsgebäude wurden folgende benannt:

- Die Gebäude sind von außen nicht gut beleuchtet.
- Es mangelt an einer bedarfsgerechten Beschilderung der Verwaltungsdienste innerhalb des gesamten Stadtgebietes. Dies fällt besonders auf, da die Verwaltungsdienste sehr dezentral in Wetter (Ruhr) angeordnet sind.
- Die mangelnde Ausschilderung und Einsehbarkeit der Besucher- und Behindertenparkplätze wird ebenfalls beanstandet.
- Zudem fehlen Leitsysteme von den Bushaltestellen zur Verwaltung, beziehungsweise gibt es schlechte Anbindungen an das öffentliche Verkehrssystem.

## 3.2. Barrieren der Zugänglichkeit

Die Angaben zu diesen Barrieren sind prozentual wie folgt verteilt:

Sehbeeinträchtigung 40%,

Mobilitätsbeeinträchtigung 34%,

geistige Beeinträchtigung 15%,

Hörbeeinträchtigung 11%

Behindernde Zugänge betreffen demnach vor allem Menschen mit Seh- und Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen. Für die zweite Personengruppe spielen Zugänglichkeitsbarrieren (laut Angaben der VerwaltungsmitarbeiterInnen) die wichtigste Rolle (54% im Vergleich zu den beiden anderen Barriereformen).

Versucht man die benannten Hindernisse in der Zugänglichkeit nach den wichtigsten Bereichen zu unterscheiden, ergibt sich die folgende Darstellung.

### 3.2.1. Barrieren auf den Webseiten der Verwaltung

Im Allgemeinen wird die Homepage der Verwaltung gemessen an den heutigen technischen Standards nicht als barrierefrei eingeschätzt. Dabei fehlen vor allem folgende Funktionen: veränderbares Schriftbild (Größe, Kontrast), Versionen in leichter Sprache, Vorlesefunktion und Sprachsteuerung.

Einige Verwaltungsdienste besitzen gar keinen Internetauftritt, was die Informationsmöglichkeiten für alle Bürger verringert.

### 3.2.2. Bauliche Barrieren

Insbesondere die Nutzung bestehender Altgebäude erschwert die Barrierefreiheit in Wetter (Ruhr). Neben teilweise schlechtem Bodenbelag (fehlende Rutschfestigkeit) und mangelnder Beleuchtung auf den Zuwegen, sind es innerhalb der Verwaltungsgebäude vor allem zu schmale Türen, Trenntüren die nicht automatisch geöffnet werden können oder Türen die ausschließlich nach außen zu öffnen sind, und etliche Stufen und Treppen die nicht per Auf-



zug umgangen werden können, die schwer zu überwindende Hindernisse für Menschen mit Mobilitäts- aber auch mit Sehbeeinträchtigungen darstellen.

### 3.2.3. Barrieren auf Grund fehlender bzw. unzureichend ausgestatteter Aufzüge

In mehreren Verwaltungsgebäuden (z.B. Bornstraße, Wilhelmstraße und Bismarckstraße) ist für die darauf angewiesenen Personen nur das Erdgeschoss zu erreichen, da ein entsprechender Aufzug fehlt. Daher wird wenn sich das Büro beispielsweise in der 2. Etage befindet, zu Gesprächen schon mal zu den Kollegen ins Erdgeschoss ausgewichen.

*Da ich im Obergeschoss arbeite, welches nicht barrierefrei erreichbar ist, waren behinderte Menschen dankbar, dass man ihre Angelegenheit im barrierefrei erreichbaren Erdgeschoss vorgenommen hat.*

Die vorhanden Aufzüge sind leider auch nicht immer barrierefrei ausgestattet, da beispielsweise der Weg zum Aufzug schwer zu finden ist, sprachlich Ansagen innerhalb des Aufzuges fehlen oder die Tastatur nicht barrierefrei gestaltet ist, wie folgendes Zitat verdeutlicht:

*Stark sehbehinderte Mutter mit Kind sieht die Tastatur im Behindertenlift nicht und drückt den roten Notknopf. Für meinen Fall - es schrillte bei mir im Infopoint die Alarmglocke - war ich auf einen Notfall vorbereitet, der sich als nicht vorhanden entpuppte. Sehr störend. Zu einer Sitzung blieb ein Rollstuhlfahrer (spastisch gelähmt) stehen, da er den roten Knopf gedrückt hat. Kaum sichtbar, dass er eingedrückt ist. Das wäre nicht nötig, wenn der rote Knopf getrennt von den anderen schwarzen Knöpfen wäre!*

### 3.2.4. Mangelnde Pförtnerstellen und Infopoints

Besagte Empfangsbereiche oder Infopoints stellen einen entscheidenden Aspekt für die Zugänglichkeit aber auch Auffindbarkeit und Nutzbarkeit einer Verwaltung dar. So ist es, mit Ausnahme des Rathauses, auf Grund fehlender Stellen in den Eingangsbereichen der Verwaltungsgebäude in Wetter (Ruhr), für betroffene Personen schwer, einen auskunftsfähigen Ansprechpartner zu finden, der ihnen bei Fragen der Orientierung und Zugänglichkeit behilflich ist.

*Auf Grund fehlender Ansprechpartner (mit Ausnahme des Rathauses) in den Eingangsbereichen der Verwaltungsgebäude, dürften es Personen mit geistigen Behinderungen schwer haben, einen Ansprechpartner zu finden. Stattdessen müssen sie selber Ansprechpartner finden oder darauf warten, dass sie angesprochen werden.*

Ist aber solch ein Empfang vorhanden, dauerhaft und bedarfsgerecht besetzt, können bereits hier viele Barrieren abgebaut werden. Es kann sowohl schriftliche (für Hörbeeinträchtigte) als auch verbale (für Sehbeeinträchtigte) Hilfestellung gegeben werden, eine persönlich Begleitung stattfinden kann oder auch weitere notwendige Hilfen angefordert bzw. vermittelt werden (z.B. Dolmetscher).

### 3.2.5. Hindernisse auf den Wegen innerhalb der Verwaltung

Unter diesem Aspekt wurden folgende Problemstellungen zusammengetragen:

- Im Winter ist das Problem, dass die Treppen oftmals nicht von Eis und Schnee befreit werden.
- mangelnde Kennzeichnung von Stufen und sonstigen Hindernissen
- Platzmangel auf den Fluren durch verschiedene Hindernisse (Tische, Stühle, Feuerlöscher, Pflanzen)

*Hauptzugang zum Gebäude bei Regen matschig und bei Eis und Schnee spiegelglatt; Treppe vorhanden, die im Winter nicht schneefrei gehalten wird; Nebeneingang für "Gehbehinderte" zu eng für größere Rollstühle; Zuweg hat keine rutschfesten Gehwegplatten.*

### 3.3. Barrieren der Nutzbarkeit

Auch diese Barrieren sind für alle 4 untersuchten Arten von Beeinträchtigung relevant. Jedoch für Menschen mit einer Hör- bzw. geistigen Beeinträchtigung stellen sie laut den VerwaltungsmitarbeiterInnen im Vergleich zu den anderen beiden Barrierearten die größte Herausforderung dar (Hörbeeinträchtigung 60%, geistige Beeinträchtigung 46 %). Hierbei werden Nutzbarkeitsbarrieren vor allem im persönlichen Kontakt mit den Betroffenen festgestellt. Diese werden einerseits durch Berührungängste der MitarbeiterInnen aufgrund mangelnder Erfahrungen und mangelndem Know-How im Umgang mit Menschen mit Beeinträchtigung (insbesondere schweren geistigen Beeinträchtigungen) hervorgebracht. Zum anderen können Verständigungsprobleme durch die Verwendung von Amtsdeutsch (fehlendes Bewusstsein für die Benutzung leichter Sprache), das Fehlen barrierefreier Schriftstücke (keine Unterlagen in Braille) oder die fehlende Möglichkeit einer gebärdensprachlichen Übersetzung auftreten, die ebenfalls die Nutzbarkeit erschweren. Zusätzlich werden von zahlreichen MitarbeiterInnen die generellen Gestaltungspotentiale des Kundenkontaktes als mögliches Hindernis einer effektiven Nutzung genannt. Eine wichtige Rolle spielen dabei mangelnde zeitliche Ressourcen und eine starke inhaltliche Abhängigkeit (bspw. starre Dienstpläne und/oder unflexible Verwaltungsabläufe), die eine individuelle bedürfnisorientierte Betreuung erschweren.

*Ich glaube, dass es für Menschen mit schweren geistigen Behinderungen schwierig ist, dass sie ohne Unterstützung den Weg zu uns finden. Da sich die Beeinträchtigungen sehr vielschichtig darstellen, sehe ich hier als "erste Barriere", dass wir als Mitarbeiter zu diesem Behinderungsbild mehr wissen müssen, um diesen Menschen adäquat begegnen zu können. Ich glaube nicht, dass unsere "Amtssprache" für diese Menschen verständlich ist.*

## 4. Handlungs- bzw. Unterstützungsbedarf

Bei der Umfrage wurden die VerwaltungsmitarbeiterInnen der Stadt Wetter (Ruhr) nicht nur gebeten zu vorhandenen Barrieren Stellung zu nehmen, sondern auch zu einem möglichen Handlungsbedarf seitens der Administration. Der Fragebogen bezog sich dabei auf drei Aspekte: Handlungsbedarf in Bezug auf schriftliche Unterlagen, in Bezug auf bauliche Aspekte und in Bezug auf die Veränderungen der Arbeitsabläufe.

### 4.1. Handlungsbedarf in Bezug auf schriftliche Unterlagen

Die Gestaltung von schriftlichen Unterlagen ist gerade in der örtlichen Administration von erheblicher Bedeutung für Menschen mit Beeinträchtigung. Nach dem Behindertengleichstellungsgesetz für Nordrhein-Westfalen hat die Verwaltung als Träger öffentlicher Belange „*bei der Gestaltung von schriftlichen Bescheiden, Allgemeinverfügungen, öffentlich-rechtlichen Verträgen, Vordrucken und amtlichen Informationen die besonderen Belange betroffener Menschen mit Behinderung zu berücksichtigen. Blinde und sehbehinderte Menschen können insbesondere verlangen, dass ihnen Bescheide, Vordrucke und amtliche Informationen kostenlos auch in einer für sie wahrnehmbaren Form zugänglich gemacht werden, soweit dies zur Wahrnehmung eigener Rechte im Verwaltungsverfahren erforderlich ist*“ (§ 9 BGG NRW).

*Schreiben sind oft sehr kompliziert und bürokratisch formuliert, dies ist generell für Verwaltungsfremde schlecht zu verstehen. Leider werden anders - sprich einfacher - formulierte Schreiben von Vorgesetzten nicht unterschrieben. Da müsste sich dringend etwas ändern - nicht nur für Behinderte.*

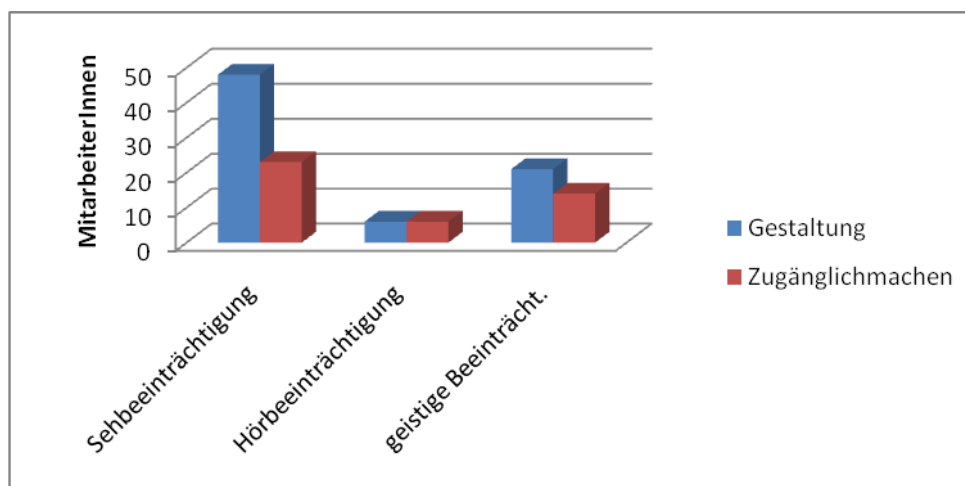


Diagramm 4: Handlungsbedarf in Bezug auf schriftliche Unterlagen

Wie das obige Diagramm deutlich belegt, wird von den VerwaltungsmitarbeiterInnen der überwiegende Handlungsbedarf in Bezug auf schriftliche Unterlagen in erster Linie für Menschen mit Sehbeeinträchtigungen angenommen. Dies verdeutlichen auch die nachfolgenden Vorschläge zur Optimierung der schriftlichen Unterlagen:

- Größeres Schriftbild
- Einfachere Formulierungen
- Versionen in Brailleschrift
- Versionen im Audioformat
- Versionen im digitalen Format
- Erklärung und Übersetzung schwieriger Textpassagen durch VerwaltungsmitarbeiterInnen

## 4.2. Handlungsbedarf in Bezug auf bauliche Veränderungen

Als grundsätzlich wünschenswert wird von mehreren Befragten die Zentralisierung der Verwaltungsdienste in einem barrierefreien Gebäude angesehen, in dem alle Anliegen erledigt werden können und die Wege so kurz wie möglich gehalten werden. Des Weiteren sollte es immer eine permanent besetzte Infozentrale geben, die adäquat auf die Anliegen der Kunden reagieren kann. Bedarfsgerechte Orientierungssysteme, automatische Türöffner und barrierefreie Besprechungsräume werden ebenfalls gefordert. In mehreren Verwaltungsgebäuden sind Aufzüge und Rampen nur unzureichend vorhanden, hier müsste auch Abhilfe geschaffen werden.

*Der Einbau eines Aufzuges oder eine sonstige Zufahrt für Rollstuhlfahrer, ältere Menschen, die auf einen Rollator angewiesen sind und Mütter/Väter mit Kinderwagen zu den oberen Etagen wäre für das Verwaltungsgebäude Bornstr. von großer Wichtigkeit, dringender Notwendigkeit .*

## 4.3. Handlungsbedarf in Bezug auf die Veränderung von Arbeitsabläufen

*Viele Menschen mit Behinderungen legen größten Wert auf die gleiche zwischenmenschliche Behandlung wie ein Nichtbehinderter; dieser Aspekt sollte bewusster gemacht werden, ohne dass er zu Über- oder Unterkompensationen im Verhalten Nichtbehinderter führt.*

Aus den bearbeiteten Fragebögen wird deutlich, dass den MitarbeiterInnen der Verwaltung in Wetter (Ruhr) bewusst ist, dass der Umgang mit Menschen mit Beeinträchtigung mehr Zeit und Aufwand bedarf, als dies oftmals im Arbeitsalltag gewährleistet wird. Daher werden folgende Vorschläge gemacht, um die Verwaltungsroutinen besser an individuelle Bedarfe anzupassen:

- Etablierung eines persönlichen Ansprechpartners pro Dienstgebäude, der umfassende Kenntnisse besitzt um, Menschen mit Beeinträchtigungen bei der Orientierung und Nutzung von Verwaltungsdienstleistungen adäquat unterstützen zu können.
- Einrichtung einer zentralen Fachstelle zum Thema Behinderung, die Auskünfte rund um das Thema Behinderungen, Unterstützungs- und Antragsmöglichkeiten der unterschiedlichen Träger (Krankenkasse, Landschaftsverband, Sozialamt etc.) bieten kann.
- Es müssen mehr Zeit und Ressourcen eingeplant werden, um den unterschiedlichen Anforderungen gerecht werden zu können und eine Zusammenarbeit/Vernetzung mit

Anlaufstellen für Menschen mit Behinderungen nutzen zu können. Dies muss in der Stellen-, Personal-, Finanzierungs- und Ablaufplanung berücksichtigt werden.

- Die Verwendung einfacher Sprache kann die Situationen des persönlichen Kontaktes vereinfachen.
- Die Verwaltung sollte sich bemühen aufsuchende Arbeit (Hausbesuche) zu ermöglichen.
- Durch Schulungen der MitarbeiterInnen im Umgang mit Menschen mit Beeinträchtigungen soll ein besseres Bewusstsein für deren Belange geschaffen werden, um so eine gleichberechtigte Behandlung zu gewährleisten.

*Die Hilfestellung jeglicher Art sollte durch erfahrenes Personal jeder Zeit gegeben sein.  
Man sollte geduldig und freundlich auf den Bürger eingehen.*

## 5. Vorbereitung und Unterstützung der MitarbeiterInnen

Gefragt nach den gewünschten Möglichkeiten zur Vorbereitung bzw. Unterstützung im Umgang mit Menschen mit Beeinträchtigungen wurde vor allem der direkte Austausch mit den Betroffenen benannt (32%). Während der Expertenvortrag (16%) als weniger sinnvoll erachtet wird, gilt das Verfügen über Infomaterial (27%) und die Teilnahme an speziellen Schulungen (25%) ebenfalls als erstrebenswerte Unterstützung.

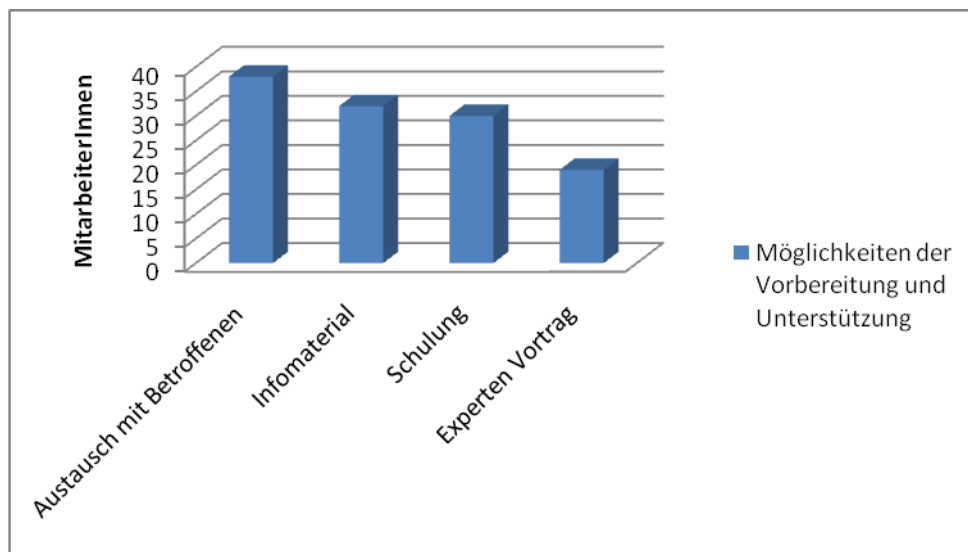


Diagramm 5: Möglichkeiten der Vorbereitung und Unterstützung

## 6. Ergebnisse der Impulsveranstaltung

Am 23.01.2012 fand im Gebäude der Stadtparkasse Wetter (Ruhr) eine Impulsveranstaltung „Inklusive Verwaltung Wetter (Ruhr)“ statt, auf der nach einem Fachvortrag zum Thema Inklusion die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung vorgestellt wurden und in Kleingruppen eine Diskussion der Befragungsergebnisse, die Identifizierung von weiterem Handlungsbedarf und die Formulierung des spezifischen Beitrages des Fachbereiches stattfand. Die

Gruppen waren bereichsspezifisch eingeteilt um so eine inhaltlich detaillierte Diskussion zu gewährleisten.

- Fachbereich 1 (FB1)
- Fachbereich 2 (FB2)
- Fachbereich 3 (FB3)
- Fachbereich 4 (FB4)
- Bürgermeisterbüro/Rechnungsprüfungsamt (BMB/RPA)
- Stadtbetrieb

Aus der Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse ergibt sich folgendes Bild:

Fachbereich	Rückmeldung Befragung	Handlungsbedarf	Beitrag des Fachbereiches
FB 1	<p>Realistische Abbildung der Gesamtsituation</p> <p>Detaillierte Informationen zu einzelnen Fachdiensten fehlen</p> <p>Ergebnisse verdeutlichen einen kontinuierlichen Handlungsbedarf insbesondere in puncto Sensibilisierung der MitarbeiterInnen</p>	<p>Arbeitsgruppe muss Themen und Vorschläge in der gesamten Verwaltung kommunizieren um alle MitarbeiterInnen damit zu konfrontieren und somit gemeinsame Lösungen zu erarbeiten. (Umsetzungsschwierigkeiten: auf Grund unzureichender finanzieller Mittel)</p> <p>individuelle Schulungen im Umgang mit Menschen mit Beeinträchtigungen</p> <p>Austausch mit Betroffenen</p> <p>weitere Sensibilisierung der MitarbeiterInnen für die Problematik</p>	<p>Verbesserung des Orientierungssystems (Beschilderung, Ausleuchtung)</p> <p>Persönlicher Einsatz und Hilfestellungen für die Arbeitsgruppe</p> <p>Kontaktaufnahme mit Herrn Fiedler (städt. Behindertenbeauftragter)</p> <p>mehr Verständnis für die Belange von Betroffenen</p> <p>persönliche Flexibilität und Lernbereitschaft (z.B. Gebäuden) im Arbeitsalltag</p> <p>Bereitschaft zu Hausbesuchen um den Betroffenen schwierige Wege zu ersparen</p> <p>Bereitstellung von Hilfsmitteln vor Ort (z.B. Lupen)</p>
FB 2	<p>Ergebnisse sind realistisch, nachvollziehbar und verdeutlichen den Handlungsbedarf</p>	<p>Bildung einer Arbeitsgruppe zur inklusiven Verwaltung pro Verwaltungsgebäude</p> <p>Benennung eines Ansprechpartners für Menschen mit Beeinträchtigungen pro Verwaltungsgebäude (Bekanntgabe im Internet)</p> <p>Gebäude- und Zugangspläne mit möglichen Barrieren im Internet veröffentlichen</p> <p>Gemeinsame Begehungen der Gebäude mit Betroffenen, um weiteren Bedarf zu identifizieren</p> <p>Vernetzung mit dem Aktionsplan ‚Menschengerechte Stadt Wetter (Ruhr)‘ gewährleisten (Austausch in beide Richtungen)</p>	<p>Bereitstellen von technischen Hilfsmitteln</p> <p>Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse von Menschen mit Beeinträchtigungen</p> <p>Sensibilisierung der anderen Mitarbeiter/Schüler</p> <p>Begegnungen auf Augenhöhe gewährleisten (Normalisierung)</p>
FB 3	<p>Ergebnisse sind nicht überraschend aber struktur- und impulsgebend</p> <p>Aus der Befragung resultierende Forderungen sind zu kostspielig und nach dem Haushaltssicherungskonzept nicht umsetzbar</p>	<p>Effektivere Beschilderung (kontrastreich/ in Augenhöhe von Rollstuhlfahreren) innerhalb der Verwaltungsgebäude</p> <p>Verstärkung der Öffentlichkeitsarbeit</p> <p>Einrichtung einer zentralen An-</p>	<p>Verwaltung in der Bornstraße kann einen Raum zur Verfügung stellen (Aufbewahrungsraum für Kinderwagen; barrierefreier Besprechungsraum)</p> <p>Auffälliger Kennzeichnung der Türöffner</p>

		<p>laufstelle (Empfang)</p> <p>Barriereabbau – durch bauliche Veränderungen</p> <p>Zugang zum Gebäude mit rutschhemmendem Belag ausstatten</p> <p>Einrichtung eines zentralen barrierefreien Büros (Besprechungsraum) im Erdgeschoss</p> <p>Installation von Automatiktüren</p> <p>Benennung eines Ansprechpartners für Inklusionsfragen für alle Fachdienste im Gebäude</p> <p>Veränderungen der Arbeitsorganisation</p> <p>Überarbeitung der Formulare (Schriftgröße etc.)</p> <p>Stärkung der Eigeninitiative der MitarbeiterInnen</p>	<p>Winterdienst verbessern</p> <p>Schaffung von Behindertentoiletten (Bornstr.),</p> <p>Flexibilität der MitarbeiterInnen ermöglichen (z.B. Ausweitung der aufsuchenden Sachbearbeitung auf alle Sachgebiete/ Hausbesuche)</p> <p>Verbesserung der Kooperation zwischen den Fachdiensten</p> <p>Verwendung einfacher und verständlicher Sprache (sowohl mündlich als auch schriftlich)</p> <p>Zeitliche und personelle Voraussetzungen für eine konstruktive Mitarbeit schaffen</p>
FB 4	<p>Befragung bildet die Realität ab</p> <p>(keine neuen Erkenntnisse)</p>	<p>Stärkere Einbindung und Beteiligung von Betroffenen</p> <p>Kontinuierlich bauliche Barrieren abbauen</p>	<p>Gewährleistung eines festen Ansprechpartners (Infopunkt) pro Verwaltungsgebäude</p> <p>Bereitstellung barrierefreier Informationen auf der Webseite</p> <p>Schulung der MitarbeiterInnen</p>
BMB/RPA	<p>Ergebnisse sind realistisch und verdeutlichen auch bisher nicht bewusste Probleme, Barrieren und Handlungsbedarf</p>	<p>Durchführung einer weiteren detaillierteren Befragung der MitarbeiterInnen auf Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse</p> <p>Erstellung einer Prioritätenliste nach Gewichtung der Aufgaben und verfügbaren Ressourcen</p> <p>Entwicklung eines „Konzeptkataloges“ und regelmäßige Fortschreibung um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu gewährleisten</p>	<p>Bereitschaft der MitarbeiterInnen an einer inklusiven Verwaltung mitzuwirken</p> <p>Verwendung leichter Sprache im Arbeitsalltag</p> <p>Wahrnehmung von Multiplikationsfunktionen für die gesamte Verwaltung</p>
Stadtbetrieb	<p>Befragungsergebnisse erzeugen Nachdenklichkeit und Unsicherheit</p> <p>Handlungsbedarf wurde insbesondere für Menschen mit Seh- bzw. Hörbeeinträchtigungen verdeutlicht</p>	<p>Ausstattung vorhandener Aufzüge mit akustischen Ansagen</p> <p>Kompensation fehlender Aufzüge durch Bereitschaft der MitarbeiterInnen im EG zu beraten</p> <p>Verbesserung der Beschilderung</p> <p>Zugangsmöglichkeiten optimieren</p> <p>Zunächst sollten nicht unbedingt bauliche Veränderungen sondern die Anpassung von Organisationsabläufen im Vordergrund stehen</p> <p>Einrichten eines barrierefreien Raumes für die Bürgerberatung</p> <p>Abbau von Barrieren durch einen freundlichen aber nicht mitleidigen zwischenmenschlichen Umgang</p>	<p>Sensibilisierung der MitarbeiterInnen</p> <p>Bedürfnisorientierte Anpassung der Technik, Gebäude und Organisation und fortwährende Aktualisierung dieses Prozesses</p>

## 7. Kommentierende Zusammenfassung

Die Ergebnisse aus der Kleingruppenarbeit zeigen deutlich, dass die Befragung einen Beitrag zur Sensibilisierung der MitarbeiterInnen leisten konnte. Alle wichtigen Aspekte der Befragung werden hier wieder aufgegriffen, diskutiert aber auch ergänzend reflektiert. Aus der Kombination dieser beiden Erhebungen entsteht eine valide Darstellung der gegenwärtigen Situation, auf deren Grundlage im Folgenden konkrete Handlungsempfehlungen für die Stadtverwaltung Wetter (Ruhr) entwickelt werden können. Um den Einstieg für die Entwicklung dieser Empfehlungen zu erleichtern, seien einige Erkenntnisse aus der durchgeführten Mitarbeiterbefragung an dieser Stelle kommentierend zusammengefasst:

- Die zahlreiche und aktive Teilnahme an der Online-Befragung und an der Auftaktveranstaltung macht deutlich, dass die MitarbeiterInnen der Stadtverwaltung Wetter (Ruhr) an der Entwicklung einer Verwaltung für alle sehr interessiert sind. Dieses Interesse betrifft alle Fachbereiche, wie an der gleichmäßig verteilten Rücklaufquote zu erkennen ist.
- Die positiven Erfahrungen der VerwaltungsmitarbeiterInnen sowohl im Umgang mit den Betroffenen selbst als auch mit den Angehörigen /Sorgeberechtigten überwiegen ganz deutlich gegenüber den negativen Erfahrungen. Durch den weiteren Abbau von Barrieren, kommt dieses positive Gesamtbild noch stärker zum Tragen.
- Die Erfahrungen mit Menschen mit Beeinträchtigungen sind für die meisten VerwaltungsmitarbeiterInnen in Wetter gleichermaßen abhängig von der individuellen Persönlichkeitsstruktur wie bei Menschen ohne Behinderungen. Diese Kultur der Gleichberechtigung, soll durch Sensibilisierung und Bewusstseinsbildung weiter ausgebaut und kultiviert werden.
- Etliche der geschilderten Problemlagen machen deutlich, dass eine barrierefreie Verwaltung nicht nur den Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen entgegenkommt sondern Vorteile für alle haben kann (Enteiste Treppen, Aufzüge, eine gepflegte Homepage, eindeutige Hinweisschilder usw. sind für alle Besucher der Verwaltung von Nutzen).
- Dabei ist jedoch darauf zu achten, dass Barrierefreiheit andere Freiheiten und Bedürfnisse nicht zu stark beeinträchtigt. Es muss ein für alle hilfreicher Mittelweg gefunden werden.
- Besonders im Hinblick auf den Abbau baulicher Barrieren ist eine exakte Differenzierung zwischen den unterschiedlichen Gegebenheiten und Notwendigkeiten der einzelnen Verwaltungsgebäude zu gewährleisten.
- Es bedarf übersichtlich gestalteter örtlicher Gegebenheiten(einfache und deutliche Orientierungen) und flexibler Arbeitsabläufe, damit die Dienste der Verwaltung von jeder Personengruppe, unabhängig von einer Beeinträchtigung selbstständig und selbstbewusst genutzt werden können.
- Um die Zugänglichkeit zu Informationen möglichst für viele Menschen zu gewährleisten, ist neben der Verwendung einfacher Sprache vor allem die Verfügbarkeit unterschiedlicher Kommunikationsmittel (Email, Fax, Telefon, SMS Funktion ...) von Nutzen.



- Ein intensiver und direkter Austausch mit Menschen mit Beeinträchtigungen wird nicht nur als wichtigste Unterstützungsmöglichkeit von den MitarbeiterInnen benannt, die enge Zusammenarbeit mit Betroffenen wird vor allem von der Arbeitsgruppe verlangt, die den Prozess ‚Verwaltung für alle‘ weiter vorantreibt.
- Der Prozess und die zu erarbeitenden Handlungsempfehlungen sollen im Aktionsplan ‚Menschengerechte Stadt Wetter (Ruhr)‘ aufgegriffen werden.

Auf Grundlage des in diesem Bericht dargestellten Ist-Zustandes kann es einer zukünftigen Arbeitsgruppe unter aktiver Einbeziehung von Menschen mit Beeinträchtigungen als ‚Experten in eigener Sache‘ hoffentlich gelingen, eine umfassende Sollanalyse durchzuführen, Handlungsempfehlungen zu erarbeiten, eventuell Überbrückungsmaßnahmen für einen längerfristigen Barriereabbau zu etablieren und für die Umsetzung der Empfehlungen Sorge zu tragen. Dadurch kann ein großes Stück des Weges zu einer Verwaltung für alle in Wetter (Ruhr) vorangegangen werden.