



QPLUS

Neue Unterstützungsformen
im Quartier

EINE PUBLIKATION DER NORDMETALL-STIFTUNG



INTRO

Qplus braucht Resonanz

Das Modellprojekt Qplus leistet einen Beitrag zur gesellschaftlichen Inklusion. Es stärkt die Menschen, die Unterstützung benötigen und Leistungen aus der Eingliederungshilfe oder der Pflege erhalten. Und es stärkt die nachbarschaftlichen Strukturen in den Quartieren. Das Ziel: gemeinsam mit den Menschen mit Assistenzbedarf neue Unterstützungsformen im Quartier zu entwickeln – unter Einbezug aller Potenziale des einzelnen Menschen, seiner Nachbarschaft, technischer Lösungen und der vorhandenen Quartierressourcen. Qplus ist eine Initiative der Evangelischen Stiftung Alsterdorf in Partnerschaft mit der NORDMETALL-Stiftung.

Die Prinzipien des Fachkonzepts Sozialraumorientierung dienen dabei als Leitlinie. Im Mittelpunkt stehen die Fragen: Wie will ich leben und was ist mir wichtig? Wie soll mein Alltag aussehen und was benötige ich dafür?

Das Modellprojekt Qplus ist Teil einer Gesamtvereinbarung im Rahmen eines fünfjährigen Trägerbudgets. Dies haben die Hamburgische Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI) und die Evangelische Stiftung Alsterdorf vereinbart.

Das Institut für Stadtteilentwicklung, Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung (ISSAB) der Universität Duisburg-Essen unterstützt den Prozess durch fachliche Begleitung und Evaluation.

Qplus braucht nun Resonanz. Hierzu hat im November 2017 ein Fachsymposium in Hamburg stattgefunden. Mit dieser Broschüre ziehen wir eine Zwischenbilanz und stellen unsere Erfahrungen zur Diskussion: für Interessierte aus der Eingliederungshilfe, der Pflege, der sozialen Arbeit, aus Behörden und Verwaltung, aus Politik und Gesellschaft. Warum suchen wir nach neuen Wegen? Wie arbeiten wir und welche Wirkung erzielen wir damit? Welche Erfahrungen haben wir gemacht?

Karen Haubenreisser, Thomas Steinberg, Andrea Stonis
Evangelische Stiftung Alsterdorf, Hamburg, 2018

Inhaltsverzeichnis

- 3** Intro: Qplus braucht Resonanz
- 6** Ein Impuls für mehr gesellschaftliche Teilhabe
Im Gespräch: Kirsten Wagner und Hanne Stiefvater
- 8** Hintergrund: Menschen und Inklusion stärken
- 10** Arbeitsweise: Leistungslogik vom Kopf auf die Füße stellen
- 14** Ergebnisse: Qplus wirkt
- 18** Beispiele aus der Praxis: Was ihr wollt
- 22** Zwischenfazit:
Eine neue Funktion und Aufgabe in der Eingliederungshilfe
- 26** Symposium: Vortrag von Prof. Dr. Wolfgang Hinte –
Den gelingenden Alltag unterstützen
- 30** Symposium am 29.11.2017 in Bildern:
„Qplus braucht Resonanz“
- 36** Im Gespräch: „Die neue Funktion Schritt für Schritt entwickeln“
- 38** Qplus und das Bundesteilhabegesetz
- 40** Fazit und Ausblick:
Neue Impulse nicht nur für die Eingliederungshilfe
- 42** PartnerInnen, Kontakt / Impressum

Ein Impuls für mehr gesellschaftliche Teilhabe

Kirsten Wagner, Geschäftsführerin der NORDMETALL-Stiftung, im Gespräch mit Hanne Stiefvater, Vorstand der Evangelischen Stiftung Alsterdorf

Das Projekt Qplus setzt neue Impulse für die Versorgung von Menschen mit Behinderungen und/oder Pflegebedarf in den Quartieren. Warum unterstützt die NORDMETALL-Stiftung ein sozialräumliches Projekt?

Kirsten Wagner: Qplus motiviert in vielerlei Hinsicht zu mehr Eigeninitiative und zu mehr Verantwortung. Das passt hervorragend in unsere Förderlogik: Wir setzen uns nachhaltig für die Stärkung des gesellschaftlichen Zusammenhalts und des ehrenamtlichen Engagements ein. Zum einen bei dem nachbarschaftlichen Miteinander im Quartier. Zum anderen für die beteiligten Menschen selbst: Sie sollen aktiv ihr Leben gestalten und sich auch selbst in ihre Umgebung einbringen können.

Hanne Stiefvater: Wir verfolgen hier gemeinsame Ziele. Wenn die Evangelische Stiftung Alsterdorf an gesellschaftlichen Zusammenhalt denkt, geht es um Teilhabe und um Selbstverantwortung für Menschen mit Behinderungen. Mit Qplus haben wir auch im gesetzlichen Rahmen unserer Arbeit etwas Neues hinzugefügt: Es ist die Funktion der QuartierlotsInnen, die wie eine Art Alltagscoach die Menschen beraten und begleiten. Die LotsInnen fragen die Qplus-Teilnehmenden: „Wie willst du leben?“ Sie orientieren sich also an den Interessen und Zielen der Menschen.

Was ist das Besondere an Qplus?

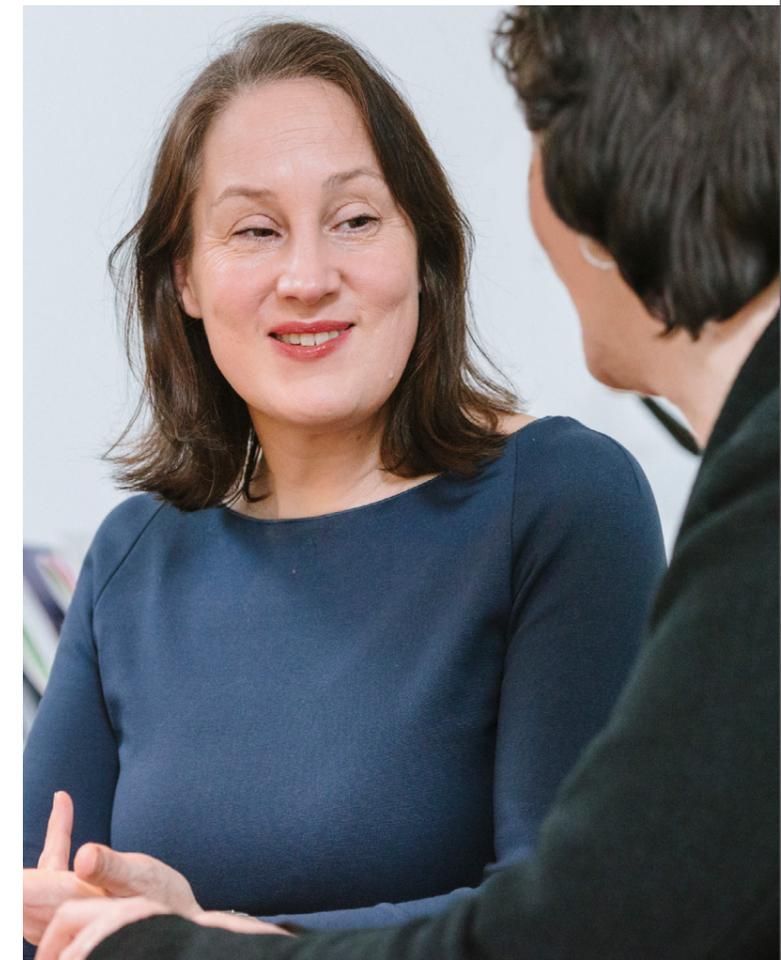
Hanne Stiefvater: Mit Qplus wollen wir einen neuen Selbsthilfe-Technik-Quartier-Profi-Mix in der Eingliederungshilfe etablieren.

Es wird zunächst gefragt: Was will ich, was kann ich selbst, z. B. mit technischer Hilfe? Was können meine Familie, Freunde, Nachbarschaft, Vereine oder die Kirchengemeinde leisten und was brauchen sie dafür? Welche ergänzenden Hilfen durch Profis werden benötigt? Und ganz wichtig: Was kann der Mensch mit Behinderung selbst für andere tun? Zur Gestaltung dieser Aufgaben werden ihm persönliche QuartierlotsInnen zur Seite gestellt. Dies bringt die zusätzliche Qualität hinein.

Kirsten Wagner: Hier arbeiten Wissensträger, die sich mit dem Status quo nicht zufriedengeben und auch Strukturen im eigenen Arbeitsfeld infrage stellen. Hinzukommt, dass Qplus immer den Menschen in den Mittelpunkt stellt: Was heißt es für den Einzelnen, im Quartier gut zu leben? Die NORDMETALL-Stiftung möchte für Entwicklungen sensibilisieren, wie den demografischen Wandel oder das Thema Inklusion.

Welchen Gewinn bringt das Projekt Qplus bisher?

Hanne Stiefvater: Nach Aussagen der Qplus-Teilnehmenden fühlen diese sich besser in das soziale Leben



eingebunden und ihre gesundheitliche Versorgung hat sich verbessert. Dies tritt natürlich auch ein, weil sie mit den QuartierlotsInnen gemeinsam planen, wie bestimmte Alltagshilfen organisiert werden können. Und dabei ist festzustellen, dass einiges auch nicht mehr wie gehabt nur von Profis erledigt werden muss. Insgesamt hat Qplus zu mehr Teilhabe der Menschen geführt – und sie wollen auch mehr Verantwortung selbst übernehmen.

Kirsten Wagner: Insbesondere da die Gesellschaft immer älter und bunter wird, brauchen wir innovative Projekte, die sich einerseits mit der sozialen Versorgung befassen, andererseits das bürgerschaftliche Engagement unterstützen. Uns gefällt an Qplus, dass erst einmal ermittelt wird, welche Ressourcen bei den Menschen und in den Quartieren vorhanden sind, was technisch gelöst und was von Profis erledigt werden sollte. Dies ist ein Modell zur Unterstützung von Menschen mit Hilfebedarf, das beispielhaft ist. Nicht zuletzt, weil es die Interessen der Menschen nach Selbstverantwortung in den Mittelpunkt stellt.

Was zeichnet die Zusammenarbeit der beiden Stiftungen aus?

Hanne Stiefvater: Es ist sehr unterstützend, PartnerInnen zu haben, die uns über das finanzielle Engagement hinaus mit Rat und Tat zur Seite stehen. Das engagierte Auftreten der NORDMETALL-Stiftung strahlt natürlich auch nach außen. Das beflügelt ein Projekt. Aber: Ihre Stiftung ist uns auch kritische Gesprächspartnerin. Sie haben dazu beigetragen, dass wir das Projekt immer weiter schärfen konnten. Und es hat einen persönlichen Kontakt geschaffen, der aufrichtig und wertschätzend ist.

Kirsten Wagner: Wir brauchen Projekte dieser Art, um professionelles und freiwilliges Engagement zu verbinden. Dies wirkt sich natürlich auf die Lebensqualität des Einzelnen, aber auch auf die in den Quartieren aus. Wenn wir Inklusion vorantreiben wollen, müssen wir die Menschen in Kontakt bringen, Räume für Begegnungen schaffen und eine zivilgesellschaftliche Kultur der Unterstützung fördern – im Interesse der Menschen, die Unterstützung erhalten und die Unterstützung geben.

Menschen und Inklusion stärken

Seit den achtziger Jahren engagiert sich die Evangelische Stiftung Alsterdorf (ESA) in Hamburg für die Auflösung von Sonderwelten in der Eingliederungshilfe.

Sie hat in den letzten 35 Jahren zentrale stationäre Heimstrukturen in Alsterdorf aufgelöst und ist mit ihren Klienten in die Stadtteile gezogen. Stadtteilintegrierte Leistungen erweiterten die Möglichkeiten sozialer Teilhabe für Menschen mit Behinderung deutlich: mit ambulanten Assistenzangeboten, neuen Wohn-, Ausbildungs- und Beschäftigungsmöglichkeiten außerhalb von Werkstätten und seit 2005 mit dem Brückenbau in die jeweiligen Stadtteile hinein, z. B. durch Stadtteiltreffpunkte.

Soziale Barrieren abbauen

Angekommen in den Stadtteilen, ist festzustellen, dass der Zugang zu öffentlichen und privaten Institutionen für viele Menschen mit Behinderung nach wie vor zum großen Teil verschlossen ist. Von daher stellt sich die Frage: Wie kann die ESA noch wirkungsvoller einen Beitrag dazu leisten, soziale Barrieren abzubauen?

Es gibt gleichzeitig auch Trends, wie eine immer älter werdende Gesellschaft und einen steigenden Assistenz- und Unterstützungsbedarf, Zunahme prekärer Lebenssituationen, wachsender Fachkräftemangel und neue

Ansprüche der Mitarbeitenden an sinnstiftende und ganzheitliche Arbeit, Grenzen der privat geleisteten Sorgearbeit und höhere Ansprüche an Selbstbestimmung. Daher ist die Frage: Wie kann die ESA als sozialer Dienstleister noch mehr Wirkung für die Lösung der kommenden Versorgungsprobleme und die Entwicklung eines inklusiven Hamburgs entfalten?



Selbst zahlen im Geschäft um die Ecke – Anwohnerin Ulrike Malinowski.

und setzte so ihren Weg in den Sozialraum fort. Unter dem Motto „Quartiere bewegen“ arbeitet die ESA daran, das Soziale neu zu organisieren, die Möglichkeiten für ein inklusives Zusammenleben in den Quartieren zu verbessern und die Basis für einen Selbsthilfe-Technik-Quartier-Profi-Mix zu schaffen.

Antworten gefunden hat die ESA in dem präventiven und ganzheitlichen Ansatz der Sozialraumorientierung, er passt zu ihrem Menschenbild und ihren Werten. Dazu gehören eine Orientierung am Willen und die Entwicklung intakter Quartiere. Nur wenn das gesamte Umfeld des Menschen einbezogen wird, erschließen sich alle für ihn wertvollen Ressourcen. Die wichtigsten Grund-

sätze: Die Orientierung am Willen des Menschen, Kooperationsanreize für Dienstleistende und unkonventionelle Lösungen im versäulten System der sozialen Gesetzgebung.

Mit Q8 richtet die ESA den Blick auf die soziale Struktur und die Inklusionsfähigkeit des Quartiers, mit Qplus auf Unterstützungsformen des einzelnen Menschen.

Im Blick: Strukturen und Menschen

Mehrere Träger der Eingliederungshilfe (EGH) vereinbarten 2010 mit der Hamburgischen Sozialbehörde einen sogenannten Sozialraumzuschlag auf alle erbrachten EGH-Leistungen. Auf Initiative des damaligen Vorstandes Birgit Schulz startete die ESA damit ihr Sozialraumprojekt „Q8 – Quartiere bewegen“ (www.q-acht.net)

Leistungslogik vom Kopf auf die Füße stellen

Mit dem Modellprojekt Qplus stellt die ESA den Unterstützungsprozess für Menschen, die Eingliederungshilfe- oder Pflegeleistungen beziehen, „vom Kopf auf die Füße“: Er findet dort statt, wo die Menschen leben, fokussiert auf das, was sie wirklich wollen, und bezieht dabei einflussreich alle Ressourcen ein, die das Gemeinwesen und die darin lebenden Menschen zu bieten haben. Er hinterfragt bestehende Settings und ermöglicht es, bestehende Leistungen in kreativer Weise neu zu verbinden. Das Ziel: gemeinsam mit den Menschen neue Unterstützungsformen im Quartier zu entwickeln. Qplus wird maßgeblich gesteuert und in die Praxis gebracht durch die beiden Assistenzgesellschaften der ESA, die alsterdorf assistenz ost (www.alsterdorf-assistenz-ost.de) und alsterdorf assistenz west (www.alsterdorf-assistenz-west.de).

Schritt für Schritt zum Unterstützungsmix

Die Bedarfserhebung und Teilhabeplanung in der Eingliederungshilfe erfolgt in Hamburg bislang über den individuellen Hilfebedarf nach der Metzler-Systematik. Die Umsetzung folgt der Logik: Je höher der Hilfebedarf des Menschen, desto mehr Geld erhalten die DienstleisterInnen. Zunächst wird nach dem Hilfebedarf gefragt, dann wird die Profileistung aufgesetzt, bürgerschaftliches Engagement wird ergänzend hinzugefügt.

Das Modellprojekt Qplus sucht nach Möglichkeiten, diese Logik umzukehren: Diejenigen, die soziale Dienstleistungen in Anspruch nehmen, zunächst aus dem Spektrum der Sozialgesetzbücher XI und XII (Eingliederungshilfe und Pflege), stellen sich mit Unterstützung einer QuartierlotsIn Schritt für Schritt ihren individuellen Unterstützungsmix zusammen. Darüber hinaus berücksichtigen sie, was der Mensch selbst in das Quartier einbringen will und kann. Das Ziel ist es, die Versorgung zu gewährleisten, indem eine neue Mischung aus Selbsthilfe, bürgerschaftlichem Engagement und Nachbarschaftshilfe, technikbasierten Lösungen sowie professioneller Unterstützung organisiert wird.

Das eigene Leben gestalten

Die QuartierlotsInnen von Qplus stehen den Menschen – wie ein Alltags-Coach – zur Verfügung. Sie unterstützen zum Beispiel, wenn:

- sich etwas verändert oder verändern soll – das Wohnen, die Arbeit oder die Freizeit;
- die Person mit ihrer gegenwärtigen Lebenssituation unzufrieden ist, aber nicht so genau weiß, was anders werden soll;
- Menschen ein Ziel haben und nach Wegen suchen, es zu erreichen.

Die QuartierlotsInnen unterstützen die Leistungsberechtigten dabei, ihren Alltag nach ihren Vorstellungen neu zu gestalten. Sie arbeiten mit folgenden Fragen:

- 1.** Was kann ich selbst tun, eventuell mit technischer Hilfe?
- 2.** Wie können mich Familie, FreundInnen oder NachbarInnen unterstützen?
- 3.** Welche Unterstützung kann das Quartier bieten, wie Vereine, Initiativen oder Geschäfte?
- 4.** Welche ergänzenden Hilfen durch Profis benötige ich?
- 5.** Was kann und will ich selbst für andere Menschen tun?

Die QuartierlotsInnen unterstützen in allen Fragen des Alltags, v.l.n.r.: Steffen Sauthoff, Angela Rechenberg-Greiner, Jan Steinberg, Jens Rabeler.



Wie geht Qplus?



Kontakt Quartierlotsin

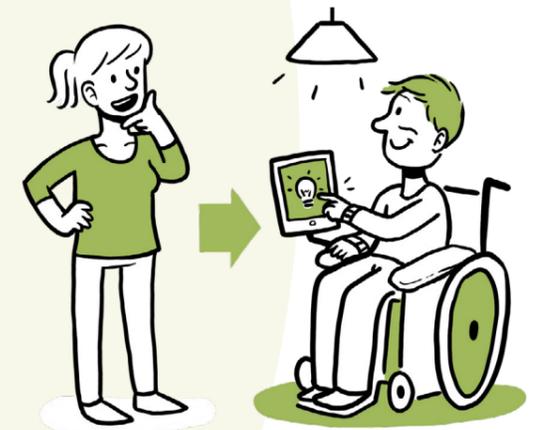


Ich unterstütze Sie.

5 Was will ich selbst für andere tun?



1 Was kann ich selbst tun, eventuell mit technischer Hilfe?



4 Welche Hilfen von Profis brauche ich?

2 Wie können mich Familie, FreundInnen oder NachbarInnen unterstützen?



3 Welche Unterstützung bietet das Quartier?



Qplus wirkt

Qplus wird vom Institut für Stadtteilentwicklung, Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung der Universität Duisburg-Essen (ISSAB) praxisbegleitend evaluiert. Erste Ergebnisse zeigen, dass sich die Teilhabe-Möglichkeiten der beteiligten Menschen verbessern und in den neuen Unterstützungssettings verschiedene Einzelleistungen kreativ neu verbunden werden.

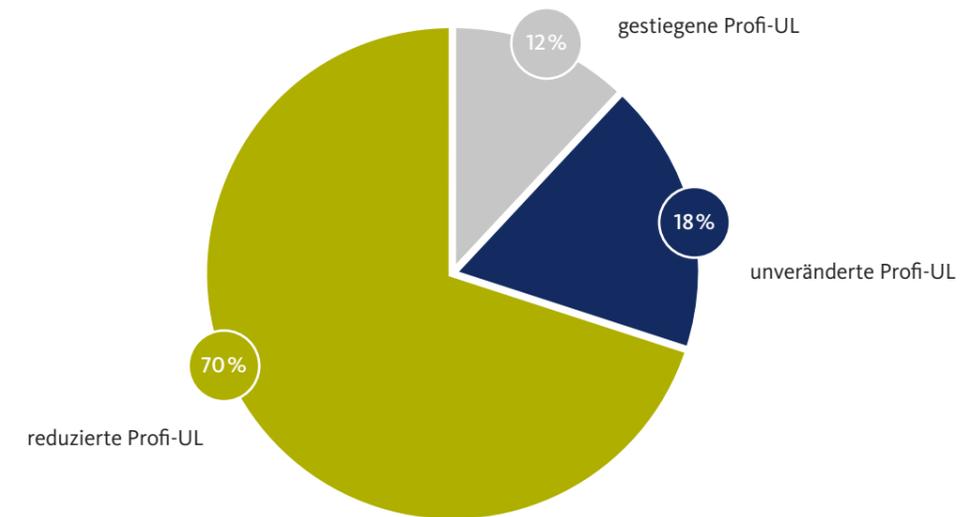
Die Erfahrungen von Qplus und die vorliegende Evaluation beziehen sich bisher auf eine Stichprobe und sind somit als Tendenz zu verstehen. Ihre innere Schlüssigkeit sowie die Konsistenz zu bundesweiten Erfahrungen legen nahe, dass die Ergebnisse als rele-

vant betrachtet werden können. Die Erfahrungen der Qplus Praxis 2014-2016 liegen mit Arbeitsberichten des ISSAB vor (Kalter, Birgit / ISSAB: Bericht zur Qplus-Evaluation 2017, Essen / s. www.q-acht.net/qplus).

Mit der Evaluation wurden folgende Hinweise zur Wirkung von Qplus herausgearbeitet, die „sowohl Veränderungen in der Lebenssituation der Qplus-Teilnehmenden als auch Veränderungen in deren Unterstützungssettings umfassen“, so die Sozialwissenschaftlerin Birgit Kalter, Autorin der Studie:

- 1. Verbesserung der Teilhabe-Möglichkeiten:** Aus Sicht der Qplus-Teilnehmenden verbessern sich im Verlauf der Qplus-Begleitung deren Teilhabe-Möglichkeiten insgesamt und insbesondere in den Bereichen gesundheitliche Versorgung und Teilhabe am sozialen Leben.
- 2. Veränderung des Unterstützungssettings:** Im Unterstützungssetting der Qplus-Teilnehmenden deutet sich eine Verlagerung von Profileistungen hin zu sozialräumlichen und persönlichen Unterstützungen an.
- 3. Reduzierung der Profi-Leistungen:** Bei 70 Prozent der Teilnehmenden haben sich die Wochenstunden an professioneller Unterstützung gemäß SGB XII und SGB XI im Verlauf der Qplus-Begleitung verringert.

Entwicklung der Profi-Unterstützungsleistungen (UL)



Blickt man auf das Verhältnis von Intervention und Wirkung im Rahmen der Qplus-Arbeit, ergeben sich Hinweise darauf, dass die dargestellten Wirkungen in der Tendenz zu einem doppelten Effekt führen: zur Steigerung der Teilhabeoptionen und Selbstständigkeit der Menschen sowie zur gleichzeitigen Reduzierung von leistungsrechtlichen Maßnahmen.

Mit insgesamt 170 Menschen in zwei Projektregionen haben die Qplus-LotsInnen in den letzten vier Jahren gearbeitet. 65 von ihnen haben sich in der Folge entschieden, über einen längeren Zeitraum aktiv bei Qplus teilzunehmen und sich von einer der sieben QuartierlotsInnen begleiten zu lassen. Die Evaluation hat die Unterstützungssettings von 34 Menschen ausgewertet, die sich mindestens 9 Monate oder länger von Qplus begleiten ließen. Die Teilnehmenden sind Leistungsberechtigte der Eingliederungshilfe und/oder der Pflege.

Die Leitfragen für die Evaluation waren:

- Wie bewerten die Teilnehmenden selbst ihre Teilhabe-Situation?
- Wie verändern sich im Qplus-Prozess die Unterstützungsformen qualitativ und quantitativ?

Ich schätze meine Situation ein.

Stimmen die folgenden Aussagen? Machen Sie bei einem Smiley ein Kreuz.

1.	Ich habe Freunde und Bekannte, mit denen ich etwas unternehmen kann.	☹️	😞	😐	🙂	😊	😄
2.	[...]	☹️	😞	😐	🙂	😊	😄

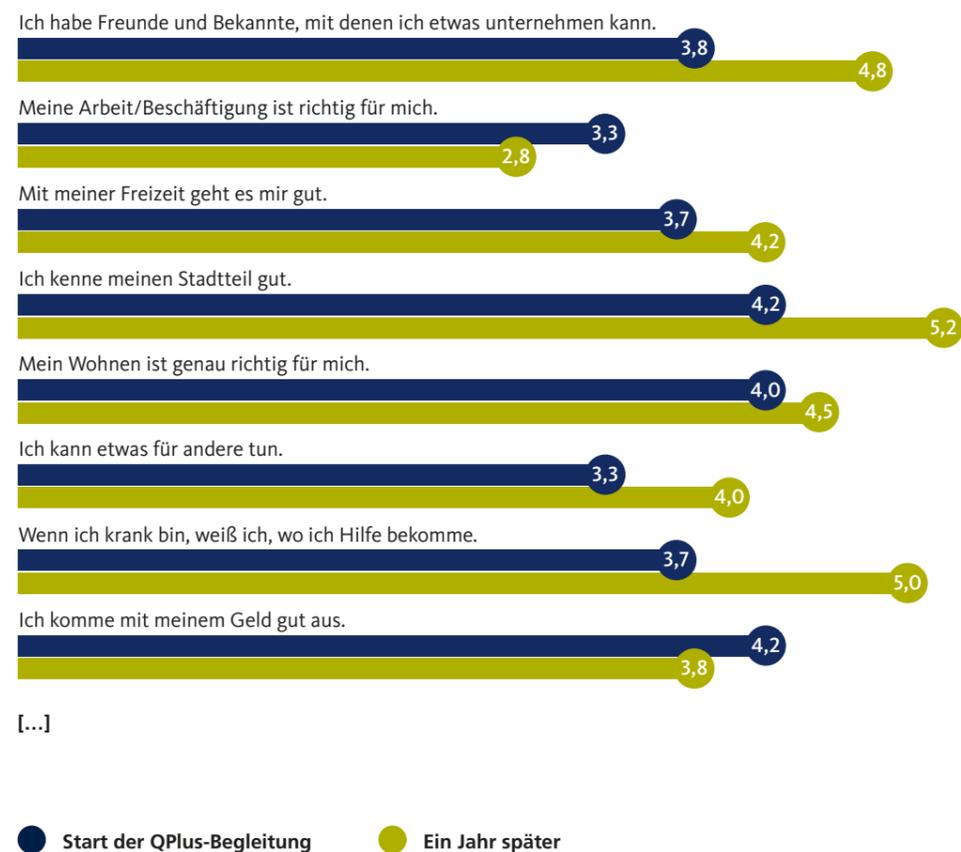
Den Bogen zur Selbsteinschätzung füllen die Teilnehmenden einmal im Jahr aus.

Wie bewerten die Leistungsberechtigten selbst ihre Teilhabe-Situation?

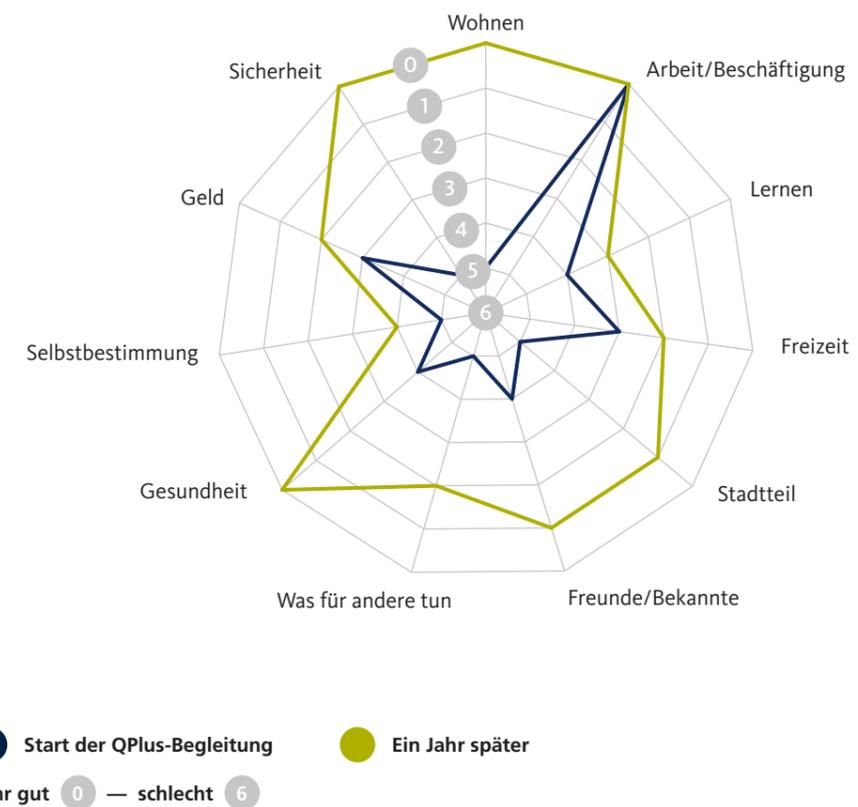
Im Rahmen der Evaluation hat das ISSAB ein eigenes Befragungssystem und ein Instrument für einen Wir-

kungsdialog entwickelt: Anhand von 11 Lebensbereichen bewerten die Teilnehmenden ihre Lebens- und Teilhabesituation zu Beginn der Qplus-Begleitung und knapp ein Jahr später. Das Ergebnis: Nach einem Jahr bewerten sie ihre Situation insgesamt als verbessert.

Die 11 Fragen zur Teilhabesituation des Leistungsberechtigten



Darstellung der Selbsteinschätzung im Netzdiagramm: Wie hat sich die Teilhabe-Situation verändert?



Dies betrifft neun der elf erfragten Lebensbereiche. Insbesondere die Bereiche Verankerung im Stadtteil, Versorgung im Krankheitsfall, Sicherheitserleben, Aktivitäten mit FreundInnen und Bekannten und die Wohnsituation hatten sich subjektiv verbessert. Für alle der Qplus-Teilnehmenden hat sich nach eigener Einschätzung deren Gesamtsituation insbesondere in Bezug auf gesundheitliche Versorgung und Teilhabe am sozialen Leben im Qplus-Verlauf verbessert.

Die 11 Fragen sind zu einem Instrument für einen Wirkungsdialo (s. Grafik oben) weiterentwickelt worden: Damit lässt sich die Teilhabesituation des Leistungsberechtigten dokumentieren: Mit der Darstellung von Einschätzungen aus unterschiedlichen Zeitpunkten lassen sich zudem Veränderungen in der Teilhabesituation des Leistungsberechtigten abbilden. Damit ließe sich dieses Instrument nutzen, um regelmäßig mit dem Leistungsberechtigten zu prüfen, ob die gewährten Leistungen in Bezug auf vorhandene Anliegen wirksam oder anzupassen sind.

Wie verändern sich im Qplus-Prozess die Unterstützungsformen?

Das ISSAB hat in der Evaluation festgestellt: Bemerkenswert ist, dass sich zwar die Teilhabe der Qplus-Teilnehmenden verbessert und sich deren Lebenszufriedenheit erhöht, nicht aber die Wochenstunden an professioneller Unterstützung. In beinahe 90 Prozent der Fälle sind die Profi-Wochenstunden gleich geblieben oder wurden gar reduziert. Bei 70 Prozent der Teilnehmenden haben sich die Wochenstunden an professioneller Unterstützung gem. SGB XII und SGB XI im Verlauf der Qplus-Begleitung verringert. Eine Steigerung der Profi-Unterstützungsleistungen betrifft 12 Prozent der Fälle und steht in der Regel im Zusammenhang mit Brüchen in der Lebenssituation der Teilnehmenden (Tod, Erkrankung versorgender/betreuender Angehöriger), die eine zeitnahe Umgestaltung bspw. der Wohnsituation und/oder Reorganisation von Pflege und Versorgung unumgänglich machen.

Was ihr wollt

Qplus zeigt, wie Menschen mit Assistenzbedarf QuartierlotsInnen nutzen, um ihren Alltag nach ihren Vorstellungen zu organisieren. Sie erschließen sich dabei die Ressourcen des Umfelds und des Quartiers und erarbeiten einen neuen Selbsthilfe-Technik-Quartier-Profi-Mix, um damit ihr tägliches Leben zu meistern.

Wie ehrenamtliche Hilfe zum Gewinn für zwei Menschen wird:

Frau Meier sitzt nach einer schweren Erkrankung im Rollstuhl. Oft fühlt sie sich einsam. Mit dem Quartierlotsen findet sie heraus, was ihr wichtig ist: den kostenfreien Mittagstisch im Seniorenzentrum sowie einen Computerkurs zu besuchen und mehr Zeit außerhalb ihres Hauses zu verbringen. Bisher unterstützen die 50-Jährige ein ambulanter Pflegedienst und eine pädagogische Assistentin. Aber allein kann sie ihre Wohnung nicht verlassen. Wie kann sie ihr Leben anders organisieren?

Über einen Quartierlotsen findet sie den 56-jährigen Herrn Traube, der sich in seiner Nachbarschaft engagieren möchte. Daraus entwickelt sich ein guter Kontakt: Sie gehen an der Elbe spazieren, besuchen den Mittagstisch oder verabreden sich zum Kino. Auf Anregung vom Quartierlotsen wird der Rollstuhl technisch aufgerüstet und ist leichter zu schieben. Ein Notrufknopf bietet mehr Sicherheit im Zuhause. Herr Traube besucht einen Pflegehilfekurs. Er kann sich für seine Dienste bei Frau Meier etwas dazuverdienen. Zweimal die Woche begleitet er Frau Meier zu ihrer Arbeit, sodass diese keinen Fahrdienst mehr braucht.

Wie ein Mensch mit hohem Unterstützungsbedarf sein Leben mit ambulanten Hilfen organisiert – obwohl alle dachten, es ginge nur stationär:

Der 45-jährige Herr Lehmann kann aufgrund seiner Behinderung nicht gehen, heben oder gezielt greifen. Er sitzt im Rollstuhl und braucht bei alltäglichen Aufgaben Unterstützung. Als er Qplus kennenlernt, lebt er in einem Pflegeheim mit älteren und pflegebedürftigen Menschen zusammen. Herr Lehmann will nicht mehr im Heim und auch nicht mehr zu Hause bei seiner Mutter leben, sondern möglichst autonom in einem lebendigen Stadtteil. Er möchte FreundInnen finden und sein Leben im Quartier selbst in die Hand nehmen. Niemand hatte für möglich gehalten, dass das funktionieren würde.

Mit Begleitung eines Quartierlotsen hat sich Herr Lehmann verschiedene Wohnmöglichkeiten im Stadtteil angesehen und sich ein komplett ambulant unterstütztes Leben aufgebaut. Zusammen mit allen Beteiligten gelang es, die finanziellen Ressourcen neu zu verbinden. Herr Lehmann wohnt jetzt in einer Wohngemeinschaft mit vier weiteren Personen, die von einem pädagogisch arbeitenden Team und einem Pflegedienst unterstützt werden. Immer wieder hat Herr Lehmann mit einem Quartierlotsen besprochen, was für ihn wichtig ist, und geprüft, was möglich ist – z. B. seine Zimmertür elektrisch selbst zu öffnen. Mittlerweile hat sich Herr Lehmann selbst auf die Suche nach einer anderen Wohnung gemacht, in der er mehr Platz hat. Wie die Unterstützung dann sein soll, hat er bereits angefangen zu regeln.



Ist in seinem Viertel gut bekannt und erledigt alles selbstständig: Philip Ladanyi beim Gespräch im Quartier.

Wie eine Frau ihrem Leben mit weniger Assistenz und mehr Eigenaktivität eine neue Qualität gibt:

Die 41-jährige Frau Schmidt möchte etwas in ihrem Leben verändern. Sie lebt seit vier Jahren ambulant unterstützt – auf Basis von Hilfebedarfsgruppe 3 nach Metzler und Pflegestufe 0 – in einer kleinen Wohngemeinschaft in Hamburg im trügereigenen Wohnraum. Bad und Gemeinschaftsküche teilt sie sich mit drei MitbewohnerInnen mit Unterstützungsbedarf. Mehrmals am Tag und in der Woche helfen ihr eine Assistentin und ein Pflegedienst: im Haushalt, beim Einkaufen und der Ernährung oder bei der Körperpflege. Termine bei der Ärztin organisiert ebenfalls das Assistenz-Team, eine Assistentin begleitet sie gelegentlich dorthin. Mit den Fachkräften ist vereinbart, dass sie einmal im Monat selbst Geld von der Sparkasse abholt, dies dann im Teambüro der Assistenz abgibt, um sich zweimal in der Woche dort eine Rate abzuholen.

Am wichtigsten ist Frau Schmidt, den Alltag mehr im eigenen Rhythmus selbst zu gestalten – und zwar ohne sich nach den Regeln und den Zeiten der AssistentInnen oder des Pflegedienstes zu richten. Frau Schmidt berichtet, dass sie beim Einkaufen Unterstützung erhält, um „gesunde Lebensmittel“ einzukaufen. Gelegentlich geht sie dann noch mal los, um das zu kaufen, was sie nicht sollte, aber gern will. Frau Schmidt will eine Wohnung für sich allein haben und gleichzeitig einen schnellen Kontakt zu einer Hilfe finden können.

Sie hört von einer kleinen freien Wohnung am anderen Ende der Stadt, die sich ebenfalls im trügereigenen Wohnraum befindet, und will umzuziehen. Die Quartierlotsin hat Zeit, Frau Schmidt und ihren Alltag in Ruhe kennenzulernen. Was ist ihr wichtig? Was kann sie gut alleine tun? Wo braucht sie Hilfe, und wen gibt es, der helfen kann? Anfänglich sind beide mehrmals wöchentlich im Kontakt. Als Frau Schmidt anfängt, ihr Leben und ihre Unterstützung zu verändern, ist es für alle Beteiligten gar nicht einfach: Die AssistentInnen der Eingliederungshilfe und die Sozialpädagogin haben Sorgen, ob Frau Schmidt es schafft, sich selbst gut genug um sich zu kümmern und wie es mit der Gesund-

heit und Ernährung werden wird. Unterstützt durch die Lotsin verabredet Frau Schmidt Probewochen, z. B. zur Wohnungspflege, Lebensmittelversorgung, Körperpflege und Gesundheit. Danach werten sie gemeinsam aus: Was ist gelungen? Wo hakte es? Was ist ergänzend notwendig?

Über die Quartierlotsin lernt Frau Schmidt ein Stadtteil-café mit günstigem Mittagstisch kennen, dort geht sie am Wochenende hin. Parallel macht sie einen Kochkurs mit einer mütterlichen Freundin. Sie will lernen, Knöpfe anzunähen: In einem Treffpunkt im benachbarten Stadtteil ist das möglich, dort trifft sie außerdem andere Frauen aus der Nachbarschaft. Sie versorgt sich eigenständig mit zuvor von ihr abgelehnten Hörgeräten und einer neuen Brille.

Frau Schmidt hat in dem Beispiel acht Unterstützungsleistungen durch Profis in einen Selbsthilfe-Technik-Quartier-Profi-Mix verwandelt und so ein neues Setting entwickelt. Darin:

- 7-mal: Was kann ich selbst tun, eventuell mit technischer Hilfe?
- 3-mal: Wie können mich Familie, FreundInnen oder NachbarInnen unterstützen?
- 2-mal: Welche Unterstützung kann das Quartier bieten, etwa Vereine, Initiativen oder Geschäfte?
- 3-mal: Welche ergänzenden Hilfen durch Profis benötige ich
- 1-mal: Was kann und will ich selbst für andere Menschen tun?

Frau Schmidt lässt weg ...

Frau Schmidt will es jetzt so ...

Haushalt

Impulse zu Wäschewechsel und Zimmerreinigung durch Assistentin
Unterstützung der Zimmerreinigung durch Pflegedienst

Lernen, Knöpfe in Nachbarschaftshilfe anzunähen
In Eigenregie mit Wischsystem reinigen
Bett allein beziehen, Assistentin hilft bei 4. Ecke

Einkauf / Ernährung

Begleitung bei Einkäufen durch Assistentin
Motivation zu Zwischenmahlzeiten durch Assistentin
Ernährungsberatung in der Gruppe

Selber einkaufen
Essenszeiten allein entscheiden
Ernährungsberatung zusammen mit mütterlicher Freundin
Mittagessen im Stadtteil-Café
Freund mit Handicap beim Waschen helfen

Gesundheit

Ärztliche Verschreibung zum Eincremen
Begleitung zur Ärztin durch Assistentin
Koordination der ärztlichen Termine durch Assistenz-Team

Selbst eincremen und punktuelle Hilfe durch die Assistentin erfragen
Routinegänge zur Ärztin selber managen
Unterstützung der Koordination der ärztlichen Termine durch die mütterliche Freundin
Assistenz als „Stand-by“-Leistung

Finanzen

Regelmäßige Geld-Abgabe und -Abholung im Assistenz-Team

Geld-Abholung bei Sparkasse in Eigenregie
Reflexion mit gesetzlichem Betreuer über das Verfahren

Die Freundin unterstützt sie u. a. bei Arztbesuchen und z.B. der Nachsorge nach einer Operation. Beratung und Gespräche bei Krisenstimmungen zählen zu den verabredeten Unterstützungsleistungen durch die Profis, mit denen sie ein „Stand-by-System“ verabredet. Die AssistentInnen kommen nicht mehr zu vereinbarten Zeiten, sie sind aber ansprechbar, wenn Frau Schmidt sie braucht. Ihr Leben hat „einen anderen Dreh bekommen“: Sie geht selbst einkaufen, entschei-

det, wann sie etwas kaufen und essen will. Ihr Appartement reinigt sie mittlerweile selbst. Sie hat ein Wischsystem gekauft, das das Auswringen im Stehen ermöglicht. Wenn sie eine Unterstützung bei der Körperpflege braucht, fragt sie diese an. Ihr Geld teilt sie nach einem neuen System selbst ein. Und Frau Schmidt bezieht ihr Bett selbst, was früher der Pflegedienst übernommen hat. Nur für die vierte Ecke vom Spannbettuch fragt sie ihre Assistentin.

Eine neue Funktion und Aufgabe

Die Herangehensweise der QuartierlotsInnen

Aus den Ergebnissen der Evaluation und den daraus entstandenen Diskussionen im Projektprozess lassen sich folgende charakteristische Merkmale der Qplus-Herangehensweise festhalten:

- Prozesshafte Orientierung am Willen
- Haltung/Prozessorganisation: mit der Person zusammen (statt über sie)/Fokus auf die Person als Handelnde und EntscheiderIn
- Hinterfragung des bestehenden Settings
- Unterstützung ergebnisoffener Such-Prozesse der Teilnehmenden
- Unterstützung der beteiligten Akteure bei Angst vor Wagnissen
- Re-Definition bestehender Leistungen
- Erweiterte Ausschöpfung von Ehrenamt/freiwilligen Leistungen
- Ausschöpfung der Handlungsgemeinschaftspotenziale
- Matching: Ideen–Menschen–Ressourcen
- Rückgriff auf Sozialraumressourcen unterschiedlicher Ebenen
- Eröffnung von Möglichkeiten, etwas für andere zu tun
- Unterstützung der Selbstreflexion der Teilnehmenden
- Systematische Begleitung von Missslingen
- Anregung einer Gelingens-Würdigungs-Kultur
- Geordneter Rückzug

Weitere Aspekte der Qplus-Arbeit beziehen sich eher auf die strukturelle Ebene des Trägers, wie:

- Systematische Investition in Eigenleistung der KlientInnen
- Institutionalisierung übergeordneter sozialräumlicher Kooperationsstrukturen und die
- Normalisierung von Mietverhältnissen der Teilnehmenden

Die Herangehensweise der QuartierlotsInnen ist ähnlich wie bei einem systemischen Coaching. Dabei begleiten sie die Klienten, eigene Lösungen zu finden, anstatt konkrete Ratschläge zu erteilen. Sie sind neutrale, kritische GesprächspartnerInnen. Die QuartierlotsInnen unterstützen die Leistungsberechtigten dabei,

ausgehend von deren Willen, ihren Alltag selbst „neu“ zu gestalten. Diese Funktion eines Alltags-Coaches ist in der Sozialgesetzgebung bisher nicht systematisch vorgesehen, sondern eine Zusatzleistung. Nach bisherigen Erfahrungen scheint sie erfolgreich im Sinne der Menschen und des Gesetzgebers zu wirken.

Spaziergang in der belebten Fußgängerzone – Ulrike Malinowski vor der Haustür in Altona.



Die neue Funktion und die Arbeitsprozesse können so beschrieben werden:

- 1 Arbeitsbündnis schaffen:** Die QuartierlotsInnen verstehen sich als unterstützende PartnerInnen. Prozesshaft suchen, planen und realisieren die Teilnehmenden Schritte hin zu einem gelingenden Alltag. Dabei gelten folgende Grundsätze:
 - Die persönliche Definition von „gelingendem Alltag“ des Qplus-Teilnehmenden ist entscheidend.
 - Unterstützt wird ein Suchprozess, der sich ergebnisoffen an den Vorstellungen und Interessen des Teilnehmenden in Bezug auf „gelingenden Alltag“ orientiert.
- 2 Anliegen/Willen der Teilnehmenden erarbeiten:** Zu jeder Qplus-Begleitung gehört, sich mit den Anliegen der Teilnehmenden auseinanderzusetzen. Dies beinhaltet die Chance, zu einem gemeinsamen Verständnis von einem „gelingenden Alltag“ zu gelangen. Dies kann ein richtungsweisender „roter Faden“ der Zusammenarbeit und Ausgangspunkt für die Planung zielgerichteter Aktivitäten sein.
- 3 Weitblick nutzen:** Der „**Weitwinkelpblich**“ auf die individuellen und sozialräumlichen Ressourcen ist Voraussetzung für den Selbsthilfe-Technik-Quartier-Profi-Mix.
- 4 Handlungsgemeinschaften bilden:** Im Qplus-Prozess wird wiederholt gemeinsam beleuchtet, welche Personen aktiv und kontinuierlich einen Beitrag zum Alltagsgelingen leisten (könnten) und wann die QuartierlotsInnen wieder einen neuen Blick auf den Alltag werfen sollte.
- 5 Konstruktiver Umgang mit Konflikten:** Qplus ist ein Suchprozess, bei dem unterschiedliche Vorstellungen und Interessen aufeinandertreffen (z. B. von Qplus und Behörde, von TeilnehmerIn und QuartierlotsIn, von Teilnehmenden und Dienstleistenden). Daraus resultieren Konflikte, die sich verzögernd, lähmend bis abbrechend auf den Prozess auswirken können. Entsprechend ist von den QuartierlotsInnen ein konstruktiver Umgang mit Konflikten gefordert.
- 6 Selbstreflexion einsetzen:** Fester Bestandteil der Qplus-Begleitung ist die gemeinsame Reflexion des Arbeitsbündnisses und der damit verbundenen Anliegen: Die Einschätzungen des Teilnehmenden in Bezug auf seine gegebene Teilhabesituation werden in Verbindung gebracht mit seinen Anliegen bzw. der von Teilnehmenden angestrebten Teilhabesituation. Der regelmäßige Abgleich macht gleichzeitig erkennbar, welche Veränderungen in welchen Lebensbereichen im Zuge des Qplus-Begleitungsprozesses erzielt wurden.

Passgenau und besser wirken

In diesem Kontext – das zeigt die Arbeit der QuartierlotsInnen – verändert sich der Bedarf an professionellen Leistungen, und gelegentlich verringert er sich auch. Erst durch den Blick auf den „ganzen Menschen“ können die auf gesetzlicher Grundlage zu erbringenden professionellen Leistungen möglichst passgenau sein

und damit im Sinne der Ziele des leistungsberechtigten Menschen „besser wirken“. Ohne ein solches Alltags-Coaching werden die professionellen Leistungen jeweils korrekt und in ausreichendem Maße gewährt und erbracht, wirken aber häufig wie nicht eingebunden in das Alltagsleben der einzelnen Menschen.

Aktuell stellt sich die Frage, ob und wie die neue Coach-Funktion Teil des Leistungsgefüges der Eingliederungshilfe werden kann. Damit es erfolgreich sein kann, sind zwei Aspekte aus den bisherigen Erfahrungen unabdingbar: Die QuartierlotsInnen brauchen die Nähe zum leistungsrechtlichen System. Eine „freischwebende“ QuartierlotsIn würde zusammen mit dem Menschen vermutlich zwischen den Regelstrukturen zerrieben, mindestens aber stünden dem Begleitprozess zahlreiche positive Effekte einer verbundenen Zusammenarbeit nicht zur Verfügung. Die QuartierlotsInnen brauchen auch eine strukturelle Distanz zur Regelstruktur. So wird ein offener Suchprozess, orientiert am Willen des Menschen und die Rolle der neutralen, kritischen Gesprächspartnerin möglich.

Ich kann das: die Selbstwirksamkeit der Teilnehmenden

Die Erfahrungen von Qplus zeigen, dass ein solches Alltags-Coaching dazu beiträgt, dass leistungsberechtigte Menschen ihre Selbstwirksamkeit entdecken und selbstbestimmter ihren Alltag gestalten können. Dies wirkt sich so aus, dass Menschen ihnen zustehende Profi-Leis-

tungen nicht in Anspruch nehmen bzw. in völlig anderer Art und Weise für sich nutzen wollen. Diese Effekte treten mit hoher Wahrscheinlichkeit ein, wenn die Arbeit im Rahmen einer pauschalisierten Finanzierung bzw. in Budgetform geschieht. Dann kann der Leistungserbringer nicht nur standardisierte Leistungen abrechnen, abgebildet in Leistungskatalogen. Diese Finanzierungsformen erhöhen die Spielräume für die Leistungserbringer, Alltags-Coaching-Prozesse zu gestalten. Sie ermöglichen, allseits geteilte fachliche Ziele mit Planungssicherheit und Finanzierungssicherheit zu verbinden.

Menschen mit komplexen Behinderungen sind dabei

Der sozialräumliche Ansatz ist für alle Menschen gedacht, auch für die mit hohem Unterstützungsbedarf. Menschen, die sich nicht sprachlich äußern und selbst bewegen können, benötigen teilweise deutlich mehr Unterstützung, um ihr Recht auf Inklusion und Teilhabe zu erlangen. Die Willenserkundung benötigt bei ihnen mitunter eine andere Professionalität, Gespür, Übersetzerinnen und Übersetzer sowie Zeit. Der Ansatz von Qplus bietet hier neue Gelegenheiten.



Im Gespräch mit der Quartierlotsin – Anja Jürgens in ihrer Wohnung.

Den gelingenden Alltag unterstützen

Wolfgang Hinte ist Professor i.R., ein ausgewiesener Sozialraumexperte und langjähriger Leiter des Instituts für Stadtteilentwicklung, Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung (ISSAB) der Universität Duisburg-Essen. Er hat das Fachkonzept Sozialraumorientierung entwickelt und begleitet Qplus von Anfang an.

Von Prof. Dr. Wolfgang Hinte

„Im Folgenden möchte ich einige Aspekte der bundesweiten Kulisse skizzieren, vor der die Aktivitäten von Qplus stattfinden und die den Rahmen bilden für die

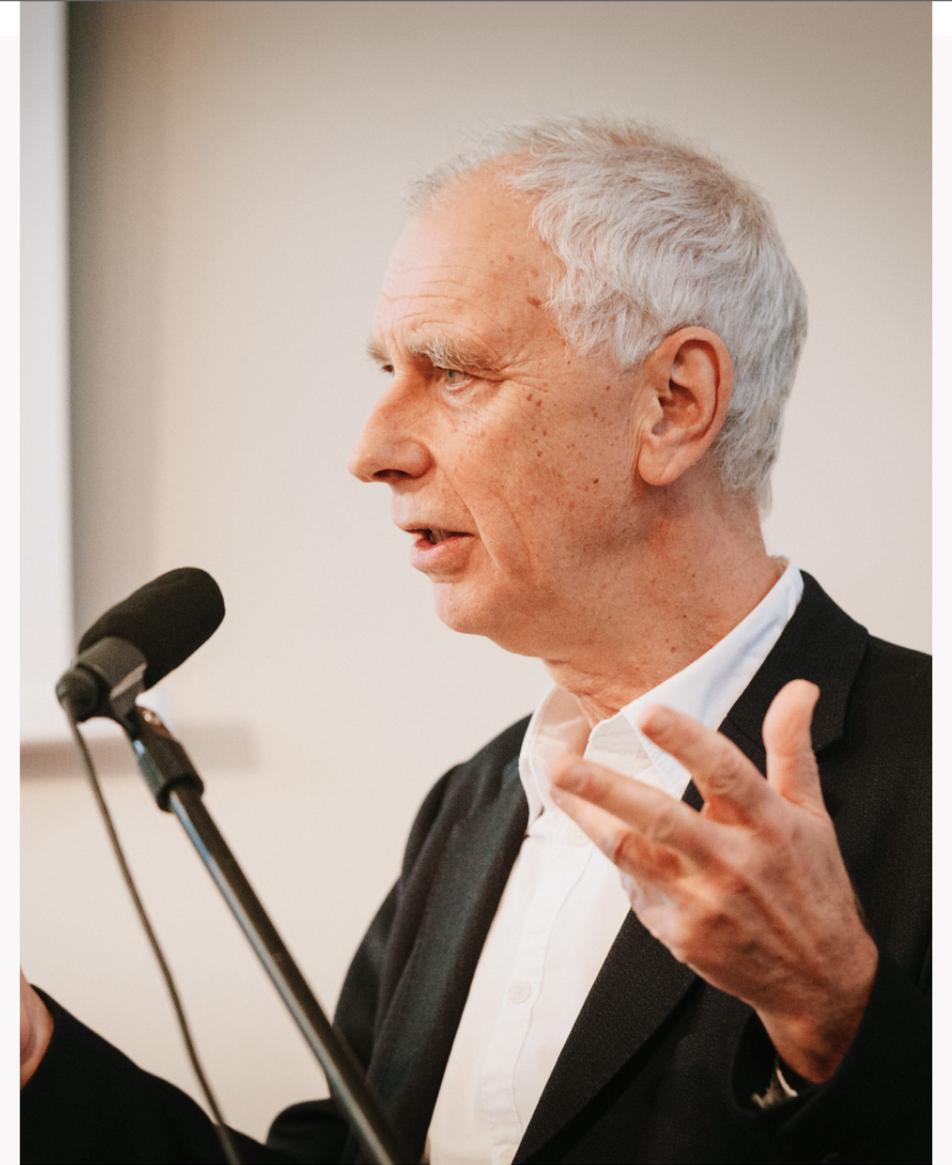
Möglichkeiten und Grenzen dieses Projekts. Wir stehen in der Eingliederungshilfe, ja, im Grunde in allen Leistungssystemen, derzeit vor folgenden Herausforderungen:

- 1.** Die guten deutschen Leistungsgesetze greifen als Pflichtleistung erst dann, wenn der identifizierte Leistungsanspruch vorliegt. Wir helfen den Armen, aber wir warten damit, bis sie richtig arm sind. Die großen Segnungen des Systems werden erst zu dem Zeitpunkt relevant, wo der Leistungsanspruch überprüft und attestiert, das Elend also in seinem ganzen Ausmaß beschrieben wurde, und dann kommen die Leistungserbringer und verdienen Geld.
- 2.** Die Leistungen selbst werden zum einen quantitativ immer mehr und zum anderen immer differenzierter. Das bläht sowohl den Katalog der verschiedenen Leistungen auf als auch die

jeweiligen Budgets der öffentlichen Kassen. Der einmal attestierte Leistungsanspruch führt dazu, dass das System immer bessere (Betreuungs-) Leistungen zur Verfügung stellen muss, damit den bedürftigen Menschen wirklich geholfen wird. Das kostet immer mehr Geld und damit verlieren die VerfechterInnen des Sozialstaates immer mehr an Legitimation.

- 3.** Die Leistungen selbst werden immer standardisierter, schubladisierter und abrechenbarer (also überprüfbarer). Sie sind somit nicht passgenau, sondern der Leistungskatalog, also das Vorhandene, definiert, was als Lösung angeboten wird. Und sobald irgendwo bündelweise Probleme

„Einen klug kombinierten Mix finden aus Selbsthilfe, Unterstützung aus sozialen Netzen, Profi-Leistungen und anderen Elementen, an die wir heute noch gar nicht denken“, so Prof. Dr. Wolfgang Hinte.



auftauchen, wird daraus eine neue Leistung gestrickt, die anschließend standardisiert erbracht wird, koste es, was es wolle – egal, wie der Bedarf tatsächlich ist. Also keinerlei Passgenauigkeit. Klar ist, dass jede Form der Versäulung, egal ob ambulant, teilstationär oder stationär, vorrangig den vorhandenen Finanzierungsstrukturen geschuldet ist, dass gleichzeitig aber die NutzerInnen eher horizontale Betreuungssysteme mit einer möglichst hohen Durchlässigkeit benötigen.

- 4.** Die Leistungen werden immer spezialisierter und immer mehr durch Profis erbracht. Diese Profilastigkeit der Leistungen führt dazu, dass

lebensweltliche Ressourcen geradezu erschlagen werden durch die Anwesenheit von Profis. Wir brauchen einen viel stärkeren Lebenswelt-Profi-Mix, und das nicht zur Entlastung der Kassen oder zur Entlastung der Profis, sondern deshalb, weil genau dieser Mix sozialstaatlich und ethisch die richtige Variante ist.

- 5.** Die Leistungserbringer haben keinerlei Anreize, Leistungsansprüche präventiv zu verhindern. Sie haben nur Anreize, bestehende Leistungsansprüche auf möglichst hohem Niveau zu erfüllen.



Ist Mitglied einer Baugemeinschaft und zieht in eine barrierefreie Wohnung in Mitte Altona ein – Gül Pridat mit Quartierlotse Steffen Sauthoff auf der Baustelle.

Wie will ich leben?

Wenn es, wie in Hamburg, gelingt, das Geld für vorhandene Individual-Leistungsansprüche zu bündeln und in Budgets zu überführen, so werden damit einige der soeben genannten strukturellen Verrücktheiten zumindest ansatzweise bearbeitet: Leistungserbringer hätten einen Anreiz, auch vor dem entstehenden offiziell attestierten Leistungsanspruch tätig zu werden, sie könnten innerhalb der vorhandenen versäulten Leistungen flexiblere Übergänge schaffen und da und dort die Entsäulung vorantreiben sowie ausufernde Profi-Spezialisierungen zugunsten von lebensweltlichen Ressourcen reduzieren. Offen bleibt die Frage, wie es gelingen kann, Inklusion und Normalität zu fördern, ohne lebensweltliche Systeme zu schwächen und ohne die individuellen Lebensentwürfe der leistungsberechtigten Menschen künstlich zu zergliedern und sie in gelegentlich sogar entwürdigenden Verfahren in vom Leistungsträger überprüfte Zielerreichungskategorien zu überführen. Im Grunde muss die Kernfrage, die sich die leistungsberechtigten Menschen immer wieder stellen müssen bzw. die wir ihnen stellen müssen, lauten: „Wie will ich leben? Was ist in meinem Leben wichtig?“

Wie sieht dieser Prozess im Rahmen der klassischen Verfahren aus, in die ein behinderter Mensch wegen seines Handicaps und seiner Leistungsberechtigung gerät?

Wenn ein behinderter Mensch wegen seines Handicaps auf der Grundlage von standardisierten Hilfebe-

darfsgruppen eine Leistung erhält, so ist das sozialstaatlich gut, und dies insbesondere unter Aspekten wie sozialer Gerechtigkeit und Inklusion. Gleichzeitig gibt es bei dem Verfahren der Bedarfsermittlung und Leistungsbeschreibung einen heimlichen Lehrplan: Zum einen wird fokussiert auf die Bedürftigkeit, also auf die Abhängigkeit und die Defizite, und dies führt zum anderen dazu, dass der leistungsberechtigte Mensch die Botschaft erhält: „Du empfängst etwas, dir wird gegeben, für dich wird etwas getan.“ Und dann kommen die Helfer: Plötzlich tauchen sie im Alltag auf, sie wollen Ziele sehen – SMART –, sie sind zugeneigt und wohlmeinend präsent, sie haben es eilig und zählen ihre Minuten, sie prägen die Atmosphäre, sie durchziehen den Alltag, sie strahlen Kompetenz aus, kurz gesagt: Das System schlägt zu.

Viele leistungsberechtigte Menschen geraten dadurch einerseits in ein Annahme-Muster: Sie geben sich den vermeintlichen Wohltaten hin, sie nehmen sie an, sie sind passiv – empfangend. Gleichzeitig befinden sie sich, was die Verantwortung für ihr Leben angeht, in einem Abgabe-Muster: Sie legen viel Verantwortung für sich und ihr Leben in die Hände von anderen, von ihnen nicht persönlich ausgesuchten und ihnen nicht unbedingt nahestehenden Menschen. Doch der leistungsberechtigte Mensch hat im System in der Regel keine Person, die ihn dabei coacht bzw. unterstützt, für sich überhaupt klarzukriegen, was ein guter Alltag ist und wie er mit seinen eigenen Kräften diesen Alltag leben will. Um dieses Muster zu durchbrechen, ist es

sinnvoll, als Leistungsberechtigter solche Personen an der Seite zu haben, die nicht Bestandteil des mir zustehenden Leistungskatalog sind, und die mich dabei beraten, immer wieder den Nebel zu vertreiben und einen klaren Blick dafür zu kriegen, wie mein Lebensentwurf aussieht und wie ich unter den Bedingungen eines Handicaps und umzingelt von zahlreichen Unterstützungsleistungen diesen Alltagsentwurf mit meinen Kräften so leben kann, dass ich meine Lebenswirklichkeit gestalte, und zwar mit den Menschen, die mir nahe sind, die ich persönlich mag, zu denen ich Nähe empfinde und die nicht für mich bezahlt werden.

Interessant ist, dass eine solche Beratung dazu führt, dass gleichsam als Nebeneffekt zahlreiche mir zustehende Leistungen von mir nicht mehr in dem Umfang benötigt werden, wie ich anfangs dachte, dass ich sie „bräuchte“.

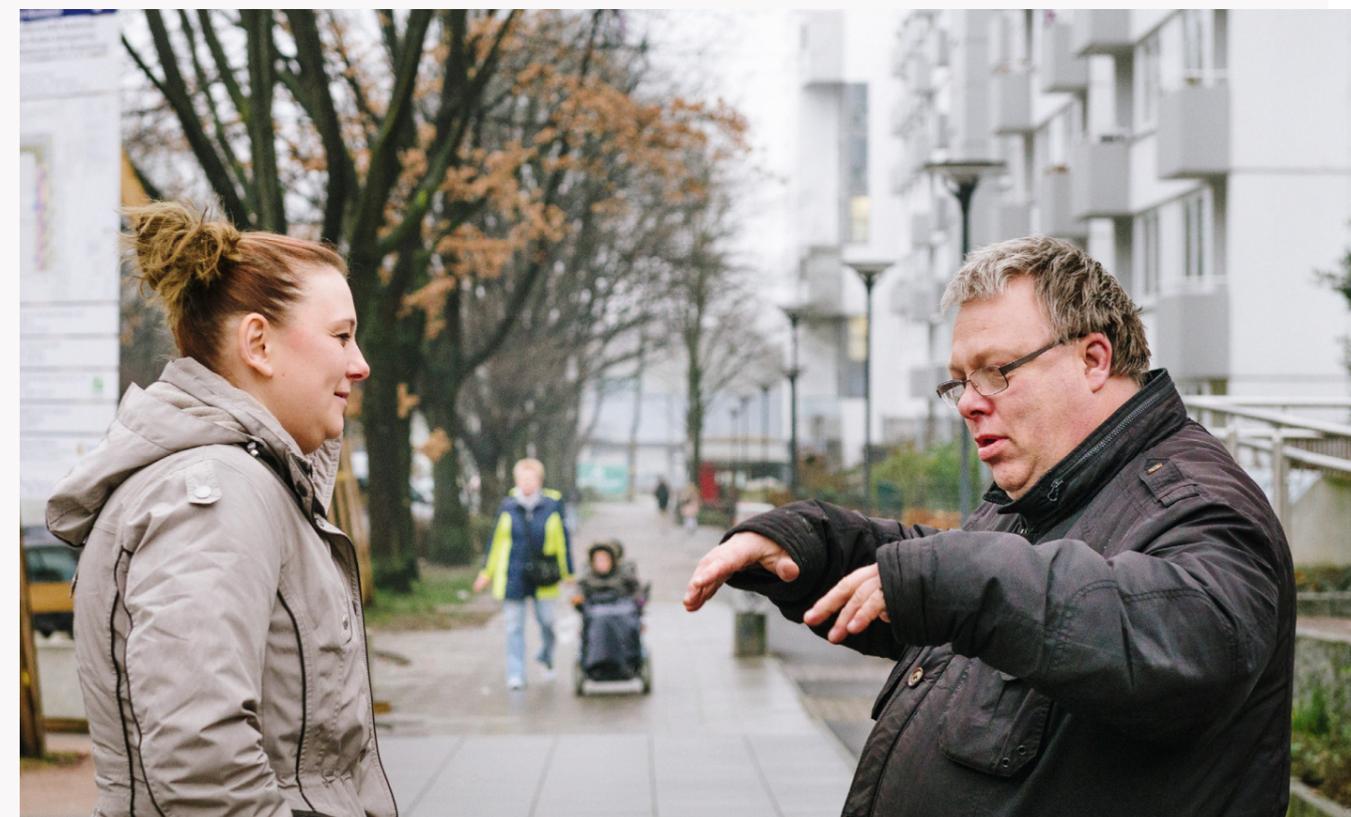
Inklusion und Normalität befördern

Wollen wir weiterhin die professionellen Leistungen optimieren, erweitern, weiter spezialisieren und in Leistungskatalogen ausdifferenzieren? Wollen wir weiterhin daran arbeiten, die Überprüfung dieser Leistungen zu perfektionieren und die Verfahren der Leistungsbe-

stimmung dem Diktat der vorhandenen Leistungen unterwerfen? Wollen wir weiterhin leistungsgesetzlich gestützte behütende Systeme schaffen, die bis zu einem gewissen Grad durchaus einen guten Sozialstaat auszeichnen, andererseits jedoch fragwürdige Annahme- und Abgabemuster befördern?

Oder wollen wir Inklusion und Normalisierung befördern, integrierte Lebensführung unterstützen und individuelle und ganzheitliche Alltagsentwürfe fördern in einem klug kombinierten Mix aus Selbsthilfe, Unterstützung aus sozialen Netzen, Profi-Leistungen und anderen Elementen, an die wir heute noch gar nicht denken? Wenn wir das wollen, so können wir zumindest in einigen Bereichen aus dem lernen, was an Erfahrungen aus den Qplus-Aktivitäten vorliegt.

Wenn es aber gelingt, gleichsam im Vorgriff auf den Eintritt ins Leistungssystem den individuellen Lebensentwurf als relativ stabiles Gerüst soweit klarzuhaben, dass sich die vorhandenen versäulten Leistungen als Mosaiksteine ins Gesamtbild einfügen, dann kann es gelingen, einen integrierten Leistungsmix so anzubieten, dass gelingender Alltag unterstützt wird und die Versäulung im System den Alltag der leistungsberechtigten Menschen nicht unnötig stört bzw. zergliedert.“



Gespräch in der Nachbarschaft, tut gut und gibt Sicherheit – Marcus Eider und Melanie Erichsen-Brandes, Mitarbeiterin von „Das Café“ in Steilshoop.



„Qplus ist ein gutes Beispiel für die Zusammenarbeit zwischen Leistungsanbietern und Leistungsträgern. Es wurde der Versuch gewagt, das festgefügte System der Sozialleistungsträger zu verlassen und neu zu denken. Im Mittelpunkt stehen die, um die es wirklich geht – die leistungsberechtigten Menschen. Gleichzeitig geht es um die Rolle des Quartiers und der einzelnen Beteiligten. In welcher Struktur kann das gelingen? Dabei gab es natürlich auch Schwierigkeiten. Diese sollen uns aber nicht hindern, den Weg weiterzugehen, weil einiges in kurzer Zeit schon gelungen ist. Dieses Symposium ist auch ein Meilenstein: Was ist aus der Idee QPlus geworden, wo stehen wir heute?“

Dr. Melanie Leonhard, Senatorin, Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration, Hamburg

„Heute zeichnet sich ab, dass wir mit dem Trägerbudget in Ansätzen eine Lösung aus dem Marktdilemma gefunden haben und andere Anreize schaffen, zugleich den individuellen Rechtsanspruch gewährleisten, Planungssicherheit für alle Seiten herstellen und mit mehr gegenseitigem Vertrauen arbeiten.“

Hanne Stiefvater, Vorstand Evangelische Stiftung Alsterdorf



„Das Fachamt Eingliederungshilfe hat die Aufgabe, die bedarfsgerechte Leistung individuell festzustellen. Qplus hat bisher mit relativ kleinen Fallzahlen zu tun. Wenn der erfolgreiche Ansatz weiter ausgeweitet werden soll, braucht es noch mehr Erproben. Nicht bei jedem Klienten wird die Herangehensweise möglich sein. Es ist gut, hier weitere Erfahrungen zu sammeln.“

Maria-Dolores Töllner-Aguirre, Fachamtsleiterin Eingliederungshilfe, Bezirksamt Wandsbek



„Qplus braucht Resonanz“

Am 29. November 2017 trafen sich auf Einladung der Evangelischen Stiftung Alsterdorf (ESA) rund 60 Fachleute aus Behörden, Ämtern und Verbänden sowie Dienstleistende der Eingliederungshilfe und der Pflege zum Austausch über das Modellprojekt Qplus.

Hanne Stiefvater vom ESA-Vorstand lud die Anwesenden zu einer offenen Debatte über die Wirksamkeit des Projektes ein: „Warum haben wir Qplus gemacht? Welche Erfahrungen, Schwierigkeiten und Wirkungen gab

und gibt es?“ Hamburgs Sozialsenatorin Dr. Melanie Leonhard stellt fest: „Dieses Symposium ist auch ein Meilenstein: Was ist aus der Idee Qplus geworden, wo stehen wir heute?“



„Wir brauchen demografiefeste Quartiere. Dies bedeutet, die Hilfesysteme sozialräumlich auszurichten, den Lebensalltag von Menschen mit unterschiedlichen Unterstützungsbedarfen in den Blick zu nehmen, kommunikative Orte zu schaffen und flexible, präventive Versorgungskonzepte zu entwickeln.“

Elke Badde, Staatsrätin, Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz, Hamburg

„Im Bereich der Medizin und Gesundheitsversorgung kann die Qplus-Systematik wichtige Impulse geben.“

Ulrich Scheibel, Vorstand Evangelische Stiftung Alsterdorf



„Was ich als positiv an den Beispielen empfinde, ist, dass die Menschen dabei entdecken können, dass sie viel mehr selbst können. Deshalb ist es wichtig, dass das Projekt auch für alle Klienten offen ist. Eine Schere im Kopf, wer passt ins Projekt und wer nicht, wäre kontraproduktiv.“

Ingrid Körner, Senatskordinatorin für die Gleichstellung behinderter Menschen

„Teilhabe ist voraussetzungslos. Manche Menschen wollen keine Veränderungen z. B. ihrer Wohnsituation und haben dennoch Bedürfnisse, die auf den Sozialraum bezogen sind. Der Wunsch, selbstständiger zu werden, darf keine Bedingung sein, um bei Qplus mitmachen zu können. Wichtiger ist es, das Denken in Qplus zu etablieren: Es darf keiner ausgeschlossen werden.“

Dr. Monika Seifert, Vorstand, Deutsche Heilpädagogische Gesellschaft



„Die Erfahrung zeigt, dass diese Art Alltags-Coaching deutlich dazu beiträgt, dass Menschen mit Unterstützungsbedarf ihre Selbstwirksamkeit entdecken und selbstbestimmter ihren Alltag gestalten können.“

Karen Haubenreisser, Leitung Qplus, Evangelische Stiftung Alsterdorf



„Das Ziel müsste sein, die Leistungen weiterzuentwickeln. Eine Funktion wie die der QuartierlotsInnen müsste als Fachleistung nach BTHG etabliert werden.“

Dr. Stephan Peiffer, Geschäftsführer Leben mit Behinderung Hamburg Sozialeinrichtungen gemeinnützige GmbH



„Es gibt viele Klienten, die ihren Willen wenig artikulieren können, und die sind besonders interessant. Es ist ein guter Weg, wenn dieser Prozess nicht von vornherein interessegeleitet vom Leistungserbringer angegangen wird. Zu überlegen ist dabei, was sind einheitliche Standards für so ein Verfahren.“

Prof. Dr. Friedrich Dieckmann, Katholische Hochschule NRW

„Menschen mit Behinderungen sollen selbst entscheiden, wo und mit wem sie leben wollen und Zugang zu gemeindenahen Unterstützungsdiensten haben. Qplus zeigt auf eindrucksvolle Weise, wie diese Vorgabe der UN-Behindertenrechtskonvention ganz praktisch mit Leben gefüllt werden kann – ein tolles Beispiel, das im Sinne einer inklusiven Sozialraumgestaltung hoffentlich verstetigt werden kann und bundesweit Nachahmer findet.“

Wolfram Giese, Referent im Focal Point zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention, Bundesministerium für Arbeit und Soziales



Heinz Becker, Leiter Tagesförderstätte, Arbeiter Samariter Bund Bremen,
Dr. Peter Gitschmann, Leiter der Abteilung Rehabilitation und Teilhabe, und
Max Veser, Leiter des Referates Vertragsrecht SGB XII, Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (v.l.n.r.)



Andrea Stonis (l.), Geschäftsführerin alsterdorf assistenz west und
Thomas Steinberg, Geschäftsführer alsterdorf assistenz ost



„Der Pioniergeist von Qplus zeigt uns, wie bürgerschaftliches Engagement im Sozialraum praktisch gelebt werden kann. Der Bürger-Technik-Profi-Mix belebt die Quartiere, macht den Sozialraum wieder menschlich und verdeutlicht, wie Unterstützungsbedarf und Selbstbestimmung Hand in Hand gehen können.“

Kirsten Wagner, Geschäftsführung NORDMETALL-Stiftung



„Ich habe vorher in einem Seniorenheim gewohnt – obwohl ich viel jünger bin. Heute lebe ich in einem lebendigen Stadtteil, bin bekannt wie ein bunter Hund, jeder Mensch im Stadtteil spricht mich an. Ich gehe alleine einkaufen und alleine zum Fußball.“

Philip Ladanyi, Qplus-Teilnehmer im Gespräch mit **Marco Kellerhof**, Leiter der Abteilung Gesundheitliche und pflegerische Versorgung, Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz



„Jeder Mensch ist individuell. Auch wenn sich Bedürfnisse vulnerabler Gruppen ähneln, so können sich sehr wohl die individuellen Bedürfnisse stark unterscheiden. Die Idee, Menschen in ihrer gegenwärtigen Lebenssituation abzuholen, ist genau richtig. Damit wird der Wunsch nach selbstbestimmtem Handeln erfüllt, auch wenn Hilfe von außen notwendig ist. Das Modellprojekt Qplus bietet dafür eine sehr gute Grundlage, die wir nur unterstützen können“

Frank Liedtke, Landesgeschäftsführer der BARMER in Hamburg



Armin Oertel, Leitung Q8-Sozialraumentwicklung, Evangelische Stiftung Alsterdorf



Ingo Tschulin, Leiter des Referates Grundsatzfragen der Eingliederungshilfe, Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration



Kerrin Stumpf, Geschäftsführerin Elternverein e.V., Leben mit Behinderung Hamburg



Britta Siemssen (l.), Fachbereichsleitung Dienstleistungsentwicklung, alsterdorf assistenz west, **Heike Hauser** (r.), Referentin für Strategische Entwicklung, alsterdorf assistenz ost

Die neue Funktion Schritt für Schritt entwickeln

Das Projekt Qplus wird mit den beiden Assistenzgesellschaften der Evangelischen Stiftung Alsterdorf umgesetzt. Im Gespräch: Andrea Stonis, Geschäftsführerin alsterdorf assistenz west, Thomas Steinberg Geschäftsführer alsterdorf assistenz ost und Karen Haubenreisser, Leitung Qplus.



Die Veränderungen operativ umsetzen: Karen Haubenreisser (Leitung Qplus, Mitte) mit Andrea Stonis (Geschäftsführerin alsterdorf assistenz west, links) und Thomas Steinberg (Geschäftsführer alsterdorf assistenz ost, rechts).

Was ist das Neue an Qplus? Was ist anders als in der Assistenzplanung?

Andrea Stonis: Die Assistenzplanung folgt dem gleichen Ansatz: Wir setzen am Willen und den Ressourcen der Menschen an. Wir gestalten allerdings im Regelsystem normalerweise keine neuen Settings, die von vornherein das soziale Umfeld als natürliche Ressource einbeziehen und die Profileistung nachrangig stellen. Um diese Ressourcen aus der Nachbarschaft, dem Quartier und anderen Bereichen systematisch von Anfang an einzubeziehen, braucht es eine eigene Funktion und Zeit.

Wie haben Sie die Diskussion und ersten Schritte ins Unternehmen getragen?

Thomas Steinberg: Am Anfang geht es natürlich um Information und Transparenz. Es handelt sich ja erst einmal um ein Projekt, das nicht für alle unsere MitarbeiterInnen gleich relevant ist. Trotzdem hat Qplus deutliche Fragen ausgelöst: Werden die Leistungen für die KlientInnen abgesenkt? Ist Qplus ein Sparprogramm? Werden darüber Arbeitsplätze abgebaut? Wichtig war von Anfang an, immer wieder zu informieren, ins Gespräch zu gehen und die Kooperationen mit den Qplus-LotsInnen zu erproben.

Was waren denn Schwierigkeiten?

Karen Haubenreisser: Es war zum Beispiel nicht einfach, Teilnehmende zu finden. Viele Menschen, die bereits eine Assistenz erhielten, waren zufrieden und hatten keinen Bedarf, etwas zu verändern. Dadurch haben wir gelernt, dass Qplus insbesondere für Menschen in Umbruchsituationen von Bedeutung ist, d.h. für Menschen, in deren Leben sich etwas verändert oder Brüche auftreten, zum Beispiel beim Umzug in eine neue Wohnung oder wenn die Unterstützung in der Familie wegfällt.

Worin besteht die Veränderung durch Qplus in den Gesellschaften?

Andrea Stonis: Mit der Arbeitsweise von Qplus erleben wir, wie starre institutionelle Strukturen aufgeweicht werden. Mit der Entwicklung der Funktion der Lotsen findet auch eine klarere Professionalisierung der AssistentInnen in Bezug auf ihren Auftrag statt. Auch dass die beteiligten KlientInnen ihr Leben und ihren Alltag stärker in ihre Hand nehmen und sich klar werden, was sie brauchen und wie sie leben wollen, ändert die Arbeitsbeziehung aller Beteiligten. Damit verbunden sind Auswirkungen auf ihre Familien, ihre NachbarInnen, unsere MitarbeiterInnen. Das wirkt sich natürlich auch auf unsere interne Personalentwicklung aus.

Wie steuern Sie konkret die Arbeit der QuartierlotsInnen?

Karen Haubenreisser: Wir haben die Herangehensweise von Qplus mit allen Beteiligten reflektiert und die neue Funktion Schritt für Schritt entwickelt. Die QuartierlotsInnen bewegen sich ja immer in Spannungsfeldern. Wenn etwa Frau Schmidt aus unserem Beispiel erproben will, ohne Assistenz zu leben, dann ist das für das Umfeld auch irritierend. Es ist wichtig, dass die Lotsin zusammen mit allen Beteiligten – der Klientin, der Freundin, den Dienstleistenden und der gesetzlichen Betreuerin – die verschiedenen Vorstellungen klärt, um gute Lösungen im Interesse des Menschen zu finden. Die LotsInnen mussten dabei lernen, Handlungen und Entscheidungen den KlientInnen zu überlassen und eigene Ansichten zurückzustellen. Der Mensch handelt selbst, die LotsIn gibt Impulse und eröffnet Gelegenheiten, das ist nicht immer leicht voneinander abzugrenzen.

Wo sind die QuartierlotsInnen organisatorisch „angedockt“?

Thomas Steinberg: Die LotsInnen scheinen da erfolgreich zu sein, wo sie weitgehend unabhängig an der Seite der Menschen und wo sie operativ in genügend

Nähe und in struktureller Distanz zum professionellen Leistungsgeschehen agieren können. Deshalb sind sie Teil der Gesellschaften und werden zugleich fachlich unabhängig angeleitet.

Andrea Stonis: Wichtig für die LotsInnen ist dabei, dass sie Lösungen entwickeln dürfen, die auch ganz unabhängig von unserem professionellen Angebot umgesetzt werden können.

Wie wirkt sich Qplus auf die Zusammenarbeit mit den Behörden aus?

Karen Haubenreisser: Qplus wurde von Anfang an fachübergreifend zusammen mit der Sozialbehörde und der Gesundheitsbehörde entwickelt. In einem vierteljährlichen Begleitgremium mit VertreterInnen der Behörden und der Stiftung Alsterdorf wuchs Vertrauen und die Fähigkeit, gemeinsam offene Fragen und Widersprüche zu beantworten. Das trägt. Dazu gehört z. B. die Frage, welche rechtliche Absicherung Mitwirkende bei Qplus brauchen oder wie ein unbürokratisches Berichtswesen in Richtung des Hamburger Fachamts für Eingliederungshilfe aussieht. Die Zusammenarbeit hat insgesamt Inhalte, Vertrauen und Verbindlichkeit befördert.

Anknüpfungspunkte für die Umsetzung des Bundesteilhabegesetzes

Das 2017 in Kraft getretene Bundesteilhabegesetz (BTHG) ist der Umsetzung der Konvention der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK) in deutsches Recht verpflichtet.

Qplus liefert Anregungen für die Weiterentwicklung der Eingliederungshilfe im Rahmen des neuen Bundesteilhabegesetzes. Folgende Aspekte sind dabei nach der Evaluation des ISSAB bedeutsam:



Mit Qplus gibt es die Möglichkeit, eine **unabhängige (ergebnisoffene) Beratung** und Begleitung sicherzustellen, die als Bindeglied zwischen LeistungsempfängerIn und LeistungsträgerIn fungiert und eine Beteiligung des Leistungsberechtigten an allen ihn betreffenden Verfahrensschritten gewährleistet.



Qplus leistet einen Beitrag dazu, dass leistungsberechtigte Menschen ihr Leben nach ihren persönlichen Vorstellungen planen und gestalten können. Das Prinzip „Nicht für, sondern mit dem Betroffenen“ ist Grundlage des Arbeitsbündnisses und der **Erarbeitung von passgenauen Lösungen**.



Bei Qplus werden die **Einzelleistungen zu einem Gesamtsetting** verbunden, innerhalb dessen sie aufeinander abgestimmt erbracht werden. Außerdem knüpfen sie an der persönlichen Lebensgestaltung des Teilnehmenden an und berücksichtigen Möglichkeiten sozialer Teilhabe aus unterschiedlichen Lebensbereichen. Ziel ist es, einen gelingenden Alltag mithilfe von persönlichen, sozialen, infrastrukturellen und institutionellen Ressourcen zu gestalten.



Fester Bestandteil der Qplus-Begleitung ist die gemeinsame **Reflexion**: Die Einschätzungen des Teilnehmenden in Bezug auf seine Teilhabe werden in Verbindung gebracht mit seinen Anliegen bzw. Zielen. Der regelmäßige Abgleich macht erkennbar, welche Veränderungen in welchen Lebensbereichen erzielt wurden.



Qplus erkundet (mithilfe eines eigens hierfür entwickelten Instruments) systematisch – und Lebensbereich-übergreifend strukturiert – die Teilhabesituation des Leistungsberechtigten. Bei der Bedarfsermittlung im Verfahren zur **Aufstellung eines Gesamtplans** bietet die Erfassung der Teilhabesituation des Leistungsberechtigten ein Instrument, das eine klare (im BTHG geforderte) **ICF-Orientierung** (International Classification of Functioning, Disability and Health) aufweist. Mittels Gegenüberstellung von Einschätzungen aus unterschiedlichen Zeitpunkten lassen sich zudem Veränderungen in der Teilhabesituation des Leistungsberechtigten i. S. der **Verlaufserfassung** abbilden.



Neben fallbezogenen Möglichkeiten sind zudem fallübergreifende – auf **Infrastruktur-Entwicklung** gerichtete – Möglichkeiten gegeben: Qplus generiert auch fallübergreifendes Wissen über Bedarfe, faktische Anliegen und Zugangsbarrieren von Menschen mit Behinderungen. Aufzeigen lassen sich damit sowohl quartierspezifische Besonderheiten als auch Unterschiede, die auf sozialräumliche Entwicklungspotenziale und -notwendigkeiten verweisen. Entlang von Zeitreihenvergleichen sind auch quartierspezifische Entwicklungen darstellbar.

Neue Impulse

nicht nur für die Eingliederungshilfe

Die Erfahrungen und die Ergebnisse von Qplus liefern eine Fülle von Anregungen und Impulsen, wie die Eingliederungshilfe, neue Pflege und die soziale Arbeit insgesamt sich weiterentwickeln können. In der wissenschaftlichen Evaluation haben sich drei zentrale Befunde herauskristallisiert:

Die Funktion der QuartierlotsInnen für Qualität (höhere Teilhabemöglichkeiten) und für optimalen Ressourceneinsatz

1. Mit der Begleitung durch Qplus hat sich die Teilhabesituation von Menschen mit Beeinträchtigungen – ganz im Sinne der UN-Behindertenrechtskonvention und des Bundesteilhabegesetzes – verbessert. Mehr noch: Die Teilnehmenden gewinnen an Lebenszufriedenheit: „Individuell werden bezogen auf die Alltagssituation der Teilnehmenden Lösungen generiert, die ohne Qplus-Begleitung nicht zustande gekommen wären.“

2. Die Auswertung der ersten vier Jahre zeigt, dass Qplus einen „beachtlichen Beitrag mit Blick auf die Voraussetzungen für Teilhabe“ leistet. „Die QuartierlotsInnen arbeiten kontinuierlich an der bedarfs- und bedürfnisorientierten Fortentwicklung flexibler und geeigneter Dienstleistungen; sie suchen dort nach Unterstützungsmöglichkeiten, wo die Qplus-Teilnehmenden leben, also dort, wo sie wohnen, arbeiten und ihre Freizeit verbringen; Sie tun dies – unter Einbeziehung von Professionellen anderer Institutionen – im

Zusammenwirken mit den Teilnehmenden und deren Angehörigen, FreundInnen und NachbarInnen. Sie sorgen dafür, dass Unterstützung nicht mehr nur bei speziellen Dienstleistungen der Behindertenhilfe, sondern gleichermaßen auch im allgemeinen Sozial- und Bildungssystem sowie durch informelle soziale Unterstützung im Gemeinwesen gesucht wird.“

3. Überraschend ist auch, dass die Herangehensweise von Qplus „nicht mit einer Ausweitung kostenpflichtiger professioneller Unterstützung“ einhergeht. Vielmehr zeigt sich, dass „Maßnahmen und Aktivitäten zur Verbesserung der Lebenssituation Betroffener auch dazu beitragen können, den demografisch bedingten Ausgabenanstieg in der Eingliederungshilfe zu bremsen (...)“. Das Modellprojekt hat daher bewiesen, dass Maßnahmen, die die Teilhabe der Menschen mit Beeinträchtigungen verbessert, nicht automatisch höhere Ausgaben produziert.



Zukunftsfähige Lösungen gehen Hand in Hand mit der Selbstwirksamkeit der Menschen mit Unterstützungsbedarf

Entscheidend für die Bewertung dieser Befunde ist, dass diese nach Einschätzung der Evaluation direkt „... mit der ebenso akzeptierenden wie Ressourcen aktivierenden/einbeziehenden Qplus-eigenen Herangehensweise“ zusammenhängen. Insbesondere dann gelinge es, wenn „Aktivitäten/Maßnahmen (...) sowohl die Souveränität der Person als auch deren Bedürfnis nach einem sozialintegrierten Leben achten“. Das Erfolgsrezept bestehe darin, persönliche, soziale und sozialräumliche Ressourcen sowie professionelle und nicht professionelle Akteure ganz in den Dienst der Selbstwirksamkeit der Betroffenen zu stellen.

Für die Zukunft nutzbar machen

Das Projekt Qplus hat gerade aufgrund seiner überschaubaren Fallzahlen viel qualitative und quantitative Potenziale. Dies betrifft insbesondere die Frage, wie zukünftig im Hinblick auf die geänderten gesetzlichen Anforderungen die Unterstützung für die Menschen mit Beeinträchtigungen gesteuert werden kann: „Will man in Hamburg das Anliegen weiterverfolgen, die Teilhabe

und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen in einem auch in Zukunft leistungsfähigen Sozialsystem zu stärken, wird es darum gehen müssen, zunächst die Errungenschaften des Modellprojekts und die sich daraus ergebenden Möglichkeiten gegenüber der Hamburger Behörde und Fachöffentlichkeit darzulegen.“

Die größten Potenziale sieht die Evaluation darin, dass das Projekt zum einen fallbezogenen Informationen generiert, die die Wirksamkeit des Gesamtleistungspaketes betrachten lassen. Darüber hinaus ergeben sich „fallübergreifende – auf Infrastruktur-Entwicklung gerichtete – Möglichkeiten“. Aufzeigen lassen sich damit sowohl quartierspezifische Besonderheiten als auch Unterschiede, die auf unterschiedliche sozialräumliche Entwicklungspotenziale und -notwendigkeiten verweisen. Das heißt, Qplus eröffnet der Stadt Hamburg Zugang zu bedeutsamen Informationen, die sich in Ergänzung allgemeiner Sozialdaten als Grundlagen zur Infrastrukturentwicklung in Bezug auf Teilhabemöglichkeiten heranziehen lassen.

Zukünftig stellt sich daher die Frage „ob und wie die zukunftsweisenden Erkenntnisse und Errungenschaften des Modellprojekts in Hamburg genutzt“ und in Regelstrukturen überführt werden können.

PARTNERINNEN

Qplus ist eine Initiative der Evangelischen Stiftung Alsterdorf in Partnerschaft mit der NORDMETALL-Stiftung.

Steuerung und Realisierung

alsterdorf assistenz west

Geschäftsführerin Andrea Stonis
Tel.: 040 35748130
andrea.stonis@alsterdorf-assistenz-west.de
www.alsterdorf-assistenz-west.de

alsterdorf assistenz ost

Geschäftsführer Thomas Steinberg
Tel.: 040 697981-11
t.steinberg@alsterdorf-assistenz-ost.de
www.alsterdorf-assistenz-ost.de

Qplus

Leitung Karen Haubenreisser
Tel.: 0152 01589688
k.haubenreisser@q-acht.net
www.q-acht.net/qplus

In Zusammenarbeit mit

Freie und Hansestadt Hamburg

Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration
Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz
Bezirksamt Wandsbek – Fachamt Eingliederungshilfe

Wissenschaftliche Begleitung und Evaluation

Institut für Stadtteilentwicklung, Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung
der Universität Duisburg-Essen (ISSAB)

www.uni-due.de/biwi/issab

KONTAKT / IMPRESSUM

Kontakt

Karen Haubenreisser
Leitung Qplus
Mobil: 0152 01589688
k.haubenreisser@q-acht.net

Evangelische Stiftung Alsterdorf Q8 Sozialraumentwicklung

Armin Oertel / Karen Haubenreisser
www.q-acht.net

Impressum

Herausgeber: NORDMETALL-Stiftung

NORDMETALL-Stiftung

Haus der Wirtschaft
Kapstadtring 10
22297 Hamburg
www.nordmetall-stiftung.de

Unter dem Motto „**Talente fördern,
Zusammenhalt stärken, den Norden
bereichern**“ fördert die NORDMETALL-
Stiftung Projekte in den Bereichen Bildung,
Wissenschaft, Gesellschaft und Kultur.
Sie wurde 2004 vom Arbeitgeberverband
NORDMETALL e. V. gegründet, der die
Stiftungsarbeit pro bono unterstützt.

Redaktion: Thomas Schulze,
Karen Haubenreisser, Armin Oertel

Grafik: Birthe Meyer

Fotos: Heike Günther,
S. 35, 3. Bild: Kirsten Haarmann

Zeichnung S. 12/13:
Johanna Baumann

