

GUT WOHNEN.  
GUT ARBEITEN.  
GUT LEBEN.  
Jede Stimme zählt.

GUT GEFRAGT   
HAMBURG •



# Alles eine Frage der Inklusion

**Meinungsforschung für Menschen mit Behinderung**



GUT GEFRAGT  
HAMBURG

GUT THUNEN.  
GUT ANSEHEN.  
GUT LEBEN.  
WENN STADT UND ZÄHLE!

caliboc

deuter



# Inhalt

Worum geht es GUT GEFragt? <b>Jede Stimme zählt!</b>	04
Was kennzeichnet unsere Evaluationen? <b>Mehr als Top oder Flop</b>	06
Wie individuell ist der Ablauf? <b>Jeder wie er mag und kann</b>	08
Was haben die Befragten von den Evaluationen? <b>Wir sind Ihr Sprachrohr!</b>	10
Was bringt Meinungsforschung den Auftraggebern? <b>Qualität richtig steuern</b>	12
Was sind nueva-Evaluationen? <b>Das Peer-Prinzip ist der Schlüssel</b>	14
Was wollen wir erreichen? <b>Sichtweisen ändern – Entwicklung fördern</b>	16
Was macht GUT GEFragt zum Vorreiter? <b>Wir leben Inklusion</b>	17
Welche Gesellschafter setzen auf uns? <b>Inklusive Meinungsforschung seit 2014</b>	18
<b>Kontakt</b>	20

# Jede Stimme zählt!

Was leisten Wohn- und Arbeitsangebote für Menschen mit Behinderung?  
Wie nehmen die Kund:innen die Qualität der Dienstleistungen wahr?  
Und wie können Prozesse und Arbeitsweisen im Sinne der Inklusion verändert werden? Das herauszufinden, ist die Aufgabe von GUT GEFRAGT. Wir machen Meinungsforschung in sozialen Angeboten in Hamburg und Umgebung.

## **Wir befragen die, auf die es ankommt:**

- ✓ Menschen mit Lernschwierigkeiten und Behinderung
- ✓ Mitarbeiter:innen der Leistungsanbieter
- ✓ Angehörige von Menschen mit Behinderung
- ✓ Besucher:innen von Veranstaltungen im inklusiven Bereich
- ✓ Individuelle Zielgruppen für Sonderprojekte

Zudem bietet GUT GEFRAGT Workshops zur Qualitätsentwicklung an, in denen konkrete Optimierungsmaßnahmen für Dienstleistungen entwickelt werden.

## **Meinungsforschung auf Augenhöhe**

GUT GEFRAGT ist spezialisiert auf die Befragung von Menschen mit Behinderung. Wir beschäftigen ausgebildete Fachkräfte, die ebenfalls Lernschwierigkeiten und Behinderungen haben. Durch ihre eigene Erfahrung mit sozialen Angeboten wissen sie aus erster Hand, worauf es bei einer Befragung von Personen ihrer Peer-Group ankommt. Das Resultat sind authentische Ergebnisse, die die Wirkung von Assistenzleistungen detailliert aufzeigen.

Zentrales Ziel unserer Projekte ist immer, Inklusion voranzutreiben. Menschen mit Behinderung sollen die Möglichkeit erhalten, ihr Leben besser zu gestalten und gesellschaftlich mitzubestimmen.



*Ein GUT GEFRAGT-Evaluator befragt den Kunden (re.) einer Werkstatt für Menschen mit Behinderung.*

”

Das Besondere am Befragungsansatz von GUT GEFRAGT ist der gelebte Peer-Gedanke und die bewertungsfreie Erhebung von Qualitätsmerkmalen.

“

Heike Hauser, alsterdorf assistenz ost gGmbH



*Wer weiß besser, was ein gutes Angebot für Menschen mit Behinderung ausmacht, als die Menschen selber?*

”

**GUT GEFRAGT** arbeitet auf Peer-Ebene und nutzt so das Wissen von Experten in eigener Sache. Bei unseren Evaluationen geht es darum, wie die Kund:innen von Assistenzangeboten Qualität definieren und nicht, wie andere die Situation von außen beurteilen. Ganz nach dem Leitsatz: Nicht ohne uns über uns.

“

Janina Bernhardt, Betriebsleiterin GUT GEFRAGT

# Mehr als Top oder Flop

Die unabhängigen Evaluationen von GUT GEFRAGT gehen weit über eine reine Zufriedenheitsbefragung hinaus, denn wir handeln nach partizipativ-emanzipatorischen Ansätzen. Die Menschen, die befragt werden, sind aktiv am gesamten Evaluationsablauf beteiligt. Sie legen gemeinsam mit der Leitung des Assistenzangebotes Qualitätsstandards und Befragungskriterien fest und können so die für sie ausschlaggebenden Themen einbringen. Auch bei Ergebnispräsentation und weiterführenden Qualitäts-Workshops wird die Zielgruppe unmittelbar einbezogen.

GUT GEFRAGT bringt Kund:innen, Belegschaft und Management für einen effizienten Kommunikationsaustausch an einen Tisch und macht die unterschiedlichen Wahrnehmungen in Zahlen sichtbar. Jede:r kann gezielt seine Meinung übermitteln und dadurch aktiv mitbestimmen. So entstehen vielfältige Chancen auf Verbesserungen und höhere Zufriedenheit für alle Beteiligten.

## **GUT GEFRAGT-Evaluationen garantieren:**

- ✓ Einen objektiven Blick auf den Betrieb
- ✓ Fachlich-methodisches Vorgehen
- ✓ Kontextbezug durch Einbeziehen der Zielgruppe
- ✓ Sachkompetenz und praxisnahe Fragestellungen
- ✓ Sozialraumorientierung und Personenzentrierung
- ✓ Zuschnitt auf individuelle Anforderungen
- ✓ Hohe Legitimationskraft, z.B. in Bezug auf das Bundesteilhabegesetz

# Jeder wie er mag und kann

GUT GEFRAGT setzt unterschiedliche Instrumente bei seinen Evaluationen ein – abgestimmt auf Menschen mit und ohne Behinderung.

- ✓ Persönliche Befragung vor Ort
- ✓ Befragung per Videokonferenz
- ✓ Telefonische Einzelbefragung
- ✓ Online-Befragung mit Fragebogen
- ✓ Beobachtung vor Ort für Personen, die kein Interview führen wollen oder können
- ✓ Mit Informationen und Fragebögen in Leichter Sprache sowie mit erklärenden Illustrationen

*Alles verstanden! Grüne Karte für die Ergebnis-Präsentation vor Kund:innen eines Wohnangebotes.*







*Beobachten statt fragen: Evaluierung von Beschäftigungsangeboten einer Tagesförderstätte.*

### **Freiwillig und anonym**

- ✓ Die Teilnahme an unseren Evaluationen ist freiwillig.
- ✓ Alle Antworten werden anonym erfasst.
- ✓ Das Team von GUT GEFRAGT unterliegt der Schweigepflicht.
- ✓ Die Fragen sind standardisiert, objektiviert und nicht wertend formuliert.

“ Evaluationen bieten eine tolle Möglichkeit zu erfahren, wie es den Kund:innen einer Einrichtung wirklich geht. Durch die vielseitigen Methoden können sich alle beteiligen – unabhängig vom Grad ihrer Beeinträchtigung. Das führt zu aussagekräftigen und auch überraschenden Ergebnissen. “

Dirk Stocker, Leben mit Behinderung Hamburg Sozialeinrichtungen gGmbH

# Wir sind Ihr Sprachrohr!

GUT GEFRAGT gibt Menschen mit Behinderung und allen, die mit Assistenzangeboten zu tun haben, eine Stimme. Wir übermitteln ihre persönlichen Meinungen, Belange und Interessen an die relevanten Personen und Institutionen.

Die Kund:innen der Angebote werden in ihren Rechten, ihren Fähigkeiten, ihrer persönlichen und beruflichen Entwicklung gestärkt. Zugleich profitieren Mitarbeiter:innen und Angehörige von verbesserten Prozessen und Arbeitsweisen.

## **Meinungsforschung für mehr Teilhabe**

- ✓ Sie bekommen die Möglichkeit, die Ausgestaltung von Assistenzleistungen aktiv mitzubestimmen.
- ✓ Sie erhalten Informationen über Leistungen und Qualitätsaspekte.
- ✓ Sie können Inklusion vorantreiben und zu gesellschaftlichen Veränderungen beitragen.
- ✓ Wir reden nicht über Menschen mit Lernschwierigkeiten und Behinderung, sondern mit Ihnen auf Augenhöhe. Unsere Evaluator:innen können sich durch eigene Behinderungen sehr gut in Ihre individuellen Bedürfnisse einfühlen.
- ✓ Die Datenermittlung erfolgt unabhängig von Träger und Anbieter. Das heißt, Sie können frei Ihre Meinung und Ihre Wünsche äußern.
- ✓ Die Evaluationen erfüllen die Vorgaben aus Bundesteilhabegesetz und UN-Behindertenrechtskonvention.



*Wir reden nicht über Menschen mit Behinderung, sondern mit ihnen auf Augenhöhe.*

”

Bei unseren Befragungen hören wir den Nutzern der Assistenzangebote zu und nehmen ihre Meinung auf. Sie können uns ganz genau sagen, wie sie wohnen oder arbeiten. Ihre Angaben geben wir gesammelt und anonym an die verantwortlichen Stellen weiter. Dadurch geben wir den Menschen eine Stimme.

“

Parmis Hashtrudy, Evaluatorin bei GUT GEFRAGT

# Qualität richtig steuern

Assistenzanbieter in den Bereichen Wohnen, Arbeiten und Beschäftigung erfahren von GUT GEFRAGT ganz konkret, wie ihre Dienstleistung wahrgenommen wird – von ihren Kund:innen, aber auch von Angehörigen und Mitarbeiter:innen. Sie erhalten wertvolle unternehmerische Informationen zur Qualitätsentwicklung, denn die Ergebnisse machen Erfolge und Potenziale sichtbar. Auf diese Weise können Anbieter die Wirkung ihrer Dienstleistungen optimal kontrollieren und lenken.

Im Abschlussbericht erfolgt eine ausführliche Auswertung aller Fragen und Schwerpunktthemen. Der Vergleich der erhobenen Ist-Daten mit den selbst definierten Qualitätsstandards und mit Benchmarking-Daten liefert in der Regel detaillierte Informationen für gezielte Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung.



## Zahlen, Daten, Fakten für mehr Erfolg

- ✓ Aussagekräftiges statistisches Material für die Leistungsplanung und inhaltliche Ausrichtung von Angeboten
- ✓ Ideen zur Qualitätsverbesserung
- ✓ Anstöße für Changemanagement, Personal- und Unternehmensentwicklung
- ✓ Qualitätscontrolling mit hoher Akzeptanz durch Evaluierung von unten nach oben
- ✓ Nachweise über die Umsetzung von teilhabebezogenen Gesetzen (z.B. Hamburgisches Behindertengleichstellungsgesetz sowie Hamburgisches Wohn- und Betreuungsqualitätsgesetz)





*Finden schnell einen Draht zueinander: nueva-Evaluator:innen und Nutzer:innen von Assistenzangeboten.*

” Das Peer-Prinzip funktioniert deshalb so gut, weil wir Evaluatoren genau wissen, wie es ist, mit einer Behinderung zu leben. Wir haben ähnliche Erfahrungen wie die Kunden von Assistenzangeboten gemacht. Deshalb können wir uns in sie hineinversetzen und uns vorstellen, wie sie ihre Situation wahrnehmen. “

Niklas Oldhafer, Evaluator bei GUT GEFRAGT

# Das Peer-Prinzip ist der Schlüssel

Wer könnte besser die Qualität und Wirkung eines Assistenzangebotes beschreiben, als die Nutzer:innen selbst? Deshalb bietet GUT GEFRAGT Evaluationen nach dem in Österreich entwickelten nueva-Prinzip an. nueva misst und erfasst die Dienstleistung, wo sie generiert wird: bei den Kund:innen.

nueva steht für **Nutzer:innen evaluieren**. Die Befragungen und Beobachtungen erfolgen nach dem Peer-Prinzip: Menschen mit Behinderung befragen Menschen mit Behinderung. Weil unsere Evaluator:innen die Lebenswelt der Befragten kennen, wird ihre Erfahrung aus der eigenen Behinderung zur Expertise. Sie ist Grundvoraussetzung für ihre Arbeit. Nutzer:innen von Assistenzangeboten identifizieren sich meist schnell mit unseren Evaluator:innen. Das führt zu einer optimalen Verständigung und zuverlässigen Ergebnissen.

## **nueva-Evaluationen für vielfältige Angebote**

- ✓ Wohnen mit Assistenz oder in besonderen Wohnformen
- ✓ Bildungs- und Beschäftigungsmaßnahmen in Tagesförderstätten
- ✓ Werkstattangebote in verschiedenen Bereichen

Die Befragungen und Beobachtungen gliedern sich inhaltlich in mehrere Schwerpunkte: die nueva-Qualitätsdimensionen Selbstbestimmung, Sicherheit, Privatsphäre, Förderung, Betreuung und Normalisierung. Die Fragebögen umfassen bis zu 90 Fragen über persönliche Erfahrungen in Alltagssituationen. Umfassende Rückmeldungen und eine detaillierte Wirkungskontrolle des Assistenzangebotes sind dadurch sichergestellt.

# Sichtweisen ändern – Entwicklung fördern

Inklusion, selbstbestimmte Teilhabe und Empowerment sind die Ziele der Projekte und Evaluationen von GUT GEFRAGT. Dabei steht die Entwicklung aller Beteiligten im Mittelpunkt:

- ✓ **Der Kund:innen** von Assistenzangeboten, damit sie selbstbestimmt, frei und aktiv soziale Dienstleistungen auswählen und mitgestalten können.
- ✓ **Der Assistenzen**, die auf eine sich zurücknehmende Weise ihre Kund:innen unterstützen und fördern, aber auch eigene Mitbestimmungsmöglichkeiten in ihrem Unternehmen wahrnehmen.
- ✓ **Der Anbieter**, die Strukturen und verständliche Informationen für elementare Kund:innenrechte bereitstellen und ein echtes Kund:innen-Dienstleister-Verhältnis mit einem offenen, ebenbürtigen Austausch leben.
- ✓ **Der Angehörigen**, die durch eine assistierende Unterstützung auch eigenen Bedürfnissen besser nachkommen können.



*Selbstbestimmtes Miteinander: Assistentin und Werkstattkunde.*



*Lernen für den ersten Arbeitsmarkt:*



# Wir leben Inklusion

GUT GEFRAGT möchte als barrierefreier Arbeitgeber Vorbild sein und den gesellschaftlichen Wandel voranbringen.

Wir schaffen einen Rahmen, in dem alle unsere Mitarbeiter:innen uneingeschränkt arbeiten und ihre Fähigkeiten einbringen können. Sie sind ausnahmslos nach Tarif auf dem ersten Arbeitsmarkt angestellt. Damit leisten wir einen aktiven Beitrag zu Normalisierung, Empowerment und Aufwertung der sozialen Rolle von Menschen mit Behinderung.

Als nueva-Partner bieten wir eine zweijährige Ausbildung zur nueva-Evaluatorin oder zum nueva-Evaluator an. Eine Behinderung und Erfahrungen mit Assistenzleistungen sind dafür Grundvoraussetzung.

„ Jeder Mensch hat es verdient, in einem Umfeld zu leben, in dem er sich wohl fühlt. Wenn etwas nicht stimmt, sollte er die Möglichkeit bekommen, dies zu sagen und seine Wünsche zu äußern. Diese Möglichkeit erhält er bei unseren Evaluationen. “

Alexander Koratkewitsch, Evaluator bei GUT GEFRAGT



unsere Auszubildenden.



Geschafft: Sprung vom Auszubildenden zum Evaluator.

# Inklusive Meinungsforschung seit 2014

Die GUT GEFragt gGmbH wurde 2014 in Zusammenarbeit mit der Abteilung Eingliederungshilfe der Sozialbehörde Hamburg gegründet.

## Unsere 5 Gesellschafter:innen

- ✓ Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e.V. (LAG, Mehrheitsgesellschafterin)
- ✓ alsterdorf assistenz ost gGmbH
- ✓ alsterdorf assistenz west gGmbH
- ✓ BHH Sozialkontor gGmbH
- ✓ Leben mit Behinderung Hamburg Sozialeinrichtungen gGmbH



” GUT GEFRAGT hilft dabei, Wohn- und Arbeitsangebote besser auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung abzustimmen. Wir geben den Menschen die Möglichkeit, ihre Anliegen zu äußern. Das Interesse an ihrer Situation stärkt sie und gibt ihnen Selbstbewusstsein. “

Meike Köhler, Leitung Assistententeam bei GUT GEFRAGT

## IMPRESSUM

Herausgeberin: GUT GEFRAGT gGmbH  
Stahlwiete 23 | 22761 Hamburg

☎ 040 / 65 04 01 24

✉ [verwaltung@gutgefragt.hamburg](mailto:verwaltung@gutgefragt.hamburg)

Geschäftsführung: Hermann Vesper  
USt.-ID: DE296835615

Design: webminze Grafik & Webdesign  
Fotos: Heike Günther

Stand: Oktober 2021



[www.gutgefragt.hamburg](http://www.gutgefragt.hamburg)



## Kontakt

**GUT GEFRAGT gGmbH**

Stahlwiete 23  
22761 Hamburg

☎ 040 / 65 04 01 24

✉ [verwaltung@gutgefragt.hamburg](mailto:verwaltung@gutgefragt.hamburg)

🌐 [www.gutgefragt.hamburg](http://www.gutgefragt.hamburg)

**Hermann Vesper**

GESCHÄFTSFÜHRUNG

☎ 040 / 85 59 99 300

✉ [max.veser@gutgefragt.hamburg](mailto:max.veser@gutgefragt.hamburg)

**Janina Bernhardt**

BETRIEBSLEITUNG

☎ 040 / 85 59 99 301

✉ [janina.bernhardt@gutgefragt.hamburg](mailto:janina.bernhardt@gutgefragt.hamburg)

**Nina Lorang**

STELLVERTRETENDE BETRIEBSLEITUNG

☎ 040 / 85 59 99 302

✉ [nina.lorang@gutgefragt.hamburg](mailto:nina.lorang@gutgefragt.hamburg)