



Bundesministerium  
für Arbeit und Soziales

FORSCHUNGSBERICHT 620

# Evaluation der Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung



April 2023

ISSN 0174-4992



# Evaluation der Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung

Prognos AG



infas GmbH



**Prof. Dr. Gudrun Wansing**

## **Autorinnen und Autoren:**

Andreas Heimer, Projektleitung Prognos AG

Dr. Holger Schütz, Projektleitung infas GmbH

Prof. Dr. Gudrun Wansing, Humboldt-Universität zu Berlin

Jan Braukmann, Prognos AG

Jan-Felix Czichon, Prognos AG

Dr. Christian Deutschmann, infas GmbH

Maurice Fiedler, infas GmbH

Patrick Frankenbach, Prognos AG

Jakob Maetzel, Prognos AG

Julia Harand, infas GmbH

Lätizia Ludwig, Prognos AG

Christina Resnischek, Prognos AG

Mitarbeit: Niclas Kievelitz, infas; Micah Jordan, Universität Kassel

März 2023

Erstellt im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales.

Die Durchführung der Untersuchungen sowie die Schlussfolgerungen aus den Untersuchungen sind von den Auftragnehmern in eigener wissenschaftlicher Verantwortung vorgenommen worden. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales übernimmt insbesondere keine Gewähr für die Richtigkeit, Genauigkeit und Vollständigkeit der Untersuchungen.

## Kurzbeschreibung

Im Jahr 2018 begann die modellhafte Einführung der Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung (EUTB) nach § 32 Neuntes Buch Sozialgesetzbuch (SGB IX). Mit ihr wurden rund 500 Angebote in ganz Deutschland geschaffen, in denen Menschen mit Behinderungen und ihre Angehörigen über Fragen der Rehabilitation und Teilhabe informiert und beraten werden. Das deutschlandweite Beratungsaufkommen liegt seit 2020 bei durchschnittlich rund 15.000 Beratungen im Monat.

Die wissenschaftliche Begleitung der EUTB adressiert grundsätzliche Fragen zu den Umsetzungs- und Wirkungsbedingungen der EUTB. Ihre Ergebnisse zeigen, dass es der EUTB auftragsgemäß gelungen ist, ein breit akzeptiertes Informations- und Beratungsangebot zu entwickeln, das die vorhandene Beratungsinfrastruktur im Bereich Rehabilitation und Teilhabe ergänzt. Im Zuge ihrer Etablierung konnte für die EUTB - in der Regie der Fachstelle Teilhabeberatung - ein umfassendes System der Qualifizierung und Qualitätssicherung entwickelt werden, so dass zum Ende der Förderphase einheitliche Qualitätsstandards für die Beratung vorliegen und weiterentwickelt werden können. Die Zufriedenheit der Ratsuchenden mit der Beratung durch die EUTB ist hoch. Die Klärung ihrer Anliegen und die Erreichung der wichtigsten Ziele gelingt nach ihrer Selbsteinschätzung häufig. Damit kann die EUTB nachweislich zur Stärkung der Selbstbestimmung und gesellschaftlichen Teilhabe der Ratsuchenden beitragen. Die Beratung von Betroffenen für Betroffene als „Peer-Beratung“ trägt zu einer wesentlichen Unterstützung des Angebots bei.

Zentrale Handlungsfelder für die Weiterentwicklung der EUTB betreffen ihre Vernetzung (intern und extern), die Klärung der fallbegleitenden und rechtlichen Beratungsaufgaben der EUTB, die Weiterentwicklung des Schulungsangebotes der Beraterinnen und Berater, eine stärkere Einbindung der Träger von EUTB-Angeboten, die Erreichung bisher unterrepräsentierter Teilgruppen und die Vertiefung (Qualifizierung) und Ausweitung der beschriebenen Peer-Beratung.

## Abstract

In 2018 started the introduction of the Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung (EUTB) according to § 32 Book IX of the Social Code (SGB IX). It has created around 500 services throughout Germany in which people with disabilities and their relatives are informed and advised on issues of rehabilitation and participation. Since 2020, the average consulting volume throughout Germany has been around 15,000 consultations per month.

The scientific evaluation of the EUTB addresses questions about the implementation and effectiveness of the EUTB. Their results show that the EUTB has succeeded in developing a widely accepted range of information and counselling services that complement the existing counselling infrastructure in the field of rehabilitation and participation. In the course of its establishment, a comprehensive system of qualification and quality assurance could be developed for the EUTB - under the direction of the Fachstelle Teilhabeberatung - so that quality standards for advice are available now. The satisfaction of those seeking advice is high. The clarification of their concerns and the achievement of the most important goals often succeed in their self-assessment. In this way, the EUTB can demonstrably contribute to strengthening the self-determination and social participation of those seeking advice. This is also supported by the supply of peer counsellings.

Central fields of action for the further development of the EUTB concern its networking (internal and external), the clarification of the EUTB's case-accompanying and legal advisory tasks, the development of the training courses for counselling, a stronger involvement of the providers of EUTB offers, the reaching of underrepresented target groups and the deepening (qualification) and expansion of peer counselling.

# Danksagung

Der Auftrag zur Evaluation der fünfjährigen Modellphase der EUTB wurde vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) an die Prognos AG in Kooperation mit dem infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft und Frau Prof. Dr. Gudrun Wansing vom Fachbereich Rehabilitationssoziologie und berufliche Rehabilitation am Institut für Rehabilitationswissenschaften der Humboldt-Universität zu Berlin vergeben. Das Evaluationsteam möchte an dieser Stelle allen Akteurinnen und Akteure danken, die zum Gelingen des Forschungsvorhabens beigetragen haben.

Ein großer Dank geht an die Mitglieder des wissenschaftlichen Expertenpanels, die das Forschungsdesign kritisch geprüft und die fachliche Einordnung und Bewertung der Zwischen- und Endergebnisse unterstützt haben. Ebenso leistete der Projektbeirat im BMAS einen wichtigen Beitrag mit seiner politischen und praktischen Expertise, so unter anderem beim Zugang zu den Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Befragungen von nicht-EUTB-geförderten Einrichtungen.

Besonderer Dank gebührt zudem den Beratungs- und Leitungskräften sowie Nutzerinnen und Nutzern von EUTB-Angeboten, die mit großem Engagement an der Evaluation teilgenommen haben. Und auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Fachstelle Teilhabeberatung sei gedankt für den wertschätzenden Austausch und die uneingeschränkte Bereitschaft, den Evaluationsprozess zu unterstützen. Gleiches gilt für die Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmer außerhalb der EUTB-Struktur – die Anbieter von nicht-EUTB-geförderten Informations- und Beratungsstellen, deren Ratsuchende und die Vertretungen von Kostenträgern im Bereich Rehabilitation und Teilhabe.

Zu guter Letzt möchten wir Herrn Polczyk und seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Referat Vb5 des BMAS danken, die die Evaluation in jeder Phase konstruktiv begleitet haben.

Berlin, Bonn, Düsseldorf, März 2023

# Inhalt

<b>Kurzbeschreibung</b>	<b>5</b>
<b>Abstract</b>	<b>6</b>
<b>Danksagung</b>	<b>7</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>13</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>14</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>18</b>
<b>Zusammenfassung</b>	<b>19</b>
<b>1. Einführung: Hintergrund der wissenschaftlichen Begleitung</b>	<b>26</b>
1.1 Ziele und Charakteristika der EUTB	26
1.2 Förderbedingungen, administrative und fachliche Begleitung	27
1.3 Auftrag und Konzept der wissenschaftlichen Begleitung	28
1.4 Untersuchungsmethoden und -ablauf	30
1.5 Aufbau des Berichts	32
<b>2. EUTB in der Beratungslandschaft</b>	<b>33</b>
2.1 Trägerschaft und Organisationsform	33
2.2 Beratungsthemen und Beratungsziele	35
2.3 Einfluss der EUTB auf die Beratungslandschaft und Zusammenarbeit mit anderen Institutionen	38
2.3.1 Erwartete Veränderungen in der Beratungslandschaft	38
2.3.2 Einschätzungen der Reha-Träger zur Zusammenarbeit mit der EUTB	41
2.3.3 Einschätzungen der EUTB-Beraterinnen und Berater zur Zusammenarbeit mit Reha-Trägern	43



2.4	Personalressourcen und -struktur	43
2.4.1	Personalstruktur	43
2.4.2	Peer-Beratung	45
2.4.3	Tätigkeitsvoraussetzungen	46
2.4.4	Fort- und Weiterbildung	51
2.4.5	Einschätzungen von Leitungskräften und Beraterinnen und Beratern der EUTB	54
2.5	Räumliche Barrierefreiheit	55
2.6	Beratungsformen und Öffnungszeiten	57
2.7	Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse	59
<b>3.</b>	<b>Die Fachstelle Teilhabeberatung</b>	<b>61</b>
3.1	Umsetzungsbegleitung	61
3.1.1	Aufbau und Personal der FTB	61
3.1.2	Aufgaben der FTB und eingesetzter Personalaufwand	63
3.1.3	Interne Prozesse	66
3.1.4	Materialien und Dienstleistungen zur Unterstützung der EUTB-Angebote	67
3.1.5	Die FTB aus Sicht der EUTB-Angebote	71
3.2	Qualifizierung von EUTB-Beratungskräften	72
3.2.1	Formate der Schulung	73
3.2.2	Konzeptqualität	75
3.2.3	Strukturqualität (Lerninfrastruktur)	79
3.2.4	Prozessqualität (Lehr-/Lernsituation)	82
3.2.5	Ergebnisqualität	83

3.3	Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse	86
<b>4.</b>	<b>Beratungsgeschehen und beratungsbegleitende Tätigkeiten der EUTB</b>	<b>89</b>
4.1	Beratungsaufkommen	89
4.2	Informationen über das Beratungsangebot	93
4.3	Beratungssettings	94
4.4	Beeinträchtigungen der Ratsuchenden	100
4.5	Beratungsanlass und -inhalte	102
4.6	Das Beratungsgespräch	105
4.7	Rolle der Peer-Beratung aus Sicht der EUTB-Angebote	109
4.8	Einbindung der EUTB in das Unterstützungssystem	111
4.9	Zusammenfassung und Einordnung der Ergebnisse	117
<b>5.</b>	<b>Die Perspektive von Ratsuchenden auf die EUTB</b>	<b>120</b>
5.1	Die Ratsuchenden nach Art der Beeinträchtigungen	120
5.2	Anzahl der Beratungen	125
5.3	Beratungsanliegen und -themen	126
5.4	Festlegung von Beratungszielen	130
5.5	Beziehung zwischen Beratungskräften und Ratsuchenden	133
5.6	Peer-Beratung aus Sicht der Ratsuchenden	134
5.7	Erleben der Beratungskompetenz	136
5.8	Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse	138
<b>6.</b>	<b>Die EUTB in der Praxis: Beobachtung von Beratungsgesprächen</b>	<b>140</b>
6.1	Themenbehandlung in EUTB-Beratungsgesprächen	141

6.1.1	Das Themenspektrum im Überblick	141
6.1.2	Themenfacetten und Themenbearbeitung in der Beratungspraxis	143
6.1.3	Strukturen und Ablauf von Beratungsprozessen	146
6.2	Kommunikative Interaktion	149
6.2.1	Kommunikation und Verständigung	149
6.2.2	Wichtige Kommunikationsmuster	152
6.3	Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse	155
<b>7.</b>	<b>Ergebnisse und Wirkungen der EUTB</b>	<b>158</b>
7.1	Qualitative Einschätzungen aus Sicht der EUTB	158
7.2	Ergebnisse der Beratung (als Output)	159
7.3	Wirkungsbetrachtung (Outcome I): Beitrag der Beratung zum Erreichen wichtiger persönlicher Ziele	162
7.4	Wirkungsbetrachtung (Outcomes II): Teilhabeindikatoren im Zeitverlauf	164
7.5	Wirkungsbetrachtung (Outcomes III): Multivariate Analysen	167
7.5.1	Methodische Einführung	167
7.5.2	Modellspezifikationen	168
7.5.3	Ergebnisse der multivariaten Modelle	171
7.5.4	Zusammenfassung	174
7.6	Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse	175
<b>8.</b>	<b>Diskussion und Schlussfolgerungen</b>	<b>177</b>
8.1	Implementation der EUTB	178
8.2	Fachliche Qualität der EUTB	180
8.3	Inanspruchnahme der EUTB	185

8.4	Ergebnisse und Wirkungsbetrachtung der EUTB	186
8.5	Die EUTB in der Beratungslandschaft	189
8.6	Offene Fragen und weiterer Forschungsbedarf	191
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>196</b>

# Tabellenverzeichnis

Tabelle 1-1:	Methoden der wissenschaftlichen Begleitung	31
Tabelle 3-1:	Personalstruktur der FTB (Stand: 31. August 2018)	63
Tabelle 3-2:	Übersicht zentraler Materialien und Formate der FTB für die EUTB-Angebote	69
Tabelle 3-3:	Übersicht über die Anzahl und die Formate der durchgeführten Grundschulungen und die Anzahl der Teilnehmenden nach Jahren.	74
Tabelle 3-4:	Kompetenzbereiche der (EUTB)Beratung	78
Tabelle 4-1:	Beratungen nach Bundesland, 01/2018–09/2022	92
Tabelle 4-2:	Schwerpunktthemen der Beratung (Top 6) nach Art des Beratungskontakts, 01/2018–09/2022	104
Tabelle 7-1:	Teilhabe-Indikatoren im Wellenvergleich	165
Tabelle 7-2:	Übersicht der Regressionsmodelle mit Basis Ratsuchendenbefragung	170
Tabelle 7-3:	(Signifikante) Regressionsmodelle mit Basis Befragung der Beratungsangebote	173

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1-1:	Schematische Darstellung des zeitlichen Ablaufs der wissenschaftlichen Begleitung	32
Abbildung 2-1:	Organisationsart der Beratungsangebote	34
Abbildung 2-2:	Häufige Beratungsthemen EUTB, beide Erhebungswellen	35
Abbildung 2-3:	Häufige Beratungsthemen Nicht-EUTB, beide Erhebungswellen	36
Abbildung 2-4:	Häufigere Themen seit Beginn der Coronapandemie	36
Abbildung 2-5:	Beratungsziele	37
Abbildung 2-6:	Prioritäres Beratungsziel bei der praktischen Beratungsarbeit	38
Abbildung 2-7:	Erwartete Veränderungen durch die Einführung der EUTB; W 2 – (EUTB & Nicht-EUTB)	39
Abbildung 2-8:	Einschätzungen zu Verbesserungsbedarfe bei Teilhabeberatung	40
Abbildung 2-9:	Beschäftigungsverhältnisse der Beratungskräfte insgesamt nach Trägerschaft	44
Abbildung 2-10:	Angebot an Peer-Beratung	45
Abbildung 2-11:	Einstellungsrelevante Qualifikationen und Kompetenzen I	46
Abbildung 2-12:	Einstellungsrelevante Qualifikationen und Kompetenzen II	47
Abbildung 2-13:	Einstellungsrelevante Qualifikationen und Kompetenzen III	47
Abbildung 2-14:	Einstellungsrelevante Qualifikationen und Kompetenzen IV	48
Abbildung 2-15:	Verbindliche Schulungen für Aufnahme der Beratungstätigkeit	49
Abbildung 2-16:	Verbindliche Qualifizierung für ehrenamtliche Beratungskräfte	50
Abbildung 2-17:	Unterstützung bei der Fort- und Weiterbildung für festangestellte Beratungskräfte	52
Abbildung 2-18:	Anzahl Mitarbeiter in Fort- und Weiterbildung	53

Abbildung 2-19:	Fort- und Weiterbildung in verschiedenen Kompetenzbereichen	53
Abbildung 2-20:	Barrierefreiheit der Räumlichkeiten für Beratungen	56
Abbildung 2-21:	Beratungsformen Welle 2, pandemiebedingte Änderungen I	58
Abbildung 2-22:	Beratungsformen Welle 2, pandemiebedingte Änderungen II	58
Abbildung 3-1:	Organigramm der Fachstelle Teilhabeberatung	62
Abbildung 3-2:	Personalaufwand der FTB im ersten Halbjahr 2018 und im zweiten Halbjahr 2021 nach Aufgabenkategorien	64
Abbildung 3-3:	Verteilung des Personalaufwands der Fachaufgaben der FTB im ersten Halbjahr 2018 und zweiten Halbjahr 2021	65
Abbildung 4-1:	Anzahl der dokumentierten Beratungsereignisse nach Art des Beratungskontakts, 01/2018–09/2022	90
Abbildung 4-2:	Entwicklung des Beratungsaufkommens, 01/2018–09/2022	91
Abbildung 4-3:	Information der Ratsuchenden über das EUTB-Angebot laut Beratungsdokumentation, 01/2018–09/2022	93
Abbildung 4-4:	Beratungsformen nach Art des Beratungskontakts, 01/2018–09/2022	95
Abbildung 4-5:	Dauer der Beratungsgespräche nach Art des Beratungskontakts, 01/2018–09/2022	96
Abbildung 4-6:	Verteilung der Beratungen nach Anzahl der bereits erfolgten Beratungsereignisse, 01/2018–09/2022	98
Abbildung 4-7:	Ratsuchende mit und ohne Begleitpersonen sowie Art der Begleitperson, 01/2018–09/2022	99
Abbildung 4-8:	Art der Beeinträchtigung der ratsuchenden Personen mit (drohenden) Behinderungen bzw. der angehörigsten Personen mit Behinderungen, 07/2020–09/2022.	101
Abbildung 4-9:	Anlass der Beratung, 01/2018–09/2022	102
Abbildung 4-10:	Leistungsträger, zu denen in der EUTB beraten wurde, 01/2018–09/2022	105

Abbildung 4-11:	Anteil der Beratungen durch Beraterinnen und Berater mit beziehungsweise ohne Peer-Hintergrund, 01/2018–09/2022	110
Abbildung 4-12:	Art der Beeinträchtigung der Beratungspersonen mit Behinderungen, 07/2020–09/2022	111
Abbildung 4-13:	Weiterverweis an andere Angebote, 01/2018–09/2022	112
Abbildung 4-14:	Kooperationspartner von EUTB-Angeboten	115
Abbildung 4-15:	Anlässe der Kooperation (EUTB)	115
Abbildung 5-1:	Ratsuchende mit und ohne dauerhafte Beeinträchtigungen	121
Abbildung 5-2:	Art der dauerhaften Beeinträchtigung	121
Abbildung 5-3:	Einschränkungen im Alltag durch eine Beeinträchtigung	122
Abbildung 5-4:	Einschränkungen in Lebensbereichen von Ratsuchenden der EUTB-Angebote	123
Abbildung 5-5:	Einschränkungen in Lebensbereichen von Ratsuchenden, nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote	123
Abbildung 5-6:	Angehörige von Personen mit Beeinträchtigungen	125
Abbildung 5-7:	Anteil Folgeberatungen bei dieser Beratungsstelle seit Erstbefragung	126
Abbildung 5-8:	Beratungsanliegen I	128
Abbildung 5-9:	Beratungsanliegen II	128
Abbildung 5-10:	Beratungsthemen	129
Abbildung 5-11:	Zielfestlegung im Beratungsgespräch I	131
Abbildung 5-12:	Zielfestlegung im Beratungsgespräch II	131
Abbildung 5-13:	Zielfestlegung im Beratungsgespräch III	132
Abbildung 5-14:	Zielfestlegung im Beratungsgespräch IV	132
Abbildung 5-15:	Letztes Beratungsgespräch: Kommunikative Merkmale I	133



Abbildung 5-16:	Letztes Beratungsgespräch: Kommunikative Merkmale II	134
Abbildung 5-17:	Peer-Beratung	135
Abbildung 5-18:	Letztes Beratungsgespräch: Beratungskompetenz I	137
Abbildung 5-19:	Letztes Beratungsgespräch: Beratungskompetenz II	137
Abbildung 7-1:	Klärung des Beratungsanliegens	160
Abbildung 7-2:	Klärung des Anliegens nach Stärke der beeinträchtigungsbedingten Alltagseinschränkung	161
Abbildung 7-3:	Beratungsziele und Zielerreichung aus Sicht der Ratsuchenden; EUTB	163
Abbildung 7-4:	Aggregierte Veränderungen von Outcomevariablen	166

## Abkürzungsverzeichnis

BMAS	Bundesministerium für Arbeit und Soziales
BTHG	Bundesteilhabegesetz
EUTB	Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung
FTB	Fachstelle Teilhabeberatung
GdB	Grad der Behinderung
gsub	Gesellschaft für soziale Unternehmensberatung mbH
HU	Humboldt-Universität zu Berlin
infas	Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH
ISL	Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland e. V.
LVR	Landschaftsverband Rheinland
QMH-EUTB	Qualitätsmanagementhandbuch für EUTB-Angebote
Reha	Rehabilitation
SGB	Sozialgesetzbuch
SLUG	zunächst: Selbstbestimmt Leben Unternehmergeellschaft (haftungsbeschränkt); aktuell: Selbstbestimmt Leben Unabhängig Gemeinsam GmbH
UN-BRK	Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (kurz UN-Behindertenrechtskonvention)
VZÄ	Vollzeitäquivalent

# Zusammenfassung

## Was ist die Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung (EUTB)?

Die EUTB ist ein zentraler Baustein der im Bundesteilhabegesetz (BTHG) angelegten Neuordnung des Leistungsrechts für Menschen mit Behinderungen in Übereinstimmung mit der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen (UN-BRK). Im Jahr 2018 begann ihre modellhafte Einführung, seit 2023 ist sie durch die Verordnung zur Weiterführung der Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung (Teilhabeberatungsverordnung –EUTBV) in den Regelbetrieb übergegangen. In ganz Deutschland informieren und beraten EUTB-Angebote über Fragen der Rehabilitation und Teilhabe und die damit zusammenhängenden Leistungen.

Kernaufgabe der EUTB ist es, Ratsuchenden Orientierungs-, Planungs- und Entscheidungshilfen zu geben, um sich im komplexen Institutionen- und Leistungssystem der Rehabilitation und Teilhabe besser zurechtzufinden. Die Beratung soll dabei auch die Eigenverantwortung, Selbstwirksamkeit und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen stärken. Auch soll die EUTB im Sinne eines personenzentrierten und zielgerichteten Leistungsangebots dazu beitragen, Verfahren der Rehabilitationsträger und von Leistungserbringern zu beschleunigen.

Um die genannten Ziele zu erreichen, stellt die EUTB „eine von Leistungsträgern und Leistungserbringern unabhängige ergänzende Beratung als niedrigschwelliges Angebot“ bereit, komplementär zum „gesetzlichen Anspruch auf Beratung durch die Rehabilitationsträger“ (§ 32 Absatz 1 SGB IX). Darüber hinaus wird der „Beratung von Betroffenen für Betroffene“ (sog. Peer Counseling oder Peer-Beratung) ein besonderer Stellenwert eingeräumt. Weitere konzeptionelle Eckpfeiler der EUTB sind ihre kostenfreie Inanspruchnahme, die qualifizierte und den Ratsuchenden verpflichtete Beratung sowie eine grundsätzliche Offenheit gegenüber allen Ratsuchenden (Leitprinzip: „Eine für alle“) und Themen. Ausgeschlossen sind hingegen sowohl eine Begleitung in Widerspruchs- und Klageverfahren als auch eine anderweitige Rechtsberatung im Sinne des Rechtsdienstleistungsgesetzes.

Während der Modellphase förderte das BMAS rund 500 EUTB-Angebote, bei denen Ende 2021 rund 1.250 hauptamtliche Beraterinnen und Berater beschäftigt waren. Zusätzlich unterstützten mehr als 900 ehrenamtliche Kräfte die Arbeit der EUTB-Angebote. Um das neu errichtete Beratungsangebot organisatorisch und fachlich zu unterstützen und qualitativ weiterzuentwickeln, wurde zudem eine Fachstelle Teilhabeberatung (FTB) geschaffen. Das Beratungsaufkommen der EUTB-Angebote liegt nach einer kontinuierlichen Steigerung in den ersten beiden Jahren nach der Einführung seit 2020 bei durchschnittlich rund 15.000 Beratungen im Monat.

## Was leistete die wissenschaftliche Begleitung?

Die wissenschaftliche Begleitung adressierte Fragen zu den Umsetzungs- und Wirkungsbedingungen der EUTB in vier Teilbereichen. Dazu gehören Fragen zur Implementation, zur Qualität, zu den Ergebnissen und Wirkungen für die Ratsuchenden sowie den Auswirkungen auf die Beratungslandschaft und das Leistungssystem des SGB IX. Um die Leitfragen beantworten zu können, kam ein Methodenmix aus quantitativen und qualitativen Instrumenten der empirischen Sozialforschung zum Einsatz. Hierzu gehörten standardisierte Befragungen von EUTB-Angeboten sowie nicht-EUTB-geförderten Beratungseinrichtungen und ihren jeweiligen Ratsuchenden, eine regelmäßige Auswertung

der Beratungsdokumentation, Dokumentenanalysen, Workshops, Fokusgruppengespräche und Interviews mit Ratsuchenden und Koordinatorinnen und Koordinatoren bzw. Beraterinnen und Beratern der EUTB sowie Beobachtungen von Beratungsgesprächen.

### **Wie fügt sich die EUTB in die Beratungslandschaft zur Rehabilitation und Teilhabe ein?**

Im Vergleich der EUTB-Angebote mit den Beratungsangeboten der Rehabilitationsträger und der trägerunabhängigen Stellen zeigen sich klare Unterschiede in Organisations- und Mitarbeiterstrukturen. Dies betrifft vor allem die Größe der Organisationseinheiten, gemessen an der Anzahl der Mitarbeiterschaft. EUTB-Angebote sind, schon aufgrund der Förderrichtlinie (maximal 3 geförderte Vollzeit-äquivalente), kleine Organisationen. Ein weiteres Spezifikum der EUTB bildet die von einer großen Mehrheit der Angebote vorgehaltenen Peer-Beratung. Dabei beschäftigten die EUTB-Angebote ihre Peer-Beraterinnen und -Berater zumeist in Festanstellung, auch wenn ehrenamtliche Beratende ebenfalls weit verbreitet sind. Bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten fällt – überwiegend ehrenamtliche – Peer-Beratung hingegen nur bei den Berufsgenossenschaften/Unfallkassen sowie bei einem Teil der trägerunabhängigen Beratungsstellen organisatorisch und inhaltlich ins Gewicht.

EUTB-Angebote und Nicht-EUTB-Beratungsstellen unterscheiden sich auch thematisch, im Selbstverständnis und in der Zielausrichtung. So bildet etwa die Stärkung der Handlungskompetenzen für die Hälfte der EUTB-Angebote das wichtigste Beratungsziel, bei Nicht-EUTB-Beratungsstellen ist dieser Anteil nur etwa halb so groß. Der Umgang mit Behörden und die Vorfeldberatung vor den Antragstellungen sowie der Umgang mit eigenen Beeinträchtigungen und Behinderungen stellen die häufigsten Themen von EUTB-Angeboten dar, was für die übrige Beratungslandschaft in diesem Maße nicht zutrifft. Die EUTB erweist sich somit in der Gesamtschau als ein unterscheidbares Beratungsangebot mit erkennbarem inhaltlichem Profil, das die Beratungslandschaft im Themenfeld Reha und Teilhabe auftragsgemäß erweitert.

Bezüglich der angebotenen Beratungsformen ähneln sich EUTB- und Nicht-EUTB-Angebote, bei beiden bildete bis 2020 die persönliche Beratung die wichtigste Beratungsart. Pandemiebedingt hat sich die Verteilung auf die verschiedenen Beratungsformen dann im Zeitverlauf verändert: Die weitgehend neuen Beratungsformen mittels Videotelefonie und -konferenzen (sowie die Beratung unter freiem Himmel) nahmen deutlich zu, persönliche und aufsuchende Beratung wurden reduziert und die Strukturen telefonischer und bisheriger Online-Beratung (E-Mail, Webportal, Chat) beibehalten.

Die nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote schätzen die EUTB nicht als großen Impulsgeber für relevante Änderungen in der Beratungslandschaft ein, die befragten EUTB-Angebote zeigen sich vom Gegenteil überzeugt. Hintergrund sind zum Teil noch wenig vorhandene oder abgesicherte Kenntnisse über die EUTB auf Seiten vieler Rehabilitationsträger. Die durchgeführten qualitativen Gespräche offenbaren darüber hinaus Vorbehalte oder Skepsis hinsichtlich des möglichen Mehrwerts für die Beratungslandschaft und/oder der Fachkompetenz und Professionalität der EUTB. Zwar verbreiteten sich im Untersuchungszeitraum die Kenntnisse über die EUTB bei den Reha-Trägern, die praktische Zusammenarbeit wird aber weiterhin als noch stark ausbaufähig erlebt.

### **Was leistet die Fachstelle Teilhabeberatung (FTB)?**

Die Organisationsanalyse der FTB verweist insgesamt auf eine qualitätsorientierte, auftragsgerechte und professionelle Arbeitsweise. Die vorgesehene Begleitungs- und Unterstützungsfunktion der

EUTB wird erfüllt. Hierfür verfolgt die FTB den Ansatz, den Beratungsangeboten vor Ort Qualitätsleitlinien zur Verfügung zu stellen, an denen sie selbstverantwortliche Entscheidungen bei der Umsetzung der EUTB ausrichten können. Von den Beratungskräften vor Ort werden die angebotene Unterstützung und die zu diesem Zweck entwickelten Materialien und Formate sehr positiv aufgenommen.

Die Qualifizierung von EUTB-Beratungskräften durch die FTB leistet einen wesentlichen Beitrag zur Entwicklung der EUTB-Beratungskompetenz sowie zur Sicherung von vergleichbaren Qualitätsstandards in den Beratungsangeboten. Identifizierte Schwachstellen aus der Anfangsphase wurden im Zeitverlauf systematisch aufgegriffen und verbessert. Unter anderem wurde die Zielsetzung der Grundqualifizierung geschärft und für die Teilnehmenden klarer kommuniziert. Der Einsatz von beratungserfahrenen Trainerinnen und Trainern, die selbst mit Beeinträchtigungen und Behinderungen leben (Peers) sowie die Methode des Team-Teaching haben sich in den Schulungen bewährt, ebenso wie das pandemiebedingt ab 2020 eingeführte Format der Online-Schulung. In der Grundqualifizierung werden wesentliche Inhalte in den Bereichen Wissen (Fachkompetenz), Können (Methodenkompetenz) und Handlungsorientierungen (sozial-emotionale Kompetenz) abgedeckt und vermittelt. Gleichwohl sollte geprüft werden, inwiefern einzelne bisher noch nicht berücksichtigte Inhalte, wie sozialpädagogisch-diagnostisches Wissen, administratives und kaufmännisches Wissen sowie Diversity-Kompetenz, im Curriculum aufgenommen werden sollten. Um das vielschichtige Anforderungsprofil der EUTB-Beratungskompetenz erfüllen zu können, braucht es letztlich langjähriger Berufserfahrung, in die formale und informelle Bildungselemente mit vielfältig reflektierter Beratungspraxis einfließen.

Der Prozess der Schulungen ist wesentlich durch die Vielfalt und Verschiedenheit der Teilnehmenden (wie auch der Trainerinnen und Trainer) geprägt. Diese Heterogenität stellt sich als anforderungsvoll, aber auch als bereichernd für alle Beteiligten in der Lehr-/Lernsituation dar. Die Zufriedenheit der Teilnehmenden mit den Schulungen ist unterschiedlich, stark geprägt durch die unterschiedlichen Voraussetzungen und persönlichen Erfahrungen und Erwartungen. Als positiv werden insbesondere der persönliche Austausch und die Netzwerkbildung, die Bereicherung durch erlebte Diversität sowie der Wissenszuwachs zum EUTB-Konzept und dem Peer-Ansatz erlebt. Unter den negativen Aspekten spielt Unzufriedenheit mit Schulungsinhalten eine wichtige Rolle. Allerdings ist diese bei den Teilnehmenden der Online-Schulungen der jüngeren Zeit deutlich geringer ausgeprägt ist als bei den Präsenzformaten in der Frühphase der EUTB. So wurde beispielsweise das von der FTB neu angebotene Zusatzmodul Sozialrecht von Teilnehmenden gut angenommen.

### **Welche Erkenntnisse über das Beratungsgeschehen der EUTB liefert die Beratungsdokumentation?**

Von den zwischen Januar 2018 und September 2022 rund 700.000 dokumentierten Beratungskontakten entfallen zwei Drittel auf ratsuchende Menschen mit (drohenden) Behinderungen, knapp ein weiteres Drittel auf Angehörige. Die regionale Verteilung der Beratungskontakte stimmt in ihrem Verhältnis weitestgehend mit der Verteilung der Fördermittel auf die Bundesländer überein. Die mit Abstand wichtigsten Zugangswege zur EUTB sind laut Beratungsdokumentation die persönliche Empfehlung und die Kenntnisnahme über Medien der regionalen Öffentlichkeitsarbeit.

Was die Beratungsformen betrifft, überwog bis 2019 das persönliche Gespräch vor Ort im Beratungsangebot. Seit Beginn der Coronapandemie hat sich das Beratungsgeschehen merklich in Richtung kontaktvermeidender Kommunikationswege und Medien verlagert – ein Effekt, der auch nach Abschaffung eines Großteils der pandemiebedingten Beschränkungen fortbesteht. Über den gesamten

Zeitraum bis kurz vor Ende der fünfjährigen Modellperiode zeigt sich daher die telefonische Beratung mit einem Anteil von 45 Prozent als häufigste Beratungsform der EUTB, persönliche Gespräche machten 42 Prozent aller Beratungskontakte aus. Jeweils die Hälfte des gesamten Beratungsaufkommens waren Erst- bzw. Folgeberatungen, darunter auch ein nennenswerter Anteil längerer Beratungsverläufe.

Insbesondere in ländlichen Regionen kommt zudem der aufsuchenden Beratung eine gewisse Bedeutung zu. Diese deckt vor allem die Bedarfe immobiler, wenig technikaffiner oder durch ihre Einbindung in institutionelle Unterstützungsformen der Eingliederungshilfe schwer erreichbarer Adressatengruppen in regional größeren Einzugsgebieten ab, für die andernfalls eine Face-to-Face-Beratung kaum realisierbar wäre. Zugleich stellt sich die aufsuchende Beratung durch die notwendige Flexibilität, den Zeitaufwand für die Fahrten sowie mangelnde finanzielle Ressourcen aus Sicht verantwortlicher EUTB-Beratungskräfte vielfach als Herausforderung dar. Insgesamt fanden bis September 2022 rund ein Viertel aller persönlichen Beratungsgespräche außerhalb der EUTB-Angebote statt.

Das Spektrum der beratenen Personen nach Art der (von den EUTB-Kräften dokumentierten) Beeinträchtigungen ist breit gefächert. Bei den Ratsuchenden mit (drohenden) Behinderungen dominieren Beeinträchtigungen beim Bewegen – genauso bei der Angehörigenberatung. Ratsuchende Angehörige wenden sich zudem überproportional häufig an die EUTB wegen einer nahestehenden Person mit Lernschwierigkeiten oder kognitiven Beeinträchtigungen oder auch im Bereich von Autismus. Qualitative Befragungsergebnisse verweisen auch auf Gruppen potenziell Ratsuchender mit gemeinsamen spezifischen Merkmalen, die bisher von der EUTB trotz aufsuchender Beratung (noch) zu wenig erreicht werden, obwohl bei diesen allgemein ein hoher Bedarf an Beratung vermutet wird. Darunter fallen zuvorderst WfbM-Beschäftigte, Menschen in besonderen Wohnformen, Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen sowie Jugendliche und junge Erwachsene mit Beeinträchtigungen.

Die Beratungsanlässe sind dem dokumentierten Beratungsgeschehen zufolge sehr vielfältig. Informationsbedarfe zu Teilhabeleistungen und Reha-Trägern und der Austausch zum lebensweltlichen Umgang mit Behinderungen gehören zu den wichtigsten Anlässen. Beratungs- oder Informationsbedarfe zu einzelnen Leistungsträgern werden bei EUTB-Angeboten häufig angefragt, insbesondere zu den Trägern der Eingliederungshilfe sowie die Renten-, Pflege- und Krankenversicherung. Dabei wird sich häufig auf die Lebensbereiche Arbeit, Gesundheit, Pflege oder das Leben mit Behinderung bezogen. Bei vielen Ratsuchenden der EUTB-Angebote liegen zudem komplexe Problemlagen und Beratungsbedarfe vor.

Der Ablauf der EUTB-Beratungsgespräche, so zeigen die qualitativen Erhebungen, wird von den Beratungskräften im Rahmen der handlungsleitenden Grundsätze und Leitlinien der EUTB weitestgehend individuell gestaltet. Viele Beraterinnen und Berater orientieren sich bei der Strukturierung der Beratungssituation insbesondere an ihren beruflichen Vorerfahrungen. In Übereinstimmung mit dem Konzept der EUTB verstehen sich die Beratungskräfte selbst als Lotsen in einem komplexen Themenfeld, wobei sie sich ausschließlich den Anliegen und dem Empowerment der ratsuchenden Personen verpflichtet fühlen. Vielfach leisten die EUTB-Beraterinnen und -Berater eine über die Beratung im engeren Sinne hinausgehende Fallbegleitung einzelner Ratsuchender, obwohl ihr Aufgabenprofil dies nicht explizit vorsieht (aber auch nicht ausschließt).

Peer-Beratung macht einen erheblichen Teil des Beratungsgeschehens der EUTB aus – bis September 2022 lassen sich nahezu drei Viertel aller dokumentierten Beratungskontakte als Peer-Beratungen einstufen. Dabei haben die Peer-Beraterinnen und -Berater am häufigsten Beeinträchtigungen beim Bewegen oder chronische Erkrankungen. Von den qualitativ befragten Beratungskräften der

EUTB-Angebote wird Peer-Beratung mehrheitlich sehr geschätzt. Zugleich wird die Notwendigkeit eingeräumt, die Peer-Beratung mit fachlichen Qualifikationen zu kombinieren, um den komplexen Anforderungen des Beratungsalltags und der Vielfalt der Ratsuchenden gerecht werden zu können.

Die EUTB ist in der breiten Öffentlichkeit, aber auch in der Praxis von Rehaträgern noch nicht flächendeckend bekannt. Viele EUTB-Angebote engagieren sich dafür, das eigene Angebot über ihre Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit bekannter zu machen, dies jedoch mit als begrenzt wahrgenommenen Ressourcen. Hier wird seitens der EUTB-Angebote Verbesserungsbedarf gesehen.

### **Wie schauen Ratsuchende auf die EUTB?**

Wichtige Beratungsmerkmale und die beraterische und soziale Kompetenz der Beratungskräfte in der Landschaft der Reha- und Teilhabeberatung werden von Ratsuchenden insgesamt sehr positiv eingeschätzt. EUTB-Ratsuchende zeigen sich damit als noch zufriedener als Ratsuchende anderer Beratungsstellen. Auch die kommunikative Beziehungsqualität zwischen Ratsuchenden und Beraterinnen und Beratern sowie die fachliche Kompetenz der Beratungskräfte wurde von den Ratsuchenden der EUTB und der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote überwiegend positiv erlebt. Schließlich ist die von den Ratsuchenden zugeschriebene Wertigkeit der Peer-Beratung eine besondere Ressource der EUTB, die in der übrigen Beratungslandschaft nicht in diesem Maße angeboten wird.

In Entsprechung der gesetzlichen Ziele der EUTB werden EUTB-Angebote von den Ratsuchenden häufig im Vorfeld einer Antragstellung aufgesucht. Der Faktor Zeit ist darüber hinaus wichtig in Bezug auf verfolgte Beratungsziele; komplexere oder mehrschichtige Ziele sind zeitlich aufwendiger in der Beratung. So suchen gerade Ratsuchende mit vielen Beratungsterminen (fünf oder mehr Beratungen) häufiger Hilfe in kritischen Lebenssituationen, die bei EUTB einen deutlich größeren Anteil ausmacht als bei nicht-EUTB-geförderten Angeboten.

### **Was zeigt die Beobachtung konkreter Beratungsgespräche?**

Zunächst bestätigen die 23 beobachteten Gespräche die Vielfalt der EUTB-Beratung. Das Spektrum an Fallkonstellationen ist breit gefächert und umfasst Menschen aller Altersgruppen, Beratung für sich selbst und stellvertretend für Angehörige, unterschiedliche Lebenslagen und diverse Ausprägungen der Art und Schwere von Beeinträchtigungen und Behinderungen.

Den Ergebnissen zufolge beinhalten die meisten der beobachteten EUTB-Beratungsgespräche Elemente der Klärung von Anliegen und Beratungsbedarf, Entwicklung/Vorstellung von (lösungsorientierten) Handlungsoptionen und Ratschlägen, Abstecken von Aufgaben für die Ratsuchenden sowie bedarfsweise Verweise an andere Stellen. Mit Blick auf die Kommunikation treten in der Gesamtschau der erfassten Beratungsgespräche nur selten Kommunikations- oder Verständnisprobleme auf. Auch auf der sprachlich-semantischen Ebene gibt es keine Anhaltspunkte für größere Verständnisschwierigkeiten oder Kommunikationsstörungen.

Nicht durchgängig wird in den Gesprächen dagegen dem Maßstab entsprochen, den Beratungsprozess als gemeinsame und interaktive Co-Produktion von beratender und ratsuchender Person zu gestalten. Zwar ist in der Gesamtheit der beobachteten Gespräche eine aktive Mitwirkung der Ratsuchenden festzuhalten. In wenigen Einzelfällen von Beratungskräften werden allerdings sehr umfang-

reich Detailinformationen zu mehreren Teilthemen aneinandergereiht vermittelt, ohne die Ratsuchenden dabei aktiv in das Gespräch einzubeziehen. In anderen Gesprächen gelingt eine aktive Mitwirkung der Ratsuchenden eher, trotz hoher Informationsfülle und Gesprächsdominanz der Beratungskraft.

Deutlich kommt bei all dem zugleich die Grundhaltung der EUTB-Beraterinnen und Beratern zum Ausdruck, ausschließlich den Ratsuchenden verpflichtet zu sein. Dies äußert sich beispielsweise in dem Bemühen, die Beratungsanliegen und Unterstützungsbedarfe möglichst klar herauszuarbeiten, oder in Hinweisen auf Risiken, etwa von vorschnellen Entscheidungen, aber auch durch bestimmtes (unterstelltes) Behördenhandeln und nicht zuletzt auch durch menschliche Anteilnahme und Verständnis für die Ratsuchenden. Außerdem bemühen sich die meisten Beratungskräfte um Unterstützung selbstbestimmter Entscheidungen der Ratsuchenden und versuchen weder, Entscheidungen abzunehmen noch das Entscheidungsverhalten suggestiv in bestimmte Richtungen zu drängen.

Die kommunikative Darlegung von Peer-Konstellationen scheint hingegen nicht immer zu funktionieren. Diese in der Regel verbale Vermittlung ist aber eine notwendige Bedingung dafür, dass eine faktische Peer-Beratung von den Ratsuchenden auch als solche erkannt wird. Im Extremfall unterbleibt der Hinweis auf die geteilte Erfahrung einer (gleichen) Beeinträchtigung von ratsuchender und beratender Person (so in einem Beispiel von starker Sehbeeinträchtigung). In anderen Fällen ist der Peer-Bezug nicht nahe oder ähnlich genug an der Lebenswirklichkeit der oder des Ratsuchenden, so dass die Beratung eben nicht als Peer-Beratung wahrgenommen wird. Ungeachtet dessen werden die meisten Beratungsgespräche von den Ratsuchenden insgesamt positiv bis sehr positiv beurteilt, zumeist im Sinne einer Einschätzung, mit dem Anliegen vorangekommen zu sein.

Die Beobachtungen veranschaulichen auch, wie EUTB-Beratungskräfte ihre beraterische Lotsenfunktion ausüben. So wird in jeweils begründeten Zusammenhängen unter anderem an Rechtsberatungen, eine Jugendberufsagentur oder eine Seniorenfachberatung weiterverwiesen. Umgekehrt ergeben sich aus den Beobachtungen keine Hinweise auf Beispiele, in denen eine Verweisberatung sinnvoll erschienen wäre, aber praktisch nicht erfolgt ist.

### **Welche Ergebnisse und Wirkungen der Beratung können nachgewiesen werden?**

Die Einordnung der Ergebnisse und Wirkungen der EUTB, vor allem in Hinblick auf die Ziele und Lebensbelange der Ratsuchenden, umfasst mehrere Perspektiven. Zunächst verweisen alle Analysen übergreifend auf tendenziell positive Effekte der EUTB. Sie erfüllt demzufolge ihren Auftrag eines komplementären Beratungsangebots, das den Ratsuchenden in der einen oder anderen Form praktisch zugutekommt, kurzfristig oder auch auf mittlere Frist.

Aus qualitativer Perspektive befragter EUTB-Beraterinnen und -Berater hat die EUTB positive Potenziale: Im günstigen Fall trägt die EUTB zur Verbesserung der individuellen Teilhabesituation von Ratsuchenden bei. Im ungünstigen Fall erwiesen sich institutionelle Rahmenbedingungen als (schwer veränderliche) Grenzen des Beratungsziels, die Teilhabe von Ratsuchenden wirksam zu steigern. Mit Blick auf die unmittelbaren Beratungsergebnisse (Outputs) bestätigt die standardisierte Befragung eine hohe Beratungszufriedenheit der Ratsuchenden. Mit Blick auf die mittelbaren Ergebnisse der Beratung (Outcomes) bescheinigen die Ratsuchenden der EUTB, einen substanziellen Beitrag zur Realisierung ihrer persönlichen Beratungsziele geleistet zu haben. Weiterführende und differenzierte Ergebnisse zeigen sich darüber hinaus mit Blick auf die Outcome-Indikatoren gesellschaftliche Teilhabe, Selbstwirksamkeit und Empowerment. Wie die zweimalige Befragung (Panel) zeigt, unterliegen



die Befragungsergebnisse dazu zum einen zwar einer recht hohen Dynamik: Jeweils gut 70 Prozent der Panelbefragten haben bei der Zweitbefragung anders als bei der Erstbefragung geantwortet. Zum anderen ergibt sich insgesamt jedoch eher ein positives Gesamtbild für die Teilhabeindikatoren, insbesondere für Selbstwirksamkeit und Empowerment, etwas weniger für die gesellschaftliche Teilhabe, die vor allem pandemiebedingt zum Zeitraum der Zweitbefragung als eher verschlechtert erlebt wurde (bei denen, die ihre Antwort zur Zweitbefragung im Vergleich zur Erstbefragung geändert hatten).

Darüber hinaus belegen multivariate Analysen Zusammenhänge zwischen wichtigen Merkmalen der EUTB-Beratung und Veränderungen der teilhabebezogenen Outcome-Variablen. Die Chancen auf eine bessere Teilhabe steigen vor allem, wenn die Beratungskompetenz positiv erlebt wird, Peer-Beratung stattfindet und als wichtig eingeschätzt wird. Überdies zeigen diese Analysen auch deutliche Zusammenhänge zwischen der Stärke der Alltagseinschränkungen, dem Lebensalter sowie der Teilhabe am Arbeitsleben und der Ausprägung der erlebten gesellschaftlichen Teilhabe. Auch wenn diese gemessenen Effekte insgesamt nicht sehr groß ausfallen, lassen die Evidenzen den Schluss zu, dass Selbstbestimmung und gesellschaftliche Teilhabemöglichkeiten von Ratsuchenden mit (drohenden) Behinderungen durch die Beratung der EUTB gesteigert werden können. Anders formuliert: Die EUTB hat das Potenzial zum Empowerment, der impulsgebenden Unterstützung zu einem selbstbestimmteren Leben von Menschen mit Behinderungen. Ob und wie stark Impulse und Effekte des Empowerment tatsächlich zum Tragen kommen, hängt aber stark von den jeweiligen Bedingungen des Einzelfalls ab.

### **Zentrale Handlungsfelder für die Weiterentwicklung der EUTB**

In der Gesamtschau aller Ergebnisse lassen sich Handlungsfelder ableiten, die für die Weiterentwicklung des Beratungsangebots der EUTB zukünftig von Bedeutung sein werden. Hierzu gehören

- die weitere Intensivierung der Vernetzung zwischen den EUTB-Angeboten, um Nachteile kleiner Organisationseinheiten zu kompensieren,
- die Schärfung der fallbegleitenden und rechtlichen Beratungsaufgaben der EUTB, um Ressourcen passgenauer planen zu können und die Beratungspraxis entsprechend wohldefiniert gestalten zu können,
- damit zusammenhängend eine Präzisierung des konzeptionellen Profils der EUTB im Spannungsfeld zwischen leistungsbezogener Vorfeldberatung im Kontext des SGB IX und den vielfältigen Anforderungen lebensweltlicher Beratung auch um Qualifikations- und Qualifizierungsprofile der Beraterinnen und Berater zu klären,
- die Weiterentwicklung des barrierefreien Schulungsangebotes der Beraterinnen und Berater (Inhalte und Formate), insbesondere deren Ergänzung um bisher noch wenig abgedeckte Kompetenzbereiche,
- die Entwicklung von Strategien zur Erreichung bisher unterrepräsentierter Teilgruppen potenziell Ratsuchender, insbesondere von Menschen mit kognitiven Einschränkungen und mit einem Bedarf an kommunikativer Unterstützung,
- die Vertiefung (Qualifizierung) und Ausweitung der Peer-Beratung, auch hinsichtlich der Abdeckung und stärkeren Korrespondenz mit bisher schwer erreichbaren Gruppen von Menschen mit Behinderungen sowie
- ein effektiver Ausbau der Vernetzung von EUTB-Angeboten im institutionellen Umfeld, insbesondere mit Leistungsträgern.

# 1. Einführung: Hintergrund der wissenschaftlichen Begleitung

Die Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung (EUTB) ist ein zentraler Baustein der im Bundesteilhabegesetz (BTHG) angelegten Neuordnung des Leistungsrechts für Menschen mit Behinderungen in Übereinstimmung mit der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen (UN-BRK). Im Jahr 2018 begann ihre modellhafte Einführung, im Jahr 2023 ist sie durch die Verordnung zur Weiterführung der Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung (Teilhabeberatungsverordnung - EUTBV) in den Regelbetrieb übergegangen. Im Rahmen der EUTB wurden Angebote in ganz Deutschland geschaffen, die über Fragen der Rehabilitation und Teilhabe und die damit zusammenhängenden Leistungen informieren und beraten.

## 1.1 Ziele und Charakteristika der EUTB

### Ziele

Das übergeordnete Ziel der EUTB besteht – wie § 32 Absatz 1, Satz 1 des Neunten Buches Sozialgesetzbuch (SGB IX) formuliert – in einer „Stärkung der Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen und von Behinderung bedrohter Menschen“. Dahinter steht die Annahme, dass die personenzentrierte Neuausrichtung der Leistungen zur Teilhabe, insbesondere der Eingliederungshilfe im BTHG, nur dann wie beabsichtigt zu einem Zuwachs an Selbstbestimmung und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen führt, wenn sie durch eine kompetente umfassende Beratung, Begleitung und Unterstützung flankiert wird (BMAS 2017).

Kernaufgabe der EUTB ist eine Wegweiser-Funktion durch Orientierungs-, Planungs- und Entscheidungshilfen für die Ratsuchenden im komplexen Institutionen- und Leistungssystem der Rehabilitation und Teilhabe. In einer systembezogenen Perspektive konkretisiert sich diese Aufgabe darin, Menschen mit (drohenden) Behinderungen und ihre Angehörigen dabei zu unterstützen, gemeinsam mit den Leistungsträgern den individuellen Hilfebedarf zunächst festzustellen, danach dem individuellen Hilfebedarf entsprechende Leistungspakete zu definieren, gut informierte Entscheidungen bei der Wahl der Leistungsanbieter zu treffen und dabei von ihrem Wunsch- und Wahlrecht Gebrauch zu machen. Dabei soll die Beratung die individuelle Persönlichkeit und Situation der Ratsuchenden aufgreifen und deren soziales Umfeld einbeziehen, um so die Eigenverantwortung, Selbstwirksamkeit und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen zu stärken. Darüber hinaus soll die EUTB auch zu einer Verfahrensbeschleunigung bei den Rehabilitationsträgern und den Leistungserbringern im Sinne eines personenzentrierten und zielgerichteten Leistungsangebots im Rehabilitationsprozess beitragen (BMAS 2017).

### Konzeptionelle Grundpfeiler

Um die genannten Ziele zu erreichen, so wird es im SGB IX konkretisiert, solle es sich um „eine von Leistungsträgern und Leistungserbringern unabhängige ergänzende Beratung als niedrighschwelliges Angebot“ handeln, das „bereits im Vorfeld der Beantragung konkreter Leistungen zur Verfügung steht“. Festgehalten wird auch, dass das Beratungsangebot „neben dem gesetzlichen Anspruch auf Beratung durch die Rehabilitationsträger“ besteht (§ 32 SGB IX Absatz 1). Darüber hinaus wird der

„Beratung von Betroffenen für Betroffene“ (sog. Peer Counseling oder Peer-Beratung<sup>1</sup>) ein besonderer Stellenwert eingeräumt (§ 32 SGB IX Absatz 3).

Weitere konzeptionelle Eckpfeiler der EUTB sind die Kostenfreiheit und Unabhängigkeit der EUTB von ökonomischen und haushaltsrechtlichen Interessen und der Kostenverantwortung der Leistungsträger und Leistungserbringer sowie die qualifizierte, neutrale – aber den Ratsuchenden verpflichtete – Beratung. Gemäß dem Leitprinzip „Eine für alle“ werden Ratsuchende in jedem EUTB-Angebot beraten, unabhängig von Wohnort und Art der Beeinträchtigung. Hinsichtlich der Themenauswahl im Beratungsgespräch besteht eine grundsätzliche Offenheit. Ausgeschlossen sind hingegen sowohl eine Begleitung in Widerspruchs- und Klageverfahren als auch eine anderweitige Rechtsberatung.

### **Aktuelle Zahlen und Fakten zur EUTB**

Während der modellhaften Erprobung von 2018 bis 2022 förderte das BMAS die Träger von rund 500 EUTB-Angeboten. Viele der EUTB-Angebote haben Zweig- und Außenstellen errichtet, sodass mit Stand November 2022 rund 760 Anlaufstellen für Ratsuchende in über 570 Städten in ganz Deutschland zur Verfügung stehen.<sup>2</sup> Bei diesen waren 1.250 hauptamtliche Beraterinnen und Berater zum Ende des Jahres 2021 beschäftigt, zusätzlich unterstützten mehr als 900 ehrenamtliche Kräfte die Arbeit der EUTB-Angebote. 77 Prozent der hauptamtlichen und 84 Prozent der ehrenamtlichen Beratungskräfte waren Peer-Beratungskräfte.<sup>3</sup> Das deutschlandweite Beratungsaufkommen liegt, nach einer kontinuierlichen Steigerung in den ersten beiden Jahren nach der Einführung, seit 2020 bei durchschnittlich rund 15.000 Beratungen im Monat.

## **1.2 Förderbedingungen, administrative und fachliche Begleitung**

### **Eckpunkte der Förderung**

Das BMAS gewährte in einer ersten Förderphase zwischen dem 1. Januar 2018 und dem 31. Dezember 2022 Zuwendungen zur Erreichung der Ziele der EUTB in Höhe von jährlich bis zu 58 Millionen Euro. Die Zuwendungsempfänger wurden über ein öffentliches Antragsverfahren ausgewählt, das im Mai 2017 gestartet wurde. Antragsberechtigt waren juristische Personen des öffentlichen und privaten Rechts mit Sitz in Deutschland. Um die Unabhängigkeit der Beratungseinrichtungen zu gewährleisten, waren hiervon Rehabilitationsträger nach dem SGB IX und Leistungserbringer ausgenommen, außer, wenn Letztere für eine ausreichende Abdeckung an regionalen Beratungsangeboten und/oder an Angeboten für spezifische Teilhabebeeinträchtigungen erforderlich waren. In diesem Fall sollte eine organisatorische, finanzielle und wirtschaftliche Unabhängigkeit der EUTB von den Bereichen der Leistungserbringung nachgewiesen werden.

Aus Bundesmitteln konnten gemäß der Förderrichtlinie bis zu 95 Prozent der Ausgaben des Angebots gefördert werden, mindestens 5 Prozent mussten als Eigenanteil erbracht werden. Förderungsfähig

---

<sup>1</sup> Zum Konzept der Peer-Beratung siehe z. B. Jordan/Wansing 2016.

<sup>2</sup> Die Zahlen basieren auf einer Auswertung der Suchmaske für Beratungsangebote auf der Webseite [www.teilhabeberatung.de](http://www.teilhabeberatung.de) (Stand: 23.11.2022).

<sup>3</sup> Die Zahlen basieren auf einer Auswertung der Jahresberichte der EUTB-Angebote, die bis Ende März 2022 bei der Programmadministration eingereicht wurden. Die Auswertung wurde von der Fachstelle Teilhabeberatung vorgenommen und für die Evaluation bereitgestellt.

waren gemäß der Förderrichtlinie zum einen Personalausgaben für Beratungskräfte und Ausgaben im Zusammenhang mit ihrer Qualifizierung und Fortbildung sowie Ausgaben für Räume, die für das Projekt angemietet werden. Zum anderen wurden eine Verwaltungspauschale sowie Zuschläge für besondere Bedarfslagen, die aufgrund der jeweiligen Beeinträchtigungen der Ratsuchenden für die Inanspruchnahme des Angebots erforderlich sind (z. B. Dolmetscherinnen und Dolmetscher für Gebärdensprache), gewährt. Die Bewilligungen wurden in der ersten Phase, die im Januar 2018 begann, für maximal 36 Monate erteilt. Im Anschluss wurde auf Antrag bestehender EUTB und auch neuer Beratungsangebote eine Förderung bis zum 31. Dezember 2022 gewährt.

### **Programmadministration und fachliche Unterstützung**

Mit der Prüfung der zu fördernden Angebote wurde die Gesellschaft für soziale Unternehmensberatung (gsub) mbH beauftragt. Die Auswahl der Angebote erfolgte im Benehmen mit den Bundesländern. So sollten Doppelstrukturen in den Ländern vermeiden und für eine möglichst flächendeckende Verteilung der geförderten Beratungsangebote gesorgt werden. Die zur Verfügung stehenden Mittel wurden kalkulatorisch in Kontingenten auf die Länder verteilt. Die Administration der Zuwendungen wurde von der gsub übernommen.

Um das neu errichtete Beratungsangebot organisatorisch und fachlich zu unterstützen und qualitativ weiterzuentwickeln, wurde zudem eine Fachstelle Teilhabeberatung (FTB) geschaffen. Die Einrichtung und der Betrieb der FTB wurde vom BMAS ebenfalls an die gsub – Gesellschaft für soziale Unternehmensberatung mbH inklusive deren Unterauftragnehmer Selbstbestimmt Leben Unabhängig Gemeinsam – SLUG GmbH, eine Tochtergesellschaft der Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland e. V. (ISL), sowie Prof. Dr. Rathmann, Abteilung für Deaf Studies und Gebärdensprachdolmetschen des Instituts für Rehabilitationswissenschaften an der Humboldt-Universität zu Berlin vergeben.

## **1.3 Auftrag und Konzept der wissenschaftlichen Begleitung**

### **Forschungsfragen**

Die wissenschaftliche Begleitung der EUTB adressiert grundsätzliche Fragen zu den Umsetzungs- und Wirkungsbedingungen der EUTB in vier Teilbereichen:

- **Implementation:** Welche Organisations- und Umsetzungsstrukturen weist die EUTB auf? Wie unterscheiden sich die EUTB-geförderten von anderen Beratungsangeboten im Bereich Rehabilitation und Teilhabe? Wie entwickelt sich die Inanspruchnahme des neuen Beratungsangebots?
- **Qualität:** Ist es gelungen, mit den EUTB einen spezifischen Beratungsansatz zu etablieren? Inwieweit konnten hierfür bundeseinheitliche Qualitätsstandards eingeführt und sichergestellt werden? Was kennzeichnet die EUTB-Beratungsprozesse in der Praxis? Welche Bedeutung hat in diesem Zusammenhang die Peer-Beratung für den Ansatz der EUTB?
- **Ergebnisse und Wirkungen für die Ratsuchenden:** Was leistet die Beratung der EUTB, gemessen an den Beratungsbedarfen und Zielen der Ratsuchenden? Inwieweit fördert die Beratung Selbstbestimmung, Selbstbewusstsein und Selbstwertgefühl der Ratsuchenden? Inwieweit trägt die EUTB dazu bei, die Position von Menschen mit (drohenden) Behinderungen gegenüber den Rehabilitationsträgern und Leistungserbringern zu stärken? Welchen Beitrag leistet dabei die Peer-Beratung?

- Wirkungen auf die Beratungslandschaft und das Leistungssystem des SGB IX: Inwieweit trägt die EUTB zu möglichen Verfahrensvereinfachungen bei den Rehabilitationsträgern und Leistungserbringern bei? Leistet sie einen Beitrag dazu, dass das Angebot der Leistungsträger individuell noch passgenauer erbracht werden kann?

## Referenzrahmen

Um die Forschungsfragen im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung systematisch adressieren zu können, wurden zunächst aussagekräftige Kriterien sowie mess- und beobachtbare Indikatoren zusammengestellt und entwickelt, die als Referenz zur Bewertung der fachlichen Qualität der EUTB und ihrer Auswirkungen dienen. Ein solch systematischer Referenzrahmen lag zu Beginn des Evaluationsprozesses für das neugeschaffene Instrument einer bundesweiten Teilhabeberatung noch nicht vor. Unterschieden wurde dabei zwischen einem Referenzrahmen für die Beratung selbst und einem Referenzrahmen für die Evaluation der Grundqualifizierung der EUTB-Beraterinnen und -Berater.

Zum Zwecke der Ableitung von Evaluationskriterien in Bezug auf das Beratungssystem wurden vier verschiedene Typen von Literatur beziehungsweise Dokumenten systematisch gesichtet. Hierzu gehörten Dokumente zur Programmkonzeption der EUTB, wie sie beispielsweise im SGB IX oder in der Förderrichtlinie des BMAS dargestellt ist. Diese enthalten Grundsätze und Leitlinien, die für alle Beratungsangebote gleichermaßen Gültigkeit besitzen (sollten). Einbezogen wurden auch Leitfäden und Handbücher, die allgemeine Qualitätsstandards von Beratung enthalten. Diese können sowohl theoretisch als auch aus der Praxis begründet sein und sind themen- beziehungsweise zielgruppenübergreifend. Auch die Literatur mit Bezug auf Unterstützungsleistungen für die Zielgruppe der Menschen mit (drohenden) Behinderungen und deren Angehörigen begründet Kriterien und Anforderungen an die EUTB. Schließlich sind bestehende Evaluationsstudien zu anderen Beratungsformaten in Deutschland (themen- beziehungsweise zielgruppenunspezifisch) aufschlussreich und liefern Anhaltspunkte über Wirkzusammenhänge.

Für die Entwicklung eines Referenzrahmens zur Analyse und Bewertung der Grundqualifizierung EUTB wurde in Ermangelung feldspezifischer Kompetenzprofile für Beraterinnen und Berater, entsprechender Qualifizierungsprogramme oder evaluierter Schulungskonzepte auf vorliegende Erkenntnisse aus übergeordneten Diskursen (z. B. zu Beratungs- bzw. Handlungskompetenz oder Qualitätsstandards in der Erwachsenenbildung und der Fort- und Weiterbildung) sowie aus ähnlichen Handlungsfeldern (etwa psychosoziale Beratung in der sozialen Arbeit, Peer-Beratung) zurückgegriffen, die auf das Untersuchungsfeld der Grundqualifizierung von EUTB-Beraterinnen und -Beratern übertragen wurden. Die konzeptionell-inhaltliche Erschließung des Themenfeldes erfolgte insbesondere durch Literatur zur Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern, zur Schulung von Peer-Beraterinnen und -Beratern, zu Beratung und Beratungswissenschaft, über Dokumente des BMAS zur EUTB sowie über Beiträge aus der Interessenvertretungs-, Selbsthilfe-, Eltern- und Angehörigenarbeit im Kontext Behinderung.

Im Ergebnis der Literaturanalyse sind für beide Bereiche Referenzrahmen entstanden, die sich an den klassischen Dimensionen des Qualitätsmanagements beziehungsweise der Qualitätsentwicklung – namentlich der Strukturqualität, der Prozessqualität sowie der Ergebnisqualität, ergänzt um die Konzeptqualität – orientieren. Die beiden Referenzrahmen wurden mit Gruppen von thematisch eng verwandten und direkt messbaren Qualitätskriterien beziehungsweise Ergebnis- und Wirkungsindikatoren unterlegt, die über die nachfolgend beschriebenen Untersuchungsmethoden erhoben wurden. Im Anhang zu diesem Bericht sind die Referenzrahmen mit detaillierten Übersichten dokumentiert, die

verschiedenen Analysekatoren jeweils die relevanten Qualitätskriterien beziehungsweise Wirkungsindikatoren zuordnen und die Quellennachweise anführen.

## 1.4 Untersuchungsmethoden und -ablauf

Um die Leitfragen beantworten zu können, kam ein umfangreiches Methodenset zum Einsatz. Die Evaluation setzte dabei auf einen komplementären Methodenmix aus quantitativen Instrumenten (standardisierte Befragungen, Auswertung der Beratungsdokumentation) und qualitativen Instrumenten (Dokumentenanalyse, Workshops, Fokusgruppen, Fachgespräche, nicht-teilnehmende Beobachtungen) der empirischen Sozialforschung.

Tabelle 1-1 listet die entwickelten Methoden auf und bringt sie mit den oben genannten Teilbereichen und Forschungsfragen in Verbindung. Wie daraus hervorgeht, bildeten standardisierte quantitative Befragungen der Beratungsangebote und der Ratsuchenden zu jeweils zwei Zeitpunkten einen Kern der Untersuchung. Die Befragung der EUTB-Angebote zielte darauf ab, die Implementationsbedingungen und Beratungsstrukturen der EUTB in den Kontext der Beratungslandschaft von Rehabilitation und Teilhabe insgesamt einzubetten. Darum wurden auch Beratungsangebote der Reha-Träger und unabhängiger Beratungsstellen befragt, um Gemeinsamkeiten und Unterschiede von EUTB-geförderten und nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten herauszuarbeiten. Eine unterliegende analytische Frage lautete dabei auch, inwieweit die EUTB die Beratungslandschaft verändert. Bei der Befragung der Ratsuchenden ging es vor allem darum, die Perspektive dieser Menschen auf die EUTB-Beratung (Ziele, Anlässe, Themen) und Beratungsprozesse zu erfassen. Um die möglichen Besonderheiten der EUTB besser einordnen zu können, wurden auch hier Ratsuchende befragt, die Beratungsangebote der Rehabilitationsträger und trägerunabhängiger Beratungsstellen nutzten.

Die vielfältig eingesetzten qualitativ-teilstrukturierten Methoden unterstützten die Entwicklung geeigneter Erhebungsinstrumente (Fragebögen) für die genannten standardisierten Befragungen und lieferten vertiefende Informationen, um ein besseres Verständnis von Zusammenhängen zu erhalten und die Verallgemeinerbarkeit von Aussagen zu prüfen. Eine detaillierte Methodenbeschreibung findet sich im Anhang zu diesem Bericht.

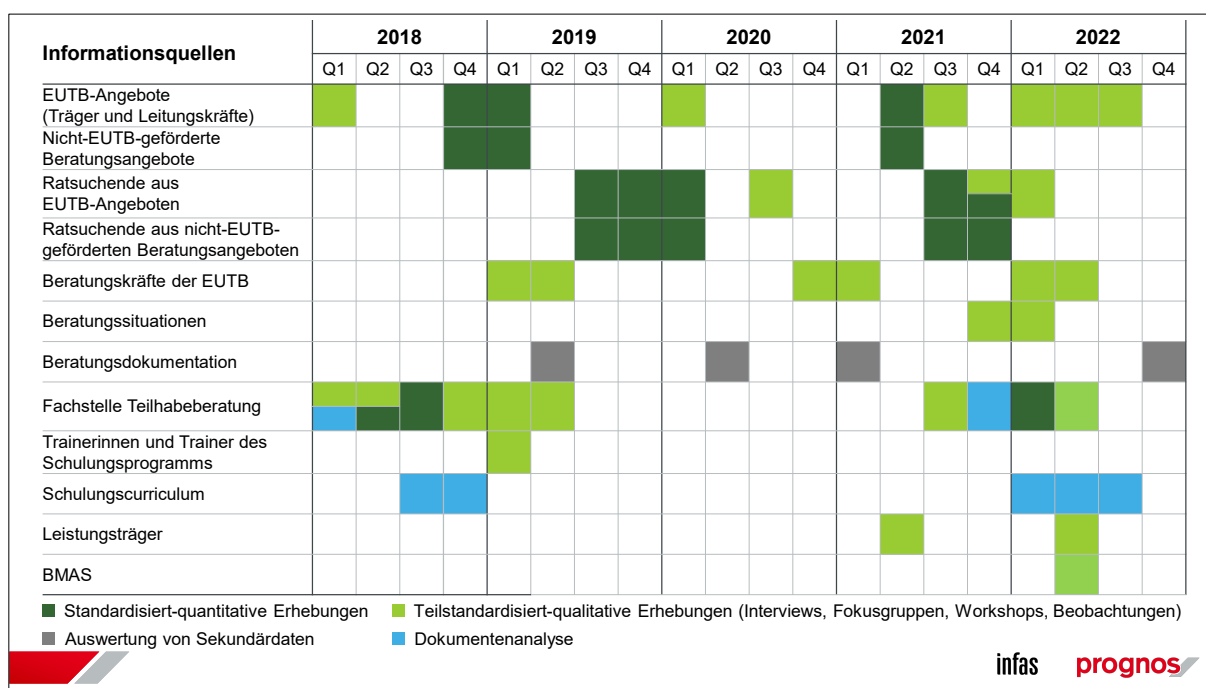
**Tabelle 1-1: Methoden der wissenschaftlichen Begleitung**

<b>1</b>	<b>Standardisierte Befragung der EUTB-Angebote (2 Wellen)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen zur Ausgangslage in EUTB-geförderten Beratungsangeboten</li> <li>• Informationen und Einschätzungen zu Selbstverständnis, Prozessen und Qualitätsmerkmalen der Beratung</li> </ul>
<b>2</b>	<b>Standardisierte Befragung der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote (2 Wellen)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Institutionelle Merkmale der Beratungslandschaft (ohne EUTB)</li> <li>• Informationen und Einschätzungen zu Selbstverständnis, Prozessen und Qualitätsmerkmalen der Beratung</li> </ul>
<b>3</b>	<b>Standardisierte Befragung von Ratsuchenden der EUTB-Angebote (2 Erhebungszeitpunkte)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfassung der Anlässe und Gründe der Beratung, Merkmale des Beratungsprozesses und Bewertung aus Perspektive der Ratsuchenden</li> </ul>
<b>4</b>	<b>Standardisierte Befragung von Ratsuchenden nicht-EUTB-geförderter Beratungsangebote (2 Erhebungszeitpunkte)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfassung der Anlässe und Gründe der Beratung, Merkmale des Beratungsprozesses und Bewertung aus Perspektive der Ratsuchenden</li> </ul>
<b>5</b>	<b>Auswertung der Beratungsdokumentationen</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse von Merkmalen der Inanspruchnahme, der Struktur- und Prozessqualität sowie von Ergebnissen</li> </ul>
<b>6</b>	<b>Organisationsanalyse der Fachstelle Teilhabeberatung (Dokumentenanalyse, Fachgespräche, Workshops, Aufgabenerhebung; 2 Erhebungszeitpunkte)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualität der fachlichen Begleitstrukturen und -prozesse</li> </ul>
<b>7</b>	<b>Analyse des Schulungsprogramms der Fachstelle Teilhabeberatung (Dokumentenanalyse, Fachgespräche, Fokusgruppen; 2 Erhebungszeitpunkte)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitätsmerkmale und Einschätzungen zu den Schulungen</li> </ul>
<b>8</b>	<b>Fokusgruppen mit EUTB-Beraterinnen und -Beratern (3 Erhebungszeitpunkte)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen, Erfahrungen und Einschätzungen zu Strukturen und Prozessen in den Beratungsangeboten (ergänzend auch zur Umsetzungsbegleitung und zum Schulungsprogramm durch die Fachstelle Teilhabeberatung, siehe Punkte 6 und 7.)</li> </ul>
<b>9</b>	<b>Workshops mit Leitungskräften von EUTB-Angeboten (3 Erhebungszeitpunkte)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen zur Ausgangslage in geförderten Beratungsangeboten</li> <li>• Einschätzungen und Vorschläge zur Gestaltung der strukturellen Rahmenbedingungen und begleitenden Prozesse</li> </ul>
<b>10</b>	<b>Fachgespräche mit Koordinierenden der EUTB-Angebote (2 Erhebungszeitpunkte)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenntnis der Leitungspraxis und tieferes Verständnis von organisatorischen, personellen und finanziellen Herausforderungen für Träger der EUTB-Angebote</li> </ul>
<b>11</b>	<b>Interviews mit Ratsuchenden (2 Erhebungszeitpunkte)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einschätzungen von Ratsuchenden zur Qualität von Strukturen, Prozessen und Ergebnissen der EUTB-Angebote</li> </ul>
<b>12</b>	<b>Fachgespräche mit Leistungsträgern (2 Erhebungszeitpunkte)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfahrungen von Leistungsträgern in der Zusammenarbeit mit EUTB-Angeboten und mit der Koordinierung</li> </ul>
<b>13</b>	<b>Nicht-teilnehmende Beobachtungen von EUTB-Beratungsgesprächen (1 Erhebungszeitpunkt)</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhebung von Merkmalen der Beratungsgespräche und Beratungsverläufe</li> </ul>

Quelle: eigene Darstellung

Abbildung 1-1 gibt überdies einen schematischen Überblick über den zeitlichen Ablauf der wissenschaftlichen Begleitforschung in den Jahren 2018 bis 2022. Die Darstellung sortiert und gruppiert dabei nach den verschiedenen Adressatinnen und Adressaten und Informationsquellen, die im Rahmen der empirischen Untersuchungen befragt bzw. ausgewertet wurden. Aus dem Schema gehen insbesondere die unterschiedlichen Erhebungsphasen bzw. Befragungswellen sowie die Vielfalt des Forschungsprogramms deutlich hervor. Die oftmals zeitlich parallele Durchführung vieler Teiluntersuchungen erforderte ein hohes Maß an Mitwirkungsbereitschaft aufseiten aller befragten Akteure sowohl seitens der EUTB-Angebote als auch der übrigen Beratungslandschaft.

**Abbildung 1-1: Schematische Darstellung des zeitlichen Ablaufs der wissenschaftlichen Begleitung**



Quelle: eigene Darstellung

## 1.5 Aufbau des Berichts

Der vorliegende Evaluationsbericht führt die Untersuchungsergebnisse systematisch zusammen. Auf die Erläuterung des Evaluationsansatzes in diesem Kapitel folgt in Kapitel 2 eine Einordnung der EUTB-geförderten Beratungsangebote in die Beratungslandschaft zu Rehabilitation und Teilhabe. Kapitel 3 thematisiert die Rolle der Fachstelle Teilhabeberatung. Der Schwerpunkt der Analyse liegt auf ihrer Organisation sowie auf der qualitätssichernden Begleitung und der Qualifizierung von EUTB-Beraterinnen und -Beratern. Es folgt eine umfassende Analyse des Beratungsgeschehens, zunächst aus der Perspektive der EUTB (Kapitel 4) und dann aus der Perspektive der Ratsuchenden (Kapitel 5). Kapitel 6 vertieft die bisherigen Analysen zur unmittelbaren Beratung durch die Ergebnisse der nicht-teilnehmenden Beobachtungen von Beratungsgesprächen. In Kapitel 7 bereiten die Analysen schließlich die Ergebnisse und Wirkungen der Beratung auf. Dies geschieht zum einen durch qualitative Einschätzungen aller an der Beratung Beteiligten, zum anderen durch statistische Analysen auf Grundlage der zwei Befragungswellen der Ratsuchenden. In Kapitel 8 erfolgt eine Zusammenfassung zentraler Befunde mit dem Ziel, Handlungsfelder und Empfehlungen für die Weiterentwicklung der EUTB zu benennen sowie Forschungslücken aufzuzeigen.



## 2. EUTB in der Beratungslandschaft

Die EUTB-Angebote stellen eine institutionelle Erweiterung der bestehenden Beratungslandschaft im System der Rehabilitation (kurz: Reha) und Teilhabe dar. Diese Beratungslandschaft setzt sich aus den Angeboten der Rehabilitationsträger sowie einer Vielzahl an trägerunabhängigen Beratungsangeboten zusammen. Eine wichtige Frage, der in diesem Kapitel nachgegangen werden soll, lautet, ob und inwieweit die EUTB-Angebote die Beratungslandschaft qualitativ mit neuen, spezifischen Beratungsmerkmalen ergänzen, die den ratsuchenden Menschen einen Mehrwert bieten. Darüber hinaus ist von Interesse, ob die EUTB-Angebote auch Anregungen und Impulse für die vorhandene Beratungslandschaft geben können, die der Qualität der Beratung im Reha- und Teilhabesystem und damit den betroffenen Ratsuchenden zugutekommen.

Um die EUTB als neuartige Beratungsinstanz mit ihren spezifischen Merkmalen in der bestehenden Beratungslandschaft verorten zu können, war es erforderlich, auch eine Befragung von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten durchzuführen. Diese Befragung wurde dabei nicht für Zwecke eines Leistungsvergleichs (im Sinne einer „besseren“ oder „schlechteren“ Beratung) mit den EUTB-Angeboten konzipiert, sondern diente vielmehr als Referenz dafür, die jeweiligen Gemeinsamkeiten und Unterschiede von EUTB-Angeboten und nicht-EUTB-geförderten Angeboten zu erkennen und abbilden zu können. Dass es angesichts einer sehr großen Vielfalt von Trägern, Leistungserbringern und Beratungsangeboten schwierig sein würde, verallgemeinerungsfähige Aussagen zur Teilhabeberatungslandschaft insgesamt zu machen, stand dabei von Beginn an fest. Bei der Bestandsaufnahme ging es also darum, die Struktur der Beratungslandschaft in bestmöglicher Annäherung (an Repräsentativität) zu erfassen.

Die empirische Grundlage dieses Kapitels bildet vor allem die standardisierte Befragung von Beratungsangeboten. Diese stützt sich für die EUTB-Angebote für die Welle 1 auf 505 auswertbaren Fragebögen (Welle 2 n = 386), für die nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen auf 504 gültigen Fragebögen (Welle 2 n= 281). Zunächst wird der Blick auf institutionelle Merkmale (Abschnitt 2.1) gerichtet. Es folgt ein Abschnitt, in dem die prioritären Beratungsthemen und Beratungsziele der EUTB-Angebote in Bezug gesetzt werden zu den Themen und Zielen der nicht-EUTB-geförderten Beratungslandschaft (Abschnitt 2.2). Inwieweit die Einführung der EUTB zu Änderungen auf die Beratungslandschaft geführt hat und welche wichtigen Verbesserungsbedarfe im Feld der Beratung zur Rehabilitation und Teilhabe weiter verbleiben, ist Gegenstand von Abschnitt 2.3. Anschließend werden punktuell Infrastruktur und Personalressourcen der EUTB beleuchtet (Abschnitt 2.4), bevor Merkmale der räumlichen Barrierefreiheit sowie die angebotenen Beratungsformen und Öffnungszeiten in den Fokus genommen werden.

### 2.1 Trägerschaft und Organisationsform

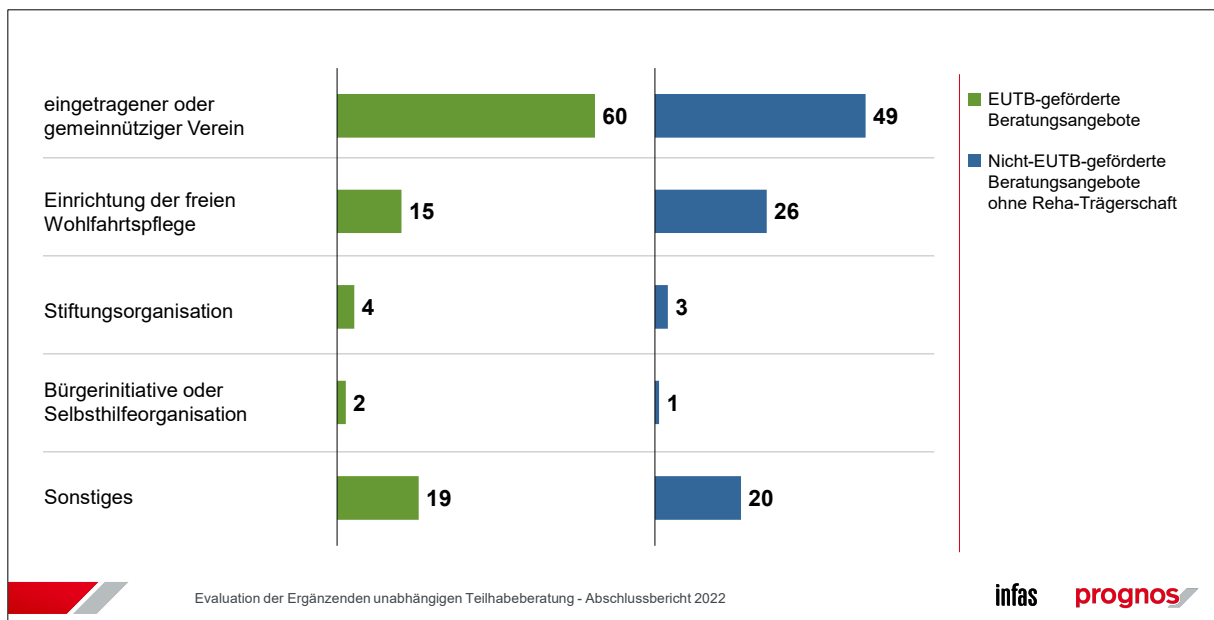
Bei den EUTB-Angeboten handelt es sich grundsätzlich um eigenständige Organisationen mit gesetzlich definiertem Aufgabenportfolio und einem fest beschränkten Personalvolumen gemäß der bis Ende 2022 geltenden Förderrichtlinie. Die spezifischen Förderbedingungen und Organisationsmerkmale schließen indes nicht aus, dass EUTB-Angebote in der Trägerschaft von Wohlfahrtsverbänden

oder Leistungserbringern agieren oder tätig sind. In der Folge findet sich eine Vielzahl von EUTB-Angeboten, die formal unter dem Dach einer größeren Trägerorganisation angesiedelt sind, wie schon ein einfacher Blick ins Adress- und Namensverzeichnis der EUTB verrät.<sup>4</sup>

Bei der Befragung der nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen entfallen knapp drei Fünftel der realisierten Interviews auf Beratungsangebote in Reha-Trägerschaft<sup>5</sup>, während zwei Fünftel der Interviews auf rehaträgerunabhängige, andere Beratungsangebote zurückgehen. EUTB-Angebote und Beratungsangebote außerhalb einer Reha-Trägerschaft ordnen sich erwartungsgemäß mehrheitlich als Anbieter trägerunabhängiger Leistungen ein. Die Beratungsangebote der Reha-Träger sind dagegen mehrheitlich Leistungserbringer (im Auftrag eines Sozialleistungsträgers), die nur zum Teil zusätzlich trägerunabhängige Leistungen anbieten.

Mit dem Aufgabenprofil der Beratungsangebote von Reha-Trägern korrespondiert jeweils eine spezifische Organisationsstruktur, die sich von den Organisationsformen der geförderten EUTB-Angebote unterscheidet. So sind die EUTB-Angebote sehr häufig als eingetragener Verein organisiert (60 %). Dies trifft in relativ hohem Maße auch auf die Beratungsstellen zu, die keine EUTB-Förderung erhalten und nicht zu einem Reha-Träger gehören (49 %). Zugleich sind diese rehaträgerunabhängigen Beratungsstellen häufig Teil einer Einrichtung der freien Wohlfahrtspflege (26 %). Die Beratungsangebote der Reha-Träger weisen diese Organisationsform nicht auf.

**Abbildung 2-1: Organisationsart der Beratungsangebote**



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: n = 505 EUTB-geförderte Beratungsangebote, n = 211 nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent, an 100 Prozent Fehlende: keine Angabe. Frage: Was für eine Art Organisation stellt Ihre Beratungsstelle dar?

<sup>4</sup> Siehe: [www.teilhabeberatung.de/beratung/beratungsangebote-der-eutb](http://www.teilhabeberatung.de/beratung/beratungsangebote-der-eutb).

<sup>5</sup> Dabei ordneten sich in Welle 1 von den kommunalen Angeboten drei Fünftel (57 %) einer Reha-Trägerschaft zu; von diesen entfiel die große Mehrheit auf Trägerschaft der Sozialhilfe/Eingliederungshilfe und ein Viertel auf Angebote der Jugendhilfe. Diese Verteilungsstruktur wurde bei der Wiederholungsbefragung im Wesentlichen erneut erzielt. Allerdings sind einzelne Träger (etwa Unfallkassen/Berufsgenossenschaften sowie Krankenkassen) in der zweiten Befragung absolut nur mit kleinen Fallzahlen vertreten, sodass auf trägerspezifische Darstellungen verzichtet wird.

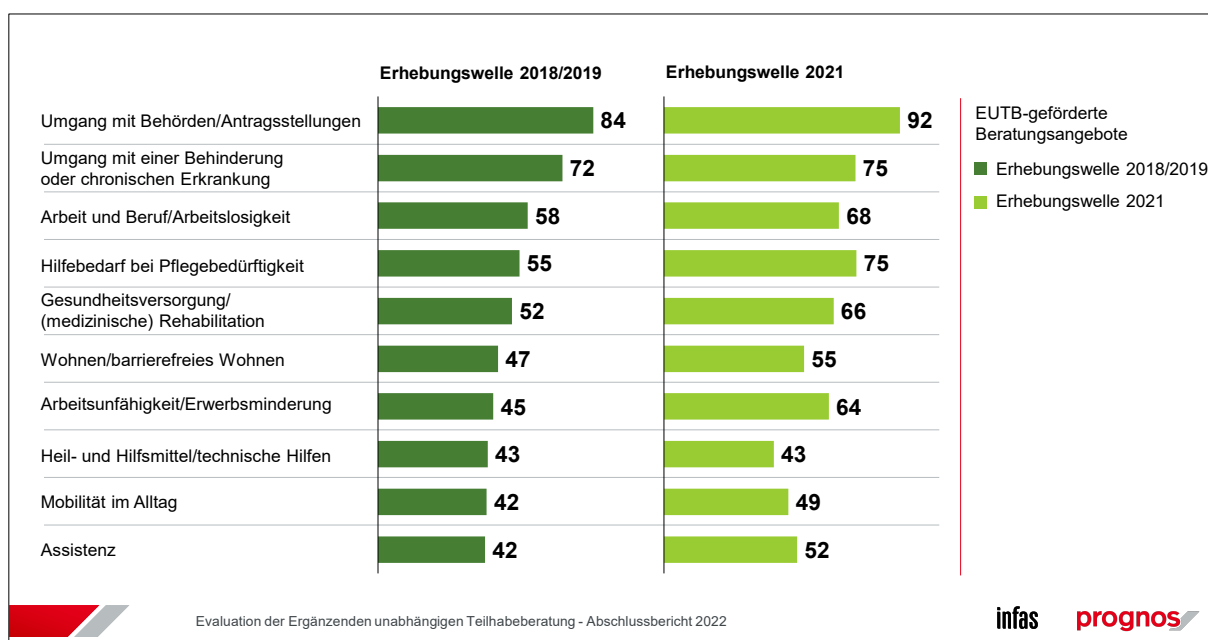
## 2.2 Beratungsthemen und Beratungsziele

Bei Auftrag, Themen und Prozess der Beratung fallen einige Unterschiede zwischen EUTB-Angeboten und nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten unmittelbar ins Auge. So haben die Beraterinnen und Berater der Reha-Träger – im Gegensatz zu denjenigen der EUTB – in viel stärkerem Maße spezifisch definierte, gesetzlich normierte und teils hoheitliche Aufgaben und Aufträge, die auch die Einhaltung prozessualer Vorgaben beinhalten. Dieser wichtige institutionelle Unterschied schlägt sich auch in der Bewertung der Beratungspraxis durch Ratsuchende nieder.

Mit Blick auf die Beratungsthemen (Abbildung 2-2) ist der Umgang mit Behörden und mit Antragstellungen ein sehr prägendes Thema bei der EUTB, das (wellenübergreifend) bei rund 85 bis 90 Prozent aller EUTB-Angebote, aber nur bei etwa 55 Prozent der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote eine Rolle spielt. Der Umgang mit einer Behinderung oder chronischen Erkrankung sowie Fragen der Erwerbstätigkeit/Teilhabe am Arbeitsleben sind ebenfalls sehr häufige Beratungsthemen der EUTB-Angebote, die aber auch bei nicht-geförderten Beratungsstellen eine große Bedeutung haben. Darüber hinaus gehören auch die Themen (barrierefreies) Wohnen, Mobilität im Alltag und Assistenz bei EUTB-Angeboten zu den häufigsten Beratungsthemen, was bei der Gesamtheit der anderen Beratungsstellen (nicht-EUTB-gefördert) so nicht zutrifft.

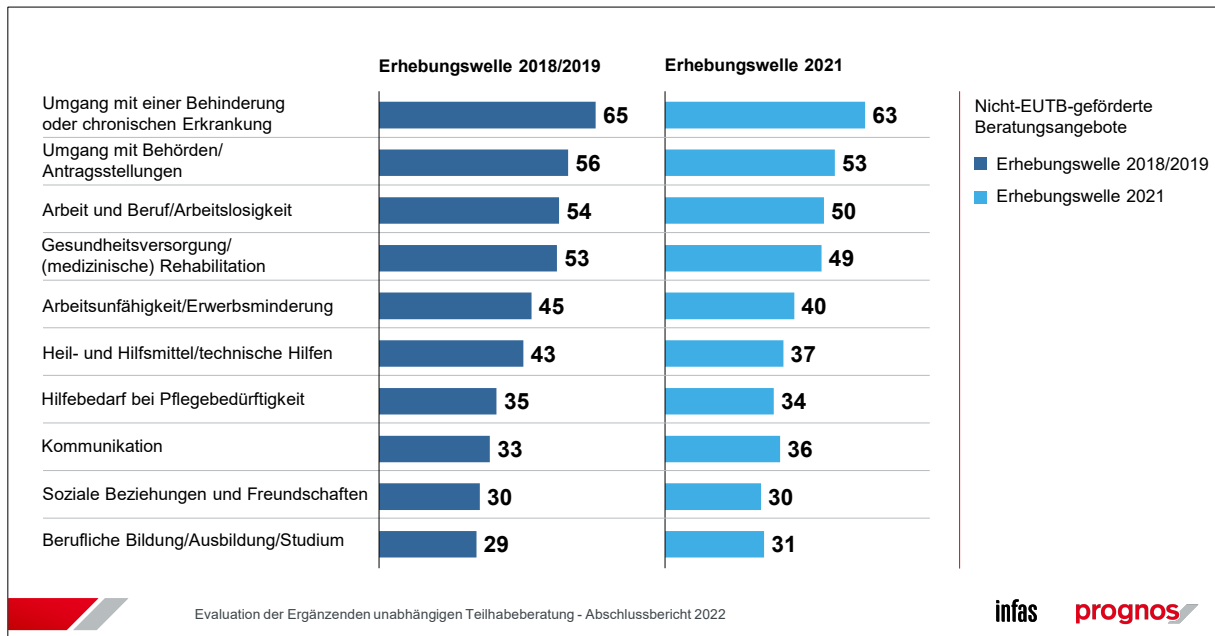
Bei den EUTB haben zudem in der zweiten Erhebungswelle die Themen Hilfebedarf bei Pflegebedürftigkeit und Arbeitsunfähigkeit/Erwerbsminderung sowie Fragen der Gesundheitsversorgung deutliche Zuwächse um bis zu 20 Prozentpunkte erfahren, zum Teil wahrscheinlich auch pandemiebedingt. Dies bildet sich in der EUTB-Beratungsdokumentation (siehe Abschnitt 4.5) allerdings nicht in vergleichbarem Maße ab. Vergleichbare Zuwächse sind für diese Themen zudem bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen nicht zu verzeichnen.

**Abbildung 2-2: Häufige Beratungsthemen EUTB, beide Erhebungswellen**



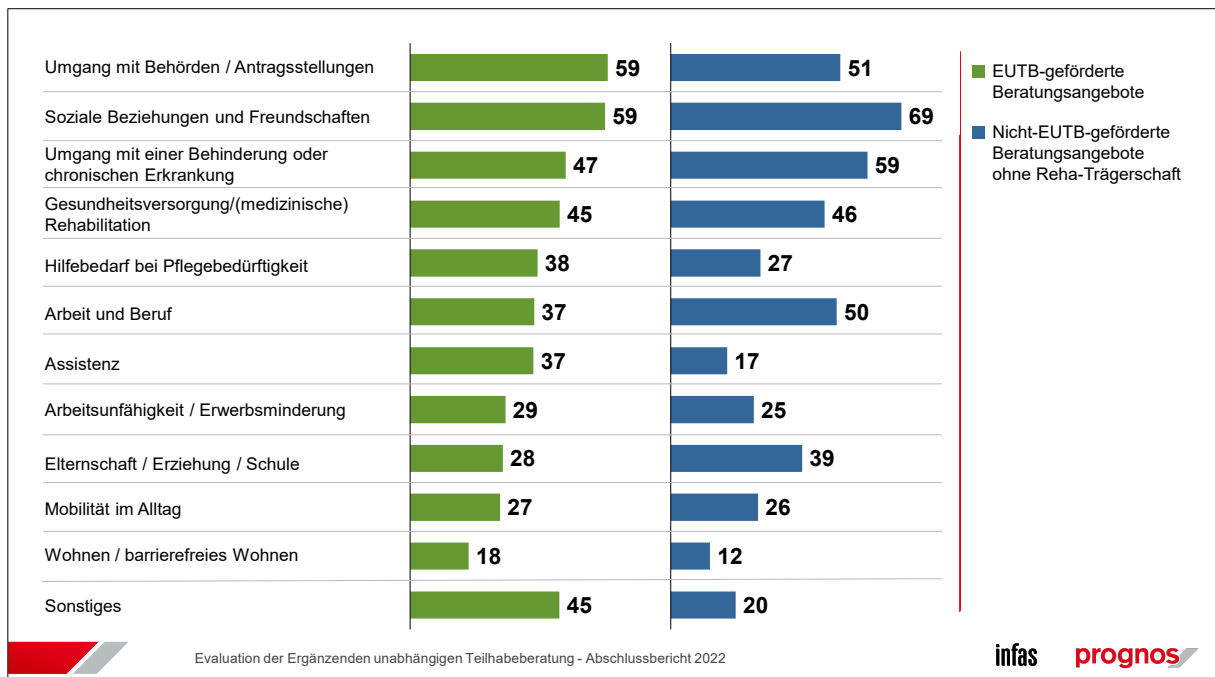
Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: 2018/2019: n = 505, 2021: n = 386 EUTB-geförderte Beratungsangebote. Angaben in Prozent, Anteil der Antwort „häufig“ bei einer vierstufigen Antwortskala (häufig, manchmal, selten oder nie). Frage: Wenn Sie an ratsuchende Menschen mit Behinderungen denken: Wie häufig geht es in den Beratungsgesprächen in Ihrer Einrichtung um folgende Themen?

**Abbildung 2-3: Häufige Beratungsthemen Nicht-EUTB, beide Erhebungswellen**



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: 2018/2019: n = 504, 2021: n = 281 nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent, Anteil der Antwort „häufig“ bei einer vierstufigen Antwortskala (häufig, manchmal, selten oder nie). Frage: Wenn Sie an ratsuchende Menschen mit Behinderungen denken: Wie häufig geht es in den Beratungsgesprächen in Ihrer Einrichtung um folgende Themen?

**Abbildung 2-4: Häufigere Themen seit Beginn der Coronapandemie**



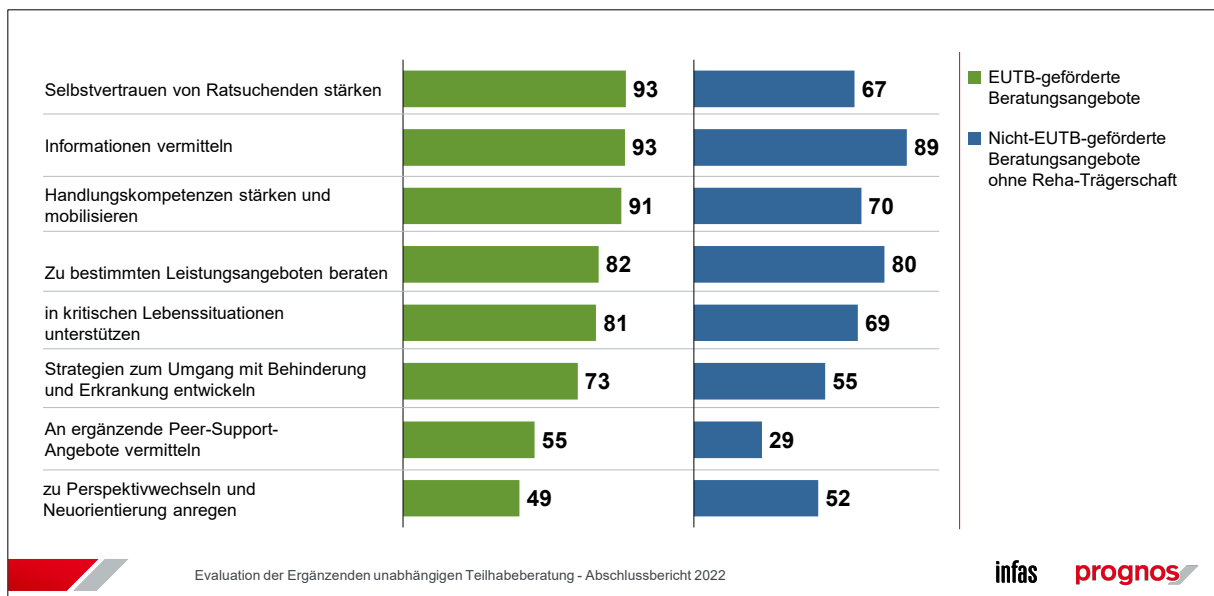
Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: n = 176 EUTB-geförderte Beratungsangebote, n = 108 nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote ohne Reha-Trägerschaft, bei denen sich die thematischen Schwerpunkte geändert haben. Angaben in Prozent, Mehrfachnennungen möglich. Frage: Welche Themen kommen jetzt häufiger zur Sprache als vor der Coronapandemie?

Thematische Verschiebungen seit Beginn der Coronapandemie treffen aber nicht nur auf EUTB-Angebote zu, sondern auch auf andere Beratungsstellen. So bilden etwa soziale Beziehungen und Freundschaften, aber auch der Umgang mit einer Behinderung oder chronischen Erkrankung Themen, die pandemiebedingt auch bei nicht-EUTB-geförderten Angeboten deutlich häufiger zur Sprache kommen (Abbildung 2-4).

In der Gesamtschau weisen EUTB-Angebote ein Spektrum thematischer Schwerpunkte auf, das sie in der Beratungslandschaft zu Reha und Teilhabe unterscheidbar charakterisiert. Dabei sind nicht allein die häufigsten Themen typisch für die EUTB, sondern es ist nicht zuletzt die Breite der unterschiedlichen Beratungsthemen, die von der EUTB behandelt und abgedeckt werden – in Übereinstimmung mit ihrem Auftrag.

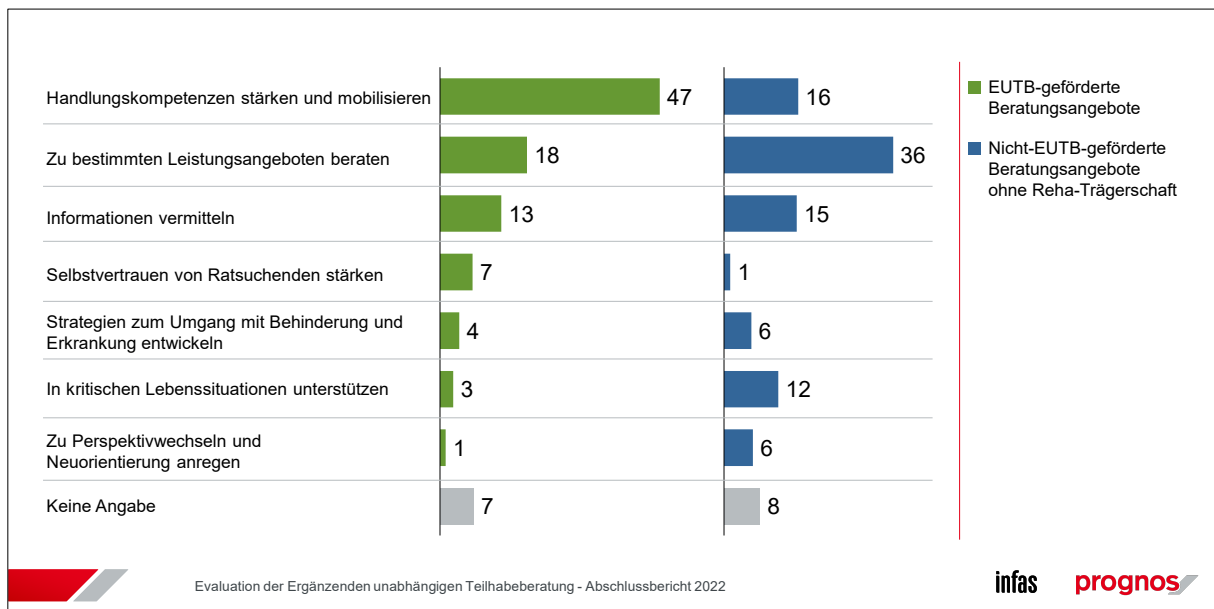
Dass es sich bei der EUTB um ein unterscheidbares Beratungsangebot handelt, zeigt sich überdies mit Blick auf das Selbstverständnis und die Beratungsziele. Gefragt nach der Wichtigkeit von Beratungszielen, steht sowohl für EUTB-Angebote als auch nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote zunächst die Informationsvermittlung im Vordergrund. Darüber hinaus zeigen sich klare Unterschiede. So sind für die EUTB-Angebote die Ziele „Selbstvertrauen stärken“ und „Handlungskompetenzen mobilisieren“ von herausragender Bedeutung. Bei nicht-EUTB-geförderten Angeboten werden diese Ziele dagegen in deutlich geringerem Ausmaß als wichtig angesehen.

**Abbildung 2-5: Beratungsziele**



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: n = 386 EUTB-geförderte Beratungsangebote, n = 281 nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent, Anteil der Antwort „wichtig“ bei einer vierstufigen Antwortskala (wichtig, eher wichtig, eher weniger wichtig und nicht wichtig). Frage: Wie wichtig sind Ihnen in Ihrer Beratungsstelle die folgenden Beratungsziele?

Dieser Befund wird mit Blick auf das von den Beratungsangeboten in der praktischen Beratungsarbeit wichtigste Beratungsziel unterstrichen. Die Stärkung der Handlungskompetenzen bildet hier das mit Abstand wichtigste Beratungsziel bei EUTB-Angeboten, gefolgt von Beratung zu bestimmten Leistungsangeboten. Bei nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten ist diese Zielhierarchie umgekehrt. Interessanterweise benennen nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote auch im Rahmen der zweiten Befragungswelle deutlich häufiger als EUTB-Angebote die Aufgabe „in kritischen Lebenssituationen unterstützen“ als den Zielaspekt, der bei der praktischen Beratungsarbeit die größte Rolle spielt.

**Abbildung 2-6: Prioritäres Beratungsziel bei der praktischen Beratungsarbeit**

Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: n = 386 EUTB-geförderte Beratungsangebote, n = 281 nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent, Mehrfachnennungen möglich. Frage: Welches der folgenden Ziele spielt bei der praktischen Beratungsarbeit in Ihrer Beratungsstelle die größte Rolle?

Zusammengefasst: Die EUTB-Aufgabe der Orientierungs- und Vorfeldberatung ist grundsätzlich komplementär zu den Beratungsangeboten der Reha-Träger angelegt. Ein zusätzliches, ergänzendes Angebot kann die EUTB aber nur unter der Voraussetzung eines eigenen inhaltlichen Profils erbringen, das mit den Beratungsangeboten anderer Stellen nicht konkurriert. In der Gesamtschau belegen die vorgestellten Ergebnisse ein solches eigenes Profil der EUTB-Angebote bei Themen und Zielprioritäten.

## 2.3 Einfluss der EUTB auf die Beratungslandschaft und Zusammenarbeit mit anderen Institutionen

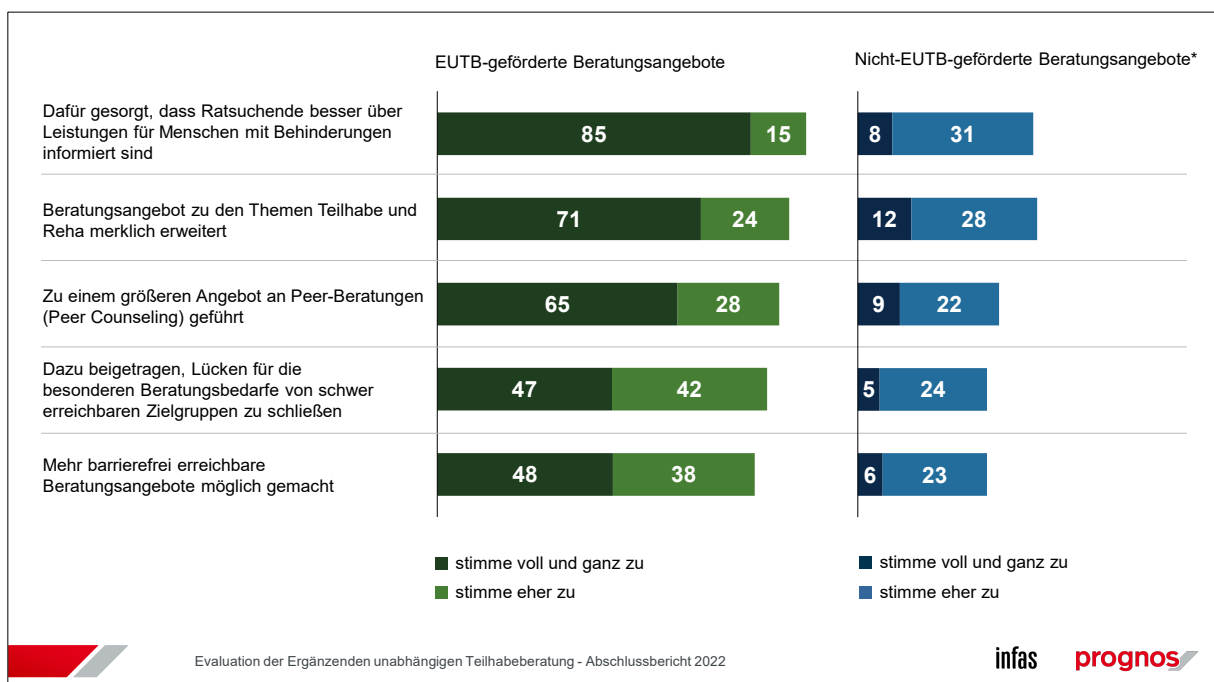
### 2.3.1 Erwartete Veränderungen in der Beratungslandschaft

Ob und inwieweit die Etablierung der EUTB-Angebote institutionelle Merkmale wie Organisation und Prozessgestaltung in der Beratungslandschaft perspektivisch verändert, wurde in der Befragung der Beratungsangebote ebenfalls thematisiert. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Beratungsangeboten außerhalb der EUTB schätzten zum noch frühen Zeitpunkt der ersten standardisierten Befragung mögliche Veränderungsimpulse der EUTB eher verhalten ein (Maetzel, Schütz, Wansing et al. 2021). Für die zweite Befragung wurde die Frage nach möglichen Veränderungen durch die EUTB nochmals gestellt, allerdings mit neuen oder punktuell angepassten Items sowie bezogen auf die letzten zwei Jahre (gerechnet zum Befragungszeitpunkt). Das Antwortmuster aus der Erstbefragung wurde dabei indes grundsätzlich bestätigt: Nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote bemessen der EUTB keinen großen Veränderungsimpuls auf die Beratungslandschaft zu, die befragten EUTB-Angebote zeigen sich vom Gegenteil überzeugt.

So stimmen von den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten nur 8 Prozent eindeutig und weitere 31 Prozent tendenziell zu, dass die EUTB in den letzten zwei Jahren dafür gesorgt habe, dass

Ratsuchende besser über Leistungen für Menschen mit Behinderungen informiert sind (Abbildung 2-7). In ähnlicher Größenordnung räumen die nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote ein, dass die EUTB das Beratungsangebot zu den Themen Reha und Teilhabe merklich erweitert (12 % voll und ganz, 28 % eher) und auch das Angebot für Peer-Beratung vergrößert habe (9 % voll und ganz, 22 % eher). Noch weniger Zustimmung finden die Aussagen, die EUTB habe zur Schließung von Beratungslücken von schwer erreichbaren Gruppen beigetragen (5 % Zustimmung, 24 % eher) sowie mehr barrierefrei erreichbare Beratungsangebote ermöglicht (6 % Zustimmung, 23 % eher). Ergänzend sei darauf hingewiesen, dass bei diesen Fragen auch hohe Antwortausfälle (zwischen 25 bis 40 Prozent „weiß nicht“ oder „keine Angabe“) bei den befragten nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen auftreten. Dies verweist vermutlich auch darauf, dass fundierte Kenntnisse zu den EUTB-Angeboten in der übrigen Beratungslandschaft zum Teil noch gering ausgeprägt sind.

**Abbildung 2-7: Erwartete Veränderungen durch die Einführung der EUTB; W 2 – (EUTB & Nicht-EUTB)**



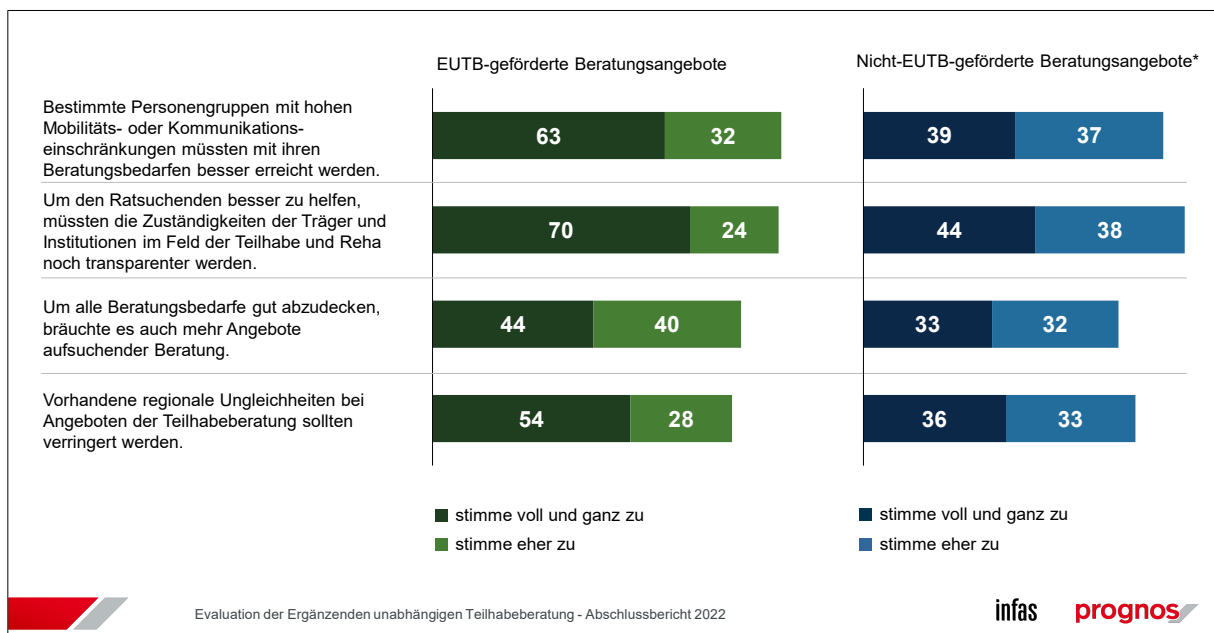
Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: n = 386 EUTB-geförderte Beratungsangebote, \*n = 281 nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent, Top-Box einer Skala von „stimme voll und ganz zu“ bis „stimme gar nicht zu“. Frage: Nun geht es um mögliche Veränderungen in der Reha- und Teilhabeberatungslandschaft durch die EUTB. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Im klaren Kontrast zeigen sich dazu die Einschätzungen der EUTB-Angebote. Von Verbesserungen der themenbezogenen Informiertheit von Ratsuchenden durch die EUTB sehen sich 85 Prozent der befragten EUTB-Angebote überzeugt. Die Erweiterung des Beratungsangebots zu den Themen Reha und Teilhabe und des Angebots an Peer-Beratung durch die EUTB steht für 71 bzw. 65 Prozent der EUTB außer Zweifel. Und jeweils knapp die Hälfte der befragten EUTB-Angebote stimmt voll und ganz zu, dass die EUTB dazu beigetragen habe, Lücken für die besonderen Beratungsbedarfe von

schwer erreichbaren Gruppen von Ratsuchenden zu schließen sowie den Umfang barrierefreier Beratungsangebote zu erweitern.<sup>6</sup>

Darüber hinaus wurden EUTB-Angebote und nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote auch dazu befragt, inwieweit aus ihrer Sicht im Feld der Teilhabeberatung möglicherweise noch Verbesserungsbedarfe bestünden. Die EUTB-Angebote räumen dabei in stärkerem Maße als nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote Verbesserungsbedarfe ein. So zeigen sich von den in Welle 2 befragten EUTB-Angeboten 70 Prozent voll und ganz von der Aussage überzeugt, dass die Zuständigkeiten der Träger und Institutionen im Feld der Reha und Teilhabe noch transparenter werden müssten, um den Ratsuchenden besser zu helfen. Von den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten sind davon dagegen nur weniger als die Hälfte (44 %) vollständig überzeugt. Ein ähnliches Antwortmuster für EUTB und Nicht-EUTB ergibt sich bezüglich der Aussage, dass bestimmte Personengruppen mit hohen Mobilitäts- oder Kommunikationseinschränkungen mit ihren Beratungsbedarfen besser erreicht werden müssten. Der Ausgleich regionaler Ungleichheiten bei Angeboten der Teilhabeberatung und der Ausbau aufsuchender Beratung zur besseren Abdeckung von Beratungsbedarfen wird von ungefähr jeweils der Hälfte der EUTB-Angebote, aber nur von einem Drittel der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote voll und ganz als ein Verbesserungsbedarf im Feld der Teilhabeberatung eingeschätzt.

**Abbildung 2-8: Einschätzungen zu Verbesserungsbedarfe bei Teilhabeberatung**



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: n = 386 EUTB-geförderte Beratungsangebote, \*n = 281 nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent, Top-Box einer Skala von „stimme voll und ganz zu“ bis „stimme gar nicht zu“. Frage: Möglicherweise gibt es im Feld der Teilhabeberatung auch noch Verbesserungsbedarfe. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

<sup>6</sup> Diese Ergebnisse korrespondieren auch mit dem Befund aus der ersten Befragung, wonach EUTB-Angebote sich als wichtigen Akteur in ihrer Region einschätzen. Dafür wurde folgende Aussage vorgelegt: „Wir spielen als Beratungsstelle eine wichtige Rolle in unserer Stadt oder Region, weil wir Leistungen anbieten, für die nur wenige oder keine vergleichbaren Alternativenanbieter vorhanden sind.“ Von den EUTB stimmen 50 Prozent dieser Aussage voll und ganz, weitere 41 Prozent überwiegend zu. (Maetzel, Schütz, Wansing et al. 2021)



### 2.3.2 Einschätzungen der Reha-Träger zur Zusammenarbeit mit der EUTB

Fachgespräche mit Reha-Trägern, die erstmalig im Februar und März 2021 und in einer zweiten Welle im September 2022 durchgeführt wurden, vertiefen die Befunde der standardisierten Befragung.<sup>7</sup> Diesen Interviews zufolge sind die Rechtsgrundlagen der EUTB, ihre Bedeutung im Kontext des BTHG, der Peer-Ansatz sowie die generalistische Ausrichtung und die Lotsenfunktion der EUTB bei den Reha-Trägern grundsätzlich bekannt und präsent.

Das Konzept der EUTB-Angebote wurde in den Gesprächen durchgehend als sinnvolle Ergänzung der Beratungslandschaft betrachtet. Das Potenzial der Angebote wird insbesondere im Vorfeld der leistungsrechtlichen Beratung gesehen. Hier vermutet man gute Kompetenzen bei der EUTB und mit dem Peer-Ansatz und der aufsuchenden Beratung auch einen guten Zugang zu den Ratsuchenden. Durchgehend wird der Peer-Beratung ein besonderer Wert für die konkrete Beratungspraxis beigegeben, insofern sie sich in der Regel vertrauensbildend und motivierend auf die Ratsuchenden auswirke. Peer-Beratungskräfte würden die Situation von Menschen mit Behinderungen oft besser nachvollziehen können als Beraterinnen und Berater ohne Einschränkungen. Das Beratungssetting ermögliche es zudem, die Lebenssituation der Ratsuchenden insgesamt in den Blick zu nehmen und den sich daraus ergebenden Unterstützungsbedarf in möglicherweise verschiedenen Bereichen besser zu erkennen, als es den spezialisierteren Reha-Trägern häufig möglich sei. Dadurch könnten die Ratsuchenden, die sich durch EUTB-Angebote beraten lassen, besser über mögliche Leistungen aus dem Unterstützungssystem Bescheid wissen und souveräner sowie realistischer die für sie richtigen Leistungen ansprechen. Auch die Funktion der EUTB als Anlaufstelle für trägerübergreifende Informationen sei eine sinnvolle Ergänzung der Beratungslandschaft.

Die Beschreibung der tatsächlichen Zusammenarbeit zwischen Reha-Trägern und EUTB lässt allerdings noch Entwicklungspotenzial erkennen. Die Fachgespräche mit den Reha-Trägern verdeutlichen, dass bei allen Gesprächspartnerinnen und -partnern grundlegende Informationen über die EUTB in ihrem regionalen Umfeld vorhanden sind. Sie stammen vor allem aus der Anfangszeit der EUTB, als sich die Beratungsangebote auf Veranstaltungen oder in Einzelgesprächen vorgestellt haben. Konkrete Kenntnisse aus der Beratungspraxis der EUTB oder Kontakte zu Beraterinnen und Beratern liegen jedoch in sehr unterschiedlichem Maße vor. Einzelne Reha-Träger berichten über einen regelmäßigen Austausch sowohl in informellen Gesprächen als auch konkret und fallbezogen oder durch gegenseitige Einladungen zu Netzwerktreffen. In der Mehrzahl sind die Kontakte jedoch sporadisch. Weder gebe es vonseiten der EUTB systematische Aktivitäten, noch habe man selbst die Initiative ergriffen und wäre auf die EUTB zugegangen.

Aktive Hinweise auf die EUTB-Beratung an die eigenen Klientinnen und Klienten sind eher die Ausnahme, obwohl den interviewten Reha-Trägern die Verweispflicht nach § 32 Abs. 2 SGB IX sowie § 12 Abs. 1 Nr. 4 SGB IX in der Regel bekannt ist. Man sei umgekehrt auch nicht unbedingt darüber informiert, welche Ratsuchenden zuvor bei EUTB beraten wurden. Eine Rückmeldung von Ratsuchenden zu ihrer EUTB-Erfahrung erfolgt regelmäßig nur dann, wenn Mitarbeitende des Reha-Trägers Ratsuchende in der Funktion einer Fallmanagerin beziehungsweise eines Fallmanagers begleiten. Diese Bedingung war bei den Gesprächspartnerinnen und -partnern nur selten gegeben.

---

<sup>7</sup> Bei der Einordnung dieser Ergebnisse ist zu beachten, dass in Summe 15 Gespräche geführt wurden. Die Schilderungen haben somit einen beispielhaft veranschaulichenden Charakter.

Wurden Ratsuchende bei der Beantragung von Leistungen durch die EUTB unterstützt, so berichteten Leistungsträger mit entsprechenden Erfahrungen, dass deren Anträge in der Regel gut ausgefüllt seien. Auch sei beobachtbar, dass EUTB-Angebote mehr Zeit für die Ratsuchenden hätten und nicht nur zu konkreten Leistungen aus einem Rechtsbereich beraten würden. Das Selbstverständnis der EUTB-Beratungskräfte und die Praxis entspreche also dem umfassenderen Beratungsansatz.

Die geführten Gespräche verdeutlichen aber auch Unsicherheiten bei den Reha-Trägern, die unter Umständen dazu beitragen, dass sich das Potenzial einer systematischen Zusammenarbeit mit der EUTB noch nicht in der Breite zeigt. So sei die Beratungslandschaft im Bereich Reha und Teilhabe bereits sehr ausdifferenziert und es bestünden gut etablierte Netzwerke und persönliche Kontakte. Da liege es oft näher, bekannte Angebote bei inhaltlicher Passung direkt zu kontaktieren bzw. dorthin zu verweisen. Hier komme man auf kurzem Wege zu zielführenden Fallabstimmungen. Die EUTB stünden in konkreten, leistungsrechtlichen Fragen aufgrund ihrer komplementären Rolle zur Reha-Fachberatung und als relativ neuer Akteur eher am Rand und würden in den Regionen daher auch nicht unbedingt eine Lücke schließen. Und auch im BTHG-Kontext gebe es andere wichtige Baustellen, die bereits viel Kapazität binden, weshalb man sich nicht vorrangig und aktiv um die Einbindung der EUTB kümmern würde.

Bei denjenigen, die persönliche Erfahrung mit der EUTB gesammelt haben, wird die Fachlichkeit der beratenden Personen sehr unterschiedlich wahrgenommen. So gebe es neben einer sehr kompetenten und erfahrenen Beratung auch Fälle, in denen leistungsrechtliche und juristische Kenntnisse fehlen. Das führe dann zu falschen Erwartungen, zum Teil auch zu Irrtümern in der Fallberatung, die die Reha-Träger dann bei den Klientinnen und Klienten korrigieren müssten. Die Vertreterin einer Arbeitsagentur aus dem Bereich der beruflichen Ersteingliederung nutzte das Beispiel des Übergangs von der Schule in Ausbildung und Beruf zur Veranschaulichung. Hier seien die Unterstützungsangebote so ausdifferenziert, dass die EUTB-Angebote nur schwer einen Mehrwert bieten könnten. Generell sei es daher wichtig zu wissen, welchen Kompetenzstand die EUTB insgesamt erreicht hat und ob die Beratungsangebote einer Region Schwerpunkte setzen bzw. sich abstimmen, sodass man bei Bedarf zielgenau verweisen könne. Diese Informationen lägen jedoch nicht immer vor.

Vereinzelt wurden auch konkrete Konflikte in der Zusammenarbeit zwischen EUTB und Reha-Trägern angesprochen. Die Rede ist dann zum Beispiel von einer anwaltlichen Position, die von den EUTB-Beraterinnen und Beratern eingenommen werde. Dies könne bis hin zu gerichtlichen Widerspruchsverfahren führen, zu denen Ratsuchende ermutigt werden. Diese Form der Auseinandersetzung sei in der Regel nicht gerechtfertigt, verschleppe Antragsprozesse und untergrabe die kooperative Beziehung, die man für die Bedarfsklärung und Leistungsbewilligung eigentlich anstrebe. Zielführender als gerichtliche Auseinandersetzungen sei eine direkte, lösungsorientierte Kommunikation.

Schließlich bestehen bei aller Wertschätzung auch Unsicherheiten bezüglich der Qualitätssicherung in der Peer-Beratung: In Einzelfällen bestehe die Gefahr, dass Peer-Beratungskräfte durch ihre eigenen Erfahrungen bereits eine festgelegte Sichtweise hätten und dann nicht die nötige Offenheit für andere Lebenssituationen und Lösungswege mitbrächten – dieses Risiko bestünde vor allem bei ehrenamtlichen Peer-Beraterinnen und -Beratern.

### 2.3.3 Einschätzungen der EUTB-Beraterinnen und Berater zur Zusammenarbeit mit Reha-Trägern

Auch die Beraterinnen und Berater der EUTB beschreiben die Zusammenarbeit mit Reha-Trägern ambivalent. Unterschiede zeigen sich sowohl regional als auch nach Trägerart und im Zeitverlauf des EUTB-Projektes. Im Einzelnen wurden in den Interviews und Fokusgruppengesprächen folgende Aspekte diskutiert:

- Die Beraterinnen und Berater betonten, dass das Angebot der EUTB insgesamt mittlerweile stärker von den Leistungsträgern wahrgenommen werde als noch zu Beginn der Förderung im Jahr 2018. Das liege daran, dass viele Träger mittlerweile positive Erfahrungen mit der EUTB gemacht hätten und sie als ein gutes ergänzendes Angebot sehen könnten.
- Gewinnbringend sei es, wenn EUTB-Beraterinnen und Berater Fortbildungen bei Leistungsträgern absolvieren, um deren Arbeit besser kennenzulernen. Dadurch intensiviere sich der Kontakt und Austausch untereinander.
- Essenziell sei es, dass die Träger konkrete Ansprechpersonen benennen, über die die Beraterinnen und Berater der EUTB einen direkten Kontakt herstellen können.
- Neben positiven Entwicklungen wurde aber auch von einigen Beraterinnen und Beratern bestätigt, dass es über das Kennenlern-Treffen zu Beginn der Projektlaufzeit keinen weiteren Austausch mit Reha-Trägern gegeben habe.
- Ein Austausch über den konkreten Ratsuchenden-Fall hinaus ist für viele Beraterinnen und Berater eher die Ausnahme. So würden EUTB-Angebote selten zu regionalen Arbeitsgruppen oder Runden Tischen eingeladen.
- Auch kämen die Reha-Träger oftmals ihrer Verweispflicht nach SGB IX nicht nach. Als Hintergrund wird vermutet, dass es immer noch Vorbehalte gegenüber der Arbeit der EUTB gebe. EUTB-Angebote würden als Störenfried und Konkurrenz wahrgenommen, ohne deren Denk- und Arbeitsweise sowie Haltung gegenüber den Ratsuchenden zu verstehen.

## 2.4 Personalressourcen und -struktur

Eine ausreichende Personalausstattung ist eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass Beratungen im nachgefragten Umfang angeboten werden können, dass es keine Wartezeiten aufgrund von Überauslastung und keine phasenweisen Schließungen durch Krankheit oder Vakanz gibt. Eine Mindestzahl an Beratungskräften ist außerdem erforderlich, um Ratsuchenden eine Auswahl bieten und um einen kollegialen Austausch zwischen den Beratungskräften gewährleisten zu können. Die Kompetenz der Beratungskräfte wird wiederum von ihren Qualifikationen, Vorerfahrungen und Beschäftigungsformen geprägt und beeinflusst. In diesem Kontext wird auch auf die Peer-Beratung als einem wichtigen Element der EUTB-Angebote eingegangen.

Der folgende Abschnitt stützt sich in erster Linie auf Ergebnisse der standardisierten Befragung von Beratungsangeboten. Diese Datengrundlage bietet die Möglichkeit eines Vergleichs der EUTB-Angebote mit nicht-EUTB-geförderten Angeboten. Ergänzend werden Ergebnisse aus den qualitativen Erhebungen herangezogen.

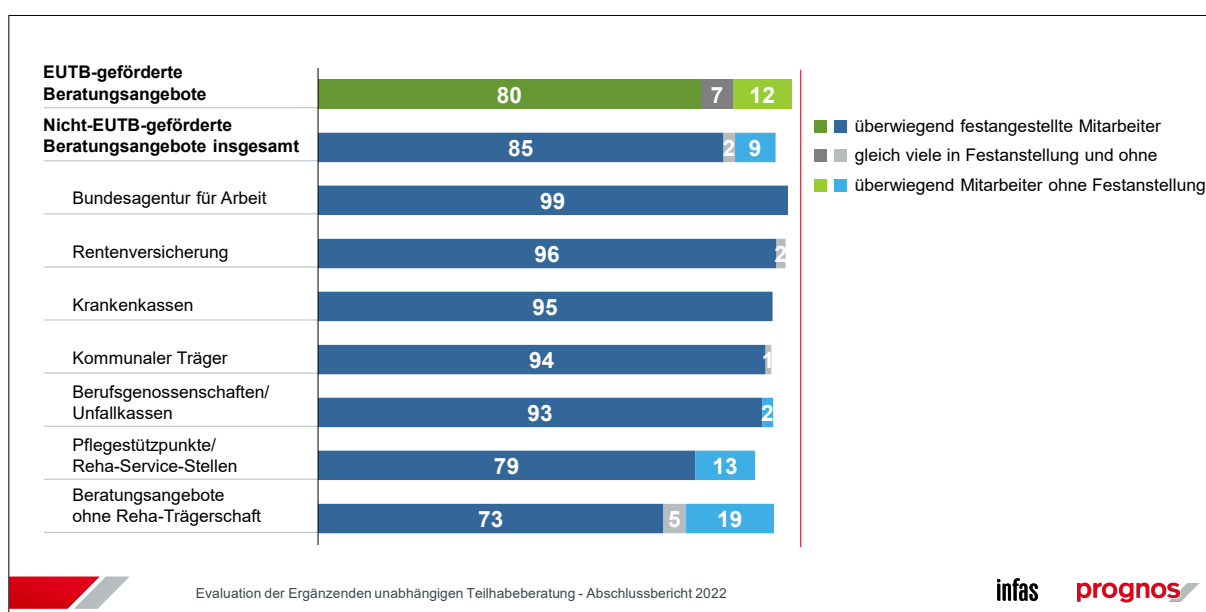
### 2.4.1 Personalstruktur

Die Erfassung der Personalstärke der Beratungsangebote fokussierte sich auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die (auch) Menschen mit Behinderungen beraten. Es zeigt sich insgesamt für die zwei Erhebungswellen, dass EUTB-Angebote überwiegend als Kleinorganisationen aufgestellt sind, in denen zwischen drei und vier Personen als angestellte Beratungskräfte tätig sind. Drei Viertel der

EUTB-Angebote der Erstbefragung, und etwa vier Fünftel der bei der Wiederholungsbefragung teilnehmenden EUTB-Angebote beschäftigen ein bis drei Beratungskräfte in Festanstellung, etwa ein Zehntel (9–10 % Erstbefragung, 9 % Zweitbefragung) beschäftigen vier festangestellte Beratungskräfte, der Rest beschäftigt noch mehr Beratungskräfte. Da im Rahmen des EUTB-Programms maximal drei Vollzeitäquivalente förderfähig sind, erfolgt offenkundig eine Aufteilung dieser Vollzeitäquivalente auf zum Teil deutlich mehr Personen, womit auch kurze Teilzeitstellen verbunden sind.

Von den nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen hat insgesamt ungefähr die Hälfte mehr als zehn Beratungskräfte (beide Erhebungswellen). Insbesondere in Arbeitsagenturen und Jobcentern, aber auch bei Berufsgenossenschaften und Unfallkassen beschäftigt ein großer Anteil der beratenden Organisationseinheiten (zwischen etwa einem Viertel bis zu einem Drittel) eine hohe Anzahl von elf bis 20 oder 20 und mehr Beratungskräfte. Diese Anteile liegen also jeweils deutlich über denjenigen der EUTB-Angebote. Dieser Unterschied erklärt sich vor allem mit der EUTB-Förderrichtlinie, die wie erwähnt maximal drei Vollzeitäquivalente pro EUTB-Angebot zulässt.

**Abbildung 2-9: Beschäftigungsverhältnisse der Beratungskräfte insgesamt nach Trägerschaft**



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Welle 1, Basis: n = 505 EUTB-geförderte Beratungsangebote, n = 504 nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent, an 100 Prozent Fehlende: keine Angabe. Frage: Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beraten auch Menschen mit Behinderungen? Anmerkung: Reha-Service-Stellen waren zum Zeitraum der Erstbefragung 2018/19 in der Stichprobe und zum Teil auch noch aktiv.

Mit Blick auf das vertragliche Arbeitsverhältnis der Beraterinnen und Berater ist insgesamt die Festanstellung<sup>8</sup> sowohl bei EUTB-Angeboten<sup>9</sup> als auch bei nicht-EUTB-geförderten Angeboten der Standard. Ein Fünftel der EUTB-Angebote geben bei der Wiederholungsbefragung an, überwiegend Beratungskräfte ohne Festanstellung zu beschäftigen, bei der Erstbefragung waren dies nur ein Zehntel.<sup>10</sup> Bei weiteren 7 bis 8 Prozent halten sich Festangestellte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ohne

<sup>8</sup> Sozialversicherungspflichtige Beschäftigungsverhältnisse mit regelmäßigem Arbeitsvolumen und Gehalt oberhalb der Geringfügigkeitsgrenzen sowie dauerhaft geringfügig Beschäftigte.

<sup>9</sup> Das korrespondiert mit den Daten der Beratungsdokumentation, wonach im Zeitraum von 2018 bis einschließlich September 2022 insgesamt 98 Prozent aller Beratungen durch hauptamtliche Beratungskräfte durchgeführt wurden, 2 Prozent durch Ehrenamtliche (Rest: keine Angabe).

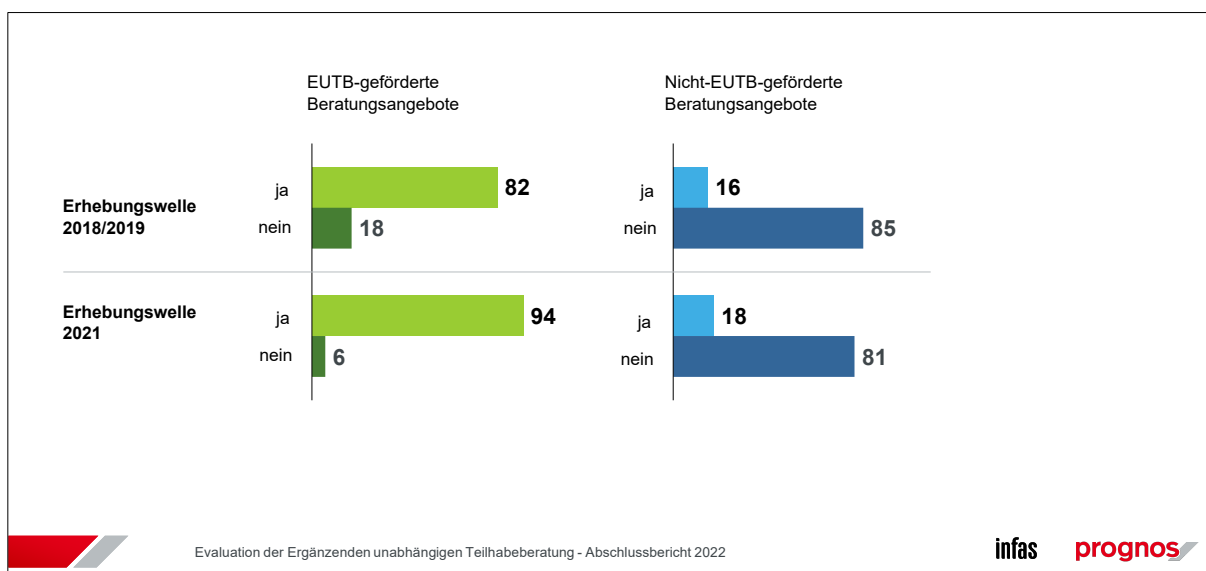
<sup>10</sup> Ob sich diese Verschiebung durch die veränderte Zusammensetzung der EUTB-Angebote bei der Zweitbefragung ergibt oder mit einer relativen Abnahme von Festanstellungen bei den Beratungskräften zusammenhängt, lässt sich hier nicht mit Sicherheit feststellen.

Feststellung die Waage. Bei den nicht-EUTB-geförderten trägerunabhängigen Angeboten beträgt der Anteil von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ohne Festanstellung etwa 15 Prozent; bei den Reha-Trägern sind die Beratungskräfte praktisch annähernd vollständig festangestellt.

## 2.4.2 Peer-Beratung

Nach der standardisierten Befragung der Beratungsangebote bietet die überwiegende Mehrheit aller EUTB-Angebote grundsätzlich Peer-Beratung an (Abbildung 10).<sup>11</sup> Die Peer-Beratung, die Beratung durch Betroffene oder Angehörige Betroffener, bildet ein herausragend häufiges Merkmal der EUTB. Im Gegensatz dazu wird Peer-Beratung insgesamt nur von etwa einem Sechstel der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote angeboten. Eine Ausnahme bilden die Beratungsangebote der Berufsgenossenschaften beziehungsweise der Unfallkassen, von denen in der Erstbefragung fast die Hälfte angab, Peer-Beratung anzubieten. Diese Angabe erklärt sich aus der langjährigen Praxis der Berufsgenossenschaften/Unfallkassen mit ehrenamtlichen Peer-Beratungskräften (auf Basis persönlicher Erfahrungen mit ähnlichen Verletzungen oder Behinderungen). Auch bei den trägerunabhängigen Beratungsstellen wird Peer-Beratung nach den Angaben der Erstbefragung mit einem Fünftel aller Angebote ziemlich häufig angeboten. Bei Beratungsstellen in anderer Trägerschaft spielt es nur eine untergeordnete Rolle.

Abbildung 2-10: Angebot an Peer-Beratung



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: 2018/2019: n = 505, 2021: n = 386 EUTB-geförderte Beratungsangebote; Basis: 2018/2019: n = 504, 2021: n = 281 nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent, Anteil der Antwort „ja“. Frage: Bieten Sie in Ihrer Beratungsstelle auch Peer-Beratungen (Peer Counseling) an?

Die große Mehrheit der EUTB beschäftigt ihren Angaben zufolge grundsätzlich Peer-Beratungskräfte in Festanstellung (Welle 1: 87 %, Welle 2: 91 %). Von diesen Festangestellten entfallen 87 Prozent auf sozialversicherungspflichtige und 13 Prozent auf geringfügig Beschäftigte (Angabe aus zweiter Welle, in Welle 1 nicht erhoben). Gut 50 Prozent der EUTB-Angebote beschäftigen auch ehrenamtliche

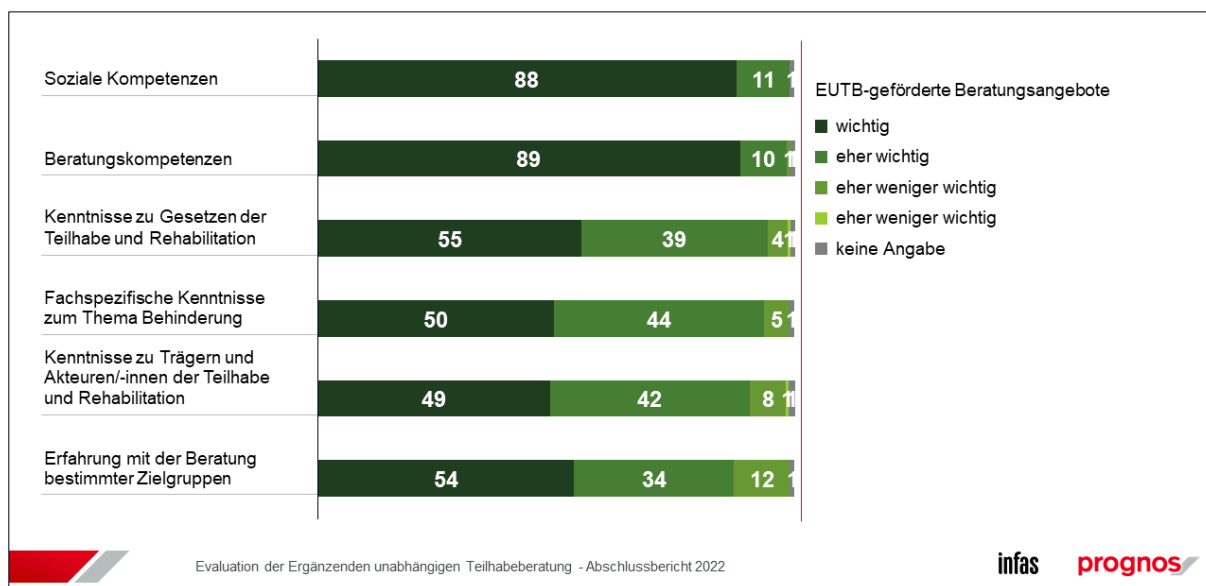
<sup>11</sup> Dazu passt das Ergebnis der Beratungsdokumentation, wonach 72 Prozent aller tatsächlich durchgeführten Beratungen bis einschließlich September 2022 auf Peer-Beratungen entfallen (Abbildung 4-11).

Peer-Beraterinnen und -Berater. Von den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten geben 63 Prozent an, ehrenamtliche Peer-Beraterinnen und -Berater zu beschäftigen (Daten aus Welle 1) – hier gehen nicht zuletzt die Angaben der Berufsgenossenschaften/Unfallkassen mit ihrem ehrenamtlichen Peer-Ansatz ein.

### 2.4.3 Tätigkeitsvoraussetzungen

Die Qualität eines Beratungsangebots hängt maßgeblich von der Beratungskompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ab. Für das Personal der EUTB-Angebote hat die FTB ein Schulungsprogramm entwickelt, mit dem Kompetenzen und Kenntnisse für die Tätigkeit als EUTB-Beraterin beziehungsweise -Berater vermittelt werden sollen. Mit diesem Schulungsprogramm sollen möglichst einheitliche Qualitätsstandards für alle EUTB-Angebote erreicht werden (dazu Näheres in Kapitel 3.2). Zugleich stellen die einzelnen EUTB-Angebote eigene Anforderungen an ihre Beraterinnen und Berater. Im Rahmen der ersten Welle der standardisierten Befragung wurde konkret nach den für die Einstellung von Beraterinnen und Beratern wichtigen Qualifikationen und Kompetenzen gefragt.<sup>12</sup> Die aggregierten Antworten von EUTB-Angeboten (Abbildung 2-11 und Abbildung 2-12) geben Aufschluss über Einstellungskriterien, die für die befragten Beratungsangebote von besonderer Bedeutung sind. Die beiden Abbildungen geben die Einstellungskriterien in der Reihenfolge ihrer Bedeutung für die EUTB-Angebote wieder.

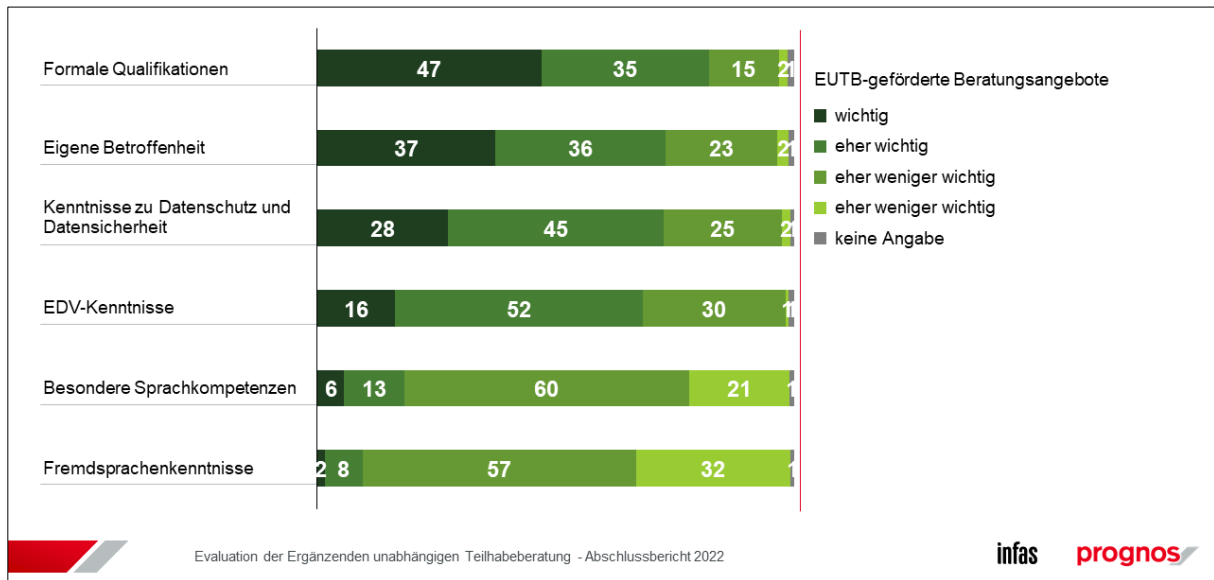
**Abbildung 2-11: Einstellungsrelevante Qualifikationen und Kompetenzen I**



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: 2018/2019; n = 505 EUTB-geförderte Beratungsangebote; Angaben in Prozent, von 100 % abweichend: Rundungsdifferenzen; Frage: Welche Qualifikationen und Kompetenzen sind in Ihrer Beratungsstelle bei der Einstellung der Beraterinnen und Berater wichtig?

<sup>12</sup> Die abgefragten Einstellungskriterien sollten von den Beratungsangeboten mit einer vierstufigen Wichtigkeitsskala (nicht wichtig, eher weniger wichtig, eher wichtig oder wichtig) kategorisiert werden.

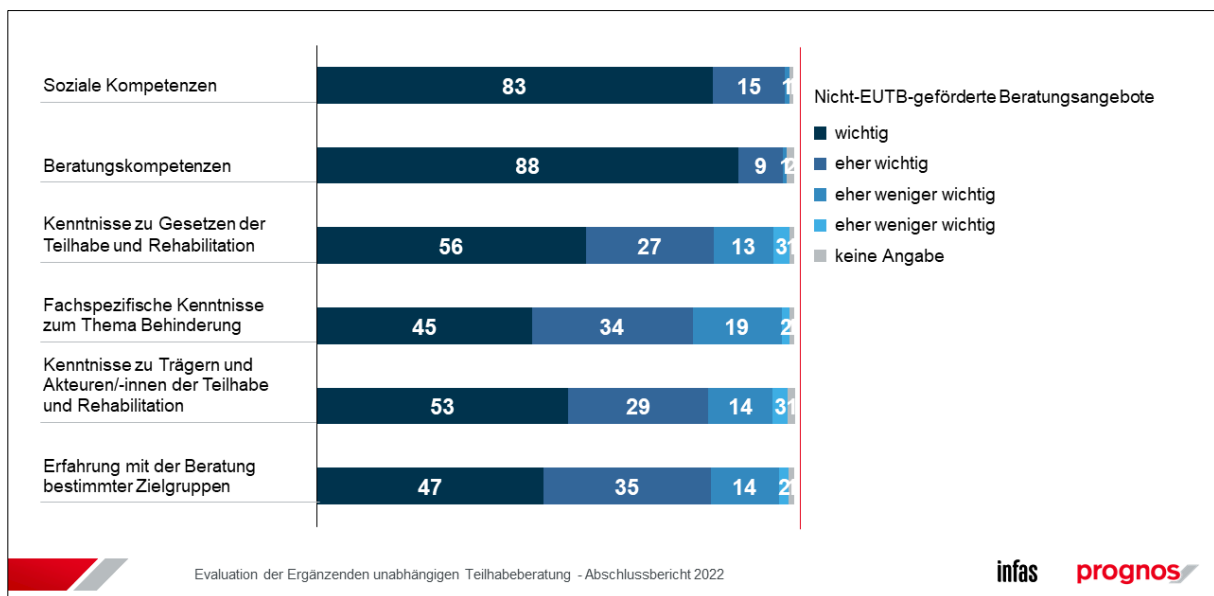
Abbildung 2-12: Einstellungsrelevante Qualifikationen und Kompetenzen II



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: 2018/2019: n = 505 EUTB-geförderte Beratungsangebote; Angaben in Prozent, von 100 % abweichend: Rundungsdifferenzen; Frage: Welche Qualifikationen und Kompetenzen sind in Ihrer Beratungsstelle bei der Einstellung der Beraterinnen und Berater wichtig?

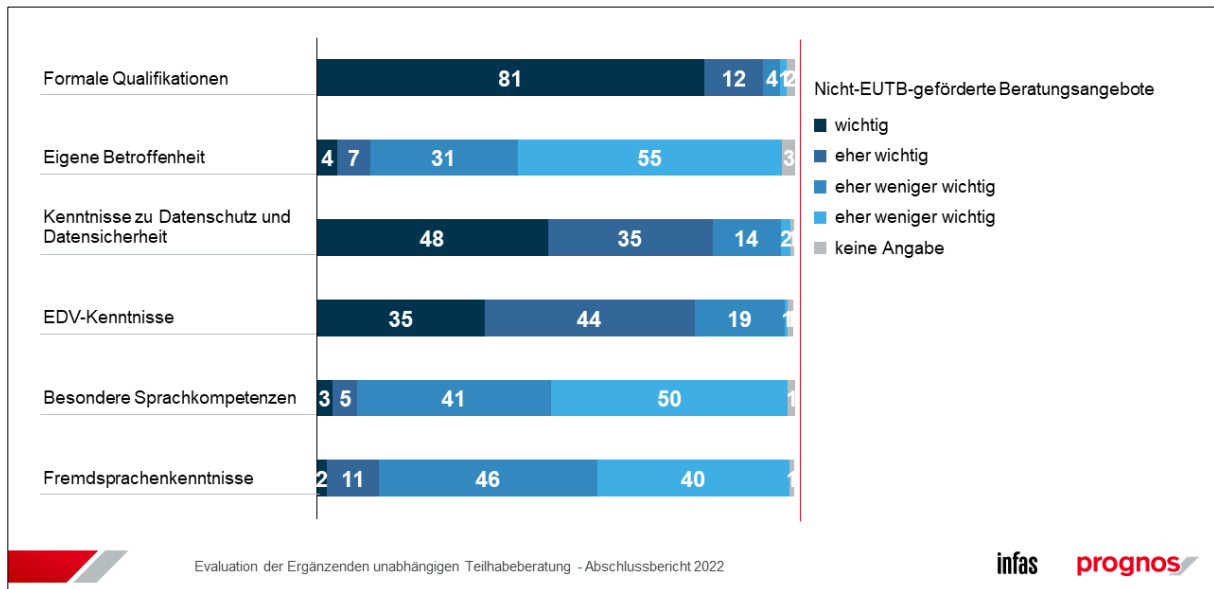
Insbesondere im Vergleich mit den nicht-EUTB-geförderten Angeboten zeigt sich: Die EUTB-Angebote legen das Augenmerk bei Einstellungen tendenziell eher auf soziale Kompetenzen und weniger auf formale Qualifikationen. Für 88 Prozent der EUTB-Angebote sind soziale Kompetenzen wichtig bei der Auswahl des Beratungspersonals. Formale Qualifikationen sind lediglich für 47 Prozent der EUTB-Angebote wichtig bei einer Einstellung.

Abbildung 2-13: Einstellungsrelevante Qualifikationen und Kompetenzen III



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: 2018/2019: n = 504 nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote; Angaben in Prozent, von 100 % abweichend: Rundungsdifferenzen; Frage: Welche Qualifikationen und Kompetenzen sind in Ihrer Beratungsstelle bei der Einstellung der Beraterinnen und Berater wichtig?

Abbildung 2-14: Einstellungsrelevante Qualifikationen und Kompetenzen IV



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: 2018/2019: n = 504 nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote; Angaben in Prozent, von 100 % abweichend: Rundungsdifferenzen; Frage: Welche Qualifikationen und Kompetenzen sind in Ihrer Beratungsstelle bei der Einstellung der Beraterinnen und Berater wichtig?

Die meisten nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote messen formalen Qualifikationen hingegen eine ähnliche Bedeutung zu wie sozialen Kompetenzen (Abbildung 2-13 und Abbildung 2-14); beide Kriterien werden von rund 80 Prozent der Befragten als wichtig erachtet. Vorerfahrungen mit der Beratung bestimmter Zielgruppen – also die Berufserfahrung im Tätigkeitsbereich – werden von rund der Hälfte (54 Prozent) der EUTB-Angebote als wichtig und von 34 Prozent als eher wichtig erachtet. Bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten zeigt sich diesbezüglich im Schnitt eine ähnliche Schwerpunktsetzung. Auch fachspezifische Kenntnisse zu Gesetzen oder zu Trägern und Akteuren der Teilhabe und Reha sowie zum Thema Behinderung gibt die weit überwiegende Zahl (jeweils über 90 Prozent) der EUTB-Angebote als zumindest eher wichtig für eine Einstellung an. Die Beratungsangebote der Reha-Träger und der anderen trägerunabhängigen Beratungsstellen halten diese Kenntnisse im Schnitt für weniger wichtig. Irrelevant sind sie aber auch in der Beratungslandschaft ohne EUTB nicht, lediglich die Gewichtung dieser Kriterien unterscheidet sich von den EUTB-Angeboten.

Besondere Sprachkompetenzen, z. B. Gebärdensprache oder Lormen, sind bei der Einstellung von Beraterinnen und Beratern selten von Bedeutung. Lediglich knapp ein Fünftel der EUTB-Angebote und nur 8 Prozent der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote geben an, dass besondere Sprachkompetenzen (eher) wichtig sind. Ähnliches gilt für Fremdsprachenkenntnisse. Solche sind jeweils rund einem Zehntel der EUTB- und der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote eher wichtig oder wichtig.

Ein klarer Unterschied zwischen den Einstellungskriterien der EUTB-Angebote und jenen der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote besteht aufgrund der mit dem Förderauftrag verbundenen Zielsetzung, das Angebot an Peer Counseling auszubauen. So ist für 37 Prozent der EUTB-Angebote eine eigene Betroffenheit der Beratungskraft als Einstellungskriterium wichtig und weiteren 36 Prozent zumindest eher wichtig. Bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten spielt dieses Kriterium dagegen mit 4 Prozent (wichtig) und 7 Prozent (eher wichtig) eine untergeordnete Rolle. Die

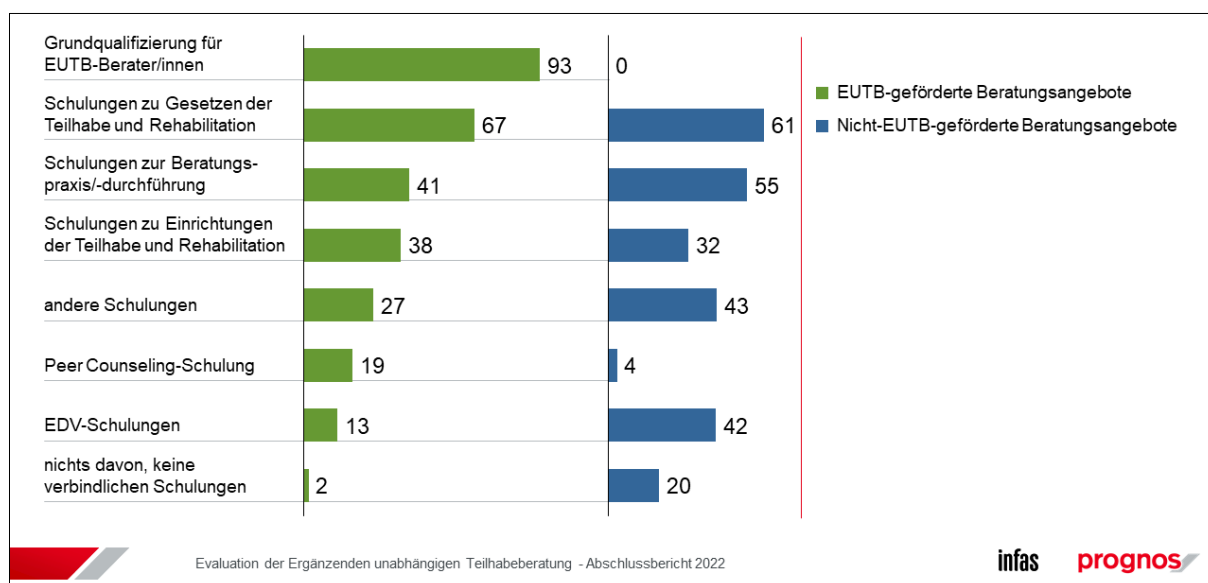


Betroffenheit der Beratungskraft als relevantes Einstellungskriterium bei den EUTB-Angeboten korrespondiert mit dem deutlich höheren Anteil an Peer-Beratungsangeboten im Vergleich zu den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten.

Beratungskompetenzen, soziale Kompetenzen, zielgruppenspezifische Erfahrungen sowie fachspezifische Kompetenzen zum Thema Behinderung werden von EUTB-Angeboten und nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten relativ ähnlich und wenig überraschend als wichtige Einstellungskriterien gewertet. Dagegen bilden EDV-Kompetenzen und Datenschutzkenntnisse bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten durchaus relevante Einstellungskriterien, die für die EUTB-Angebote deutlich weniger wichtig sind.

Die Beratungsangebote wurden auch nach verbindlichen Schulungen für festangestellte Beraterinnen und Berater gefragt, die von den Beratungsangeboten für die Ausübung der Beratungstätigkeit vorausgesetzt werden. Dafür wurden sechs Schulungsarten und die zusätzliche Kategorie „andere Schulungen“ abgefragt. Abbildung 2-15 weist die Ergebnisse für die zweite Befragungswelle (2021) aus. Das Schulungsprogramm der FTB ist dabei nur für EUTB-Beraterinnen und Berater relevant.

**Abbildung 2-15: Verbindliche Schulungen für Aufnahme der Beratungstätigkeit**



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: 2021: n = 386 EUTB-geförderte Beratungsangebote, n = 281 nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote; Angaben in Prozent, Mehrfachnennungen möglich; Frage: Welche Arten von Schulungen sind für die festangestellten Beraterinnen und Berater Ihrer Einrichtung verbindlich?

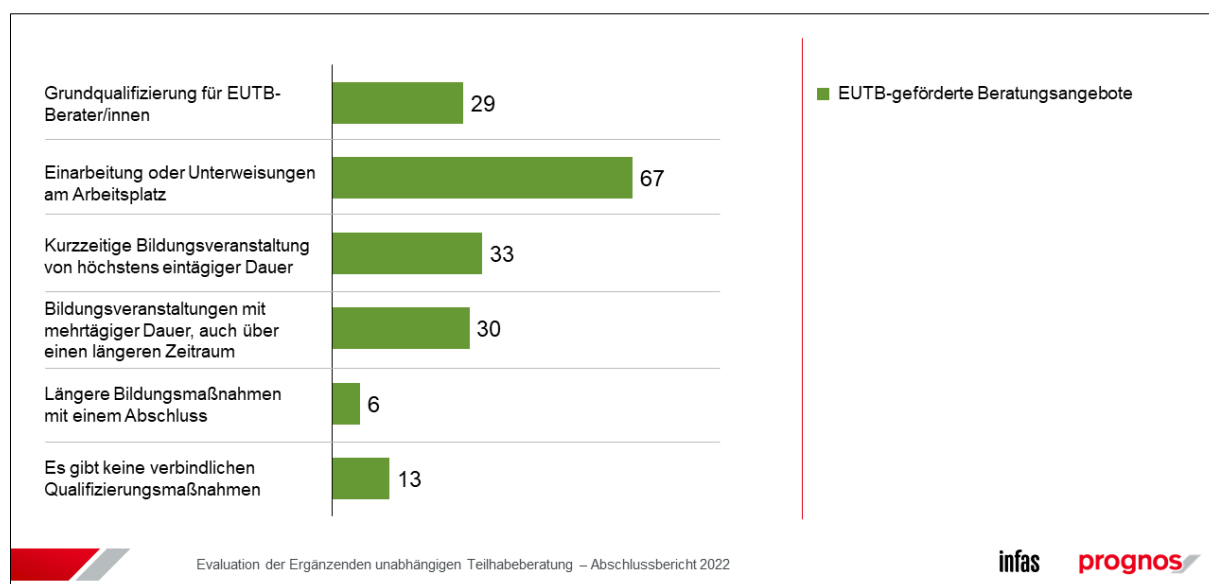
Annähernd alle EUTB-Angebote (93 %) setzen die Absolvierung der Grundqualifizierung für festangestellte EUTB-Beraterinnen und -Berater voraus. Darüber hinaus gibt es weitere verbindliche Schulungen. In rund zwei Dritteln der EUTB-Angebote (67 %) ist die Ausübung der Beratungstätigkeit an die Teilnahme an Schulungen zu Gesetzen der Teilhabe und Reha geknüpft. Seltener, und zwar von 38 Prozent der EUTB-Angebote, wird eine Schulung zu Einrichtungen der Teilhabe und Reha erwartet. Schulungen zur Beratungspraxis beziehungsweise -durchführung sind für die EUTB-Angebote weniger relevant (41 %) als für die nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote (55 %). Möglicherweise besteht für solche Schulungen aus Sicht der Mehrheit der EUTB-Angebote kein Bedarf, weil mit dem Schulungsprogramm der FTB bereits eine Grundqualifizierung für die Beratungsdurchführung angeboten wurde. So ließe sich auch der vergleichsweise geringe Anteil (19 %) an Nennungen von Peer-Counseling-Schulungen seitens der EUTB-Angebote interpretieren, da das Konzept der Peer-Bera-

tung ebenfalls Gegenstand des EUTB-Schulungsprogramms ist. Gleichwohl ist dieser Anteil wesentlich höher als bei den Angeboten der übrigen Beratungslandschaft, in der Peer-Counseling-Schulungen von lediglich 4 Prozent der Befragten vorausgesetzt werden.

EDV-Schulungen spielen für die EUTB eher selten (13 %) eine Rolle, sind jedoch in 42 Prozent der nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen an die Beratungstätigkeit geknüpft. Rund zwei Fünftel der Antworten von nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen (43 %) entfallen zudem auf die Kategorie „andere Schulungen“. Auch 27 Prozent der EUTB-Angebote geben an, andere als die aufgeführten Schulungsformate als verbindlich vorzusetzen.

Nur eine sehr kleine Minderheit der EUTB-Angebote (2 %) gibt an, keine verbindlichen Schulungen vorzusehen. Dies ist angesichts der vorgegebenen Verpflichtung zur Teilnahme an der Grundqualifizierung der FTB wenig erstaunlich. Bei den Nicht-EUTB-Geförderten geben insgesamt 20 Prozent der Beratungsstellen an, keine verbindlichen Schulungen vorzusehen. Hier variieren aber die Angaben nach der Trägerschaft der Beratungsangebote stark, sodass dieser Wert keinesfalls verallgemeinert werden darf. Besonders hoch fällt hier mit gut 28 Prozent die Angabe der trägerunabhängigen Beratungsangebote aus (in den Abbildungen nicht gezeigt).

**Abbildung 2-16: Verbindliche Qualifizierung für ehrenamtliche Beratungskräfte**



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: 2021: n = 168 EUTB-geförderte Beratungsangebote mit ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern; Angaben in Prozent, Mehrfachnennungen möglich; Frage: Welche Qualifizierung ist für ehrenamtliche Beratungskräfte verbindlich, um sie auf die Tätigkeit in Ihrer Beratungsstelle vorzubereiten?

Mit Blick auf ehrenamtliche Beratungskräfte wurde im Rahmen der zweiten Befragungswelle (2021) danach gefragt, welche Qualifizierung für Ehrenamtliche verbindlich ist, um sie auf die Beratungstätigkeit vorzubereiten.<sup>13</sup> In 67 Prozent der EUTB-Angebote erfolgt die Qualifizierung der Ehrenamtlichen durch eine Einarbeitung oder Unterweisung am Arbeitsplatz. 29 Prozent der EUTB-Angebote setzen nach ihren Angaben die Teilnahme an der Grundqualifizierung auch für ehrenamtliche EUTB-Beraterinnen und -Berater voraus. Hier verbleibt die Frage, ob die auf Antrag mögliche Einbindung von Ehrenamtlichen bei der Grundqualifizierung (im Falle offener Plätze, vgl. Abschnitt 3.2.1) in der

<sup>13</sup> Die Frage wurde nur gestellt, wenn in dem Beratungsangebot (auch) ehrenamtliche Beraterinnen und Berater überhaupt tätig sind.

Praxis tatsächlich in dem Umfang erfolgt und wie viele Ehrenamtliche möglicherweise auch informell im Rahmen digitaler Grundschulungen daran teilnehmen. Ein Drittel der EUTB-Angebote nennt als Tätigkeitsvoraussetzung eine kurzzeitige Bildungsveranstaltung von höchstens einem Tag und 30 Prozent setzen sogar eine mehrtägige Bildungsveranstaltung voraus. Lediglich in 6 Prozent der EUTB sind noch umfangreichere Bildungsmaßnahmen inklusive eines Abschlusses für Ehrenamtliche verbindlich.

Interessant ist vor allem, wie hoch der Anteil jener EUTB-Angebote ist, die neben der Einarbeitung oder Unterweisung am Arbeitsplatz weitere Qualifizierungen genannt haben.<sup>14</sup> Dieser Anteil beträgt 49 Prozent (nicht Teil der Abbildung). Rund die Hälfte der EUTB-Angebote mit ehrenamtlichen Beratungskräften führen demnach nicht nur eine Einarbeitung bzw. Unterweisung am Arbeitsplatz durch, sondern setzen überdies eine (oder mehrere) Bildungsveranstaltungen und/oder die Grundqualifizierung voraus. Lediglich 17 Prozent der EUTB-Angebote bereiten ihre Ehrenamtlichen allein durch eine Einarbeitung oder Unterweisung am Arbeitsplatz auf die Beratungstätigkeit vor. Zudem geben 13 Prozent der EUTB an, gar keine verbindlichen Qualifizierungsmaßnahmen für ehrenamtliche Beratungskräfte vorzusehen.

#### 2.4.4 Fort- und Weiterbildung<sup>15</sup>

Im Qualitätsmanagementhandbuch für EUTB-Angebote (QMH-EUTB) werden sozialversicherungspflichtig beschäftigte Beratungskräfte dazu aufgerufen, zusätzlich zur obligatorischen Grundqualifizierung der Fachstelle Teilhabeberatung je nach Bedarf Schulungen bei externen Anbietern zu besuchen. Als Beispiel werden im QMH-EUTB Fort- und Weiterbildungsformate zu speziellen sozialrechtlichen Fragen genannt. Insbesondere für die Phase nach der Konsolidierung der neu geförderten EUTB stellt sich die Frage, inwieweit die EUTB-Angebote die Fort- und Weiterbildung ihrer festangestellten Beratungskräfte unterstützen. Ergebnisse hierzu sowie zur Zahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Fort- und Weiterbildungsangebote nutzen konnten, und zu den Kompetenzbereichen, für die eine Fortbildung erfolgte, bieten die Befragungsdaten der zweiten Erhebungswelle (2021).

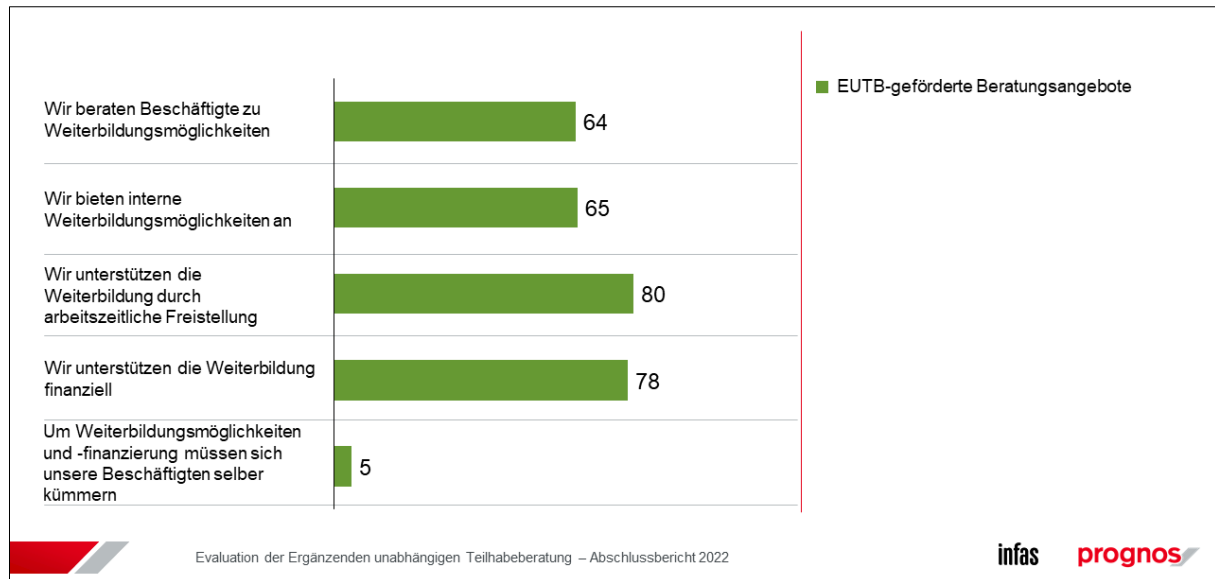
Die finanziellen Ausgaben im Zusammenhang mit der Qualifizierung und Fort- und Weiterbildung der Beratungskräfte sind für die EUTB unter bestimmten Voraussetzungen grundsätzlich förderungsfähig. Das Ausmaß der Unterstützung von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen durch die EUTB-Angebote ist insgesamt hoch. Rund vier Fünftel der EUTB-Angebote (78 %) geben an, die Fort- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter finanziell zu unterstützen (siehe Abbildung 2-17). Dies korrespondiert mit einem ebenso hohen Anteil von EUTB-Angeboten (80 %), die für Fort- und Weiterbildungen eine arbeitszeitliche Freistellung ermöglichen. Zu welchem Anteil die finanzielle Unterstützung der Fort- und Weiterbildung eigener Beratungskräfte wiederum durch die EUTB-Förderung getragen wurde, lässt sich mit den Befragungsdaten zwar nicht ermitteln. Die finanzielle Zuwendung durch das BMAS wirkt sich aber sicher positiv auf die Fort- und Weiterbildungsquoten der EUTB-Beratungskräfte aus. Unabhängig von der finanziellen Unterstützung geben 64 Prozent der EUTB-Angebote an, ihre Beschäftigten zu Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten zu beraten, und 65

<sup>14</sup> Zu der Frage nach verbindlichen Qualifizierungen für ehrenamtliche Beratungskräfte konnten mehrere Angaben gemacht werden, es kommen also Mehrfachnennungen vor.

<sup>15</sup> Hinter den Begriffen „Fortbildung“ bzw. „Weiterbildung“ verbergen sich grundsätzlich unterschiedliche inhaltliche Konzepte (siehe z. B. <https://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/download/7062>). Da beide Begriffe jedoch im Alltag und durch die befragten Akteure der EUTB häufig synonym verwendet werden, wurde in der standardisierten Befragung der Beratungsangebote nicht differenziert, sondern nach „Weiterbildungsangeboten oder Fortbildungen“ gefragt. Entsprechend ist im Text dieses Absatzes die alltags-sprachliche Bedeutung beider Begrifflichkeiten unter der Formulierung „Fort- und Weiterbildung“ gemeint.

Prozent der EUTB bieten selbst interne Fort- und Weiterbildungen an. Lediglich 5 Prozent der EUTB-Angebote überlassen das Thema Fort- und Weiterbildung gänzlich ihren Beschäftigten.

**Abbildung 2-17: Unterstützung bei der Fort- und Weiterbildung für festangestellte Beratungskräfte**



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: 2021: n = 386 EUTB-geförderte Beratungsangebote; Angaben in Prozent, Mehrfachnennungen möglich; Frage: Inwieweit unterstützt Ihr Beratungsangebot Weiterbildungen für festangestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter?

Insgesamt gab es nur ganz wenige EUTB, deren festangestellte Beratungskräfte in den vergangenen zwei Jahren (vor der Befragung) gar keine Fort- und Weiterbildungsangebote nutzen konnten; diese machen unter 1 Prozent aller EUTB aus (siehe Abbildung 2-18).

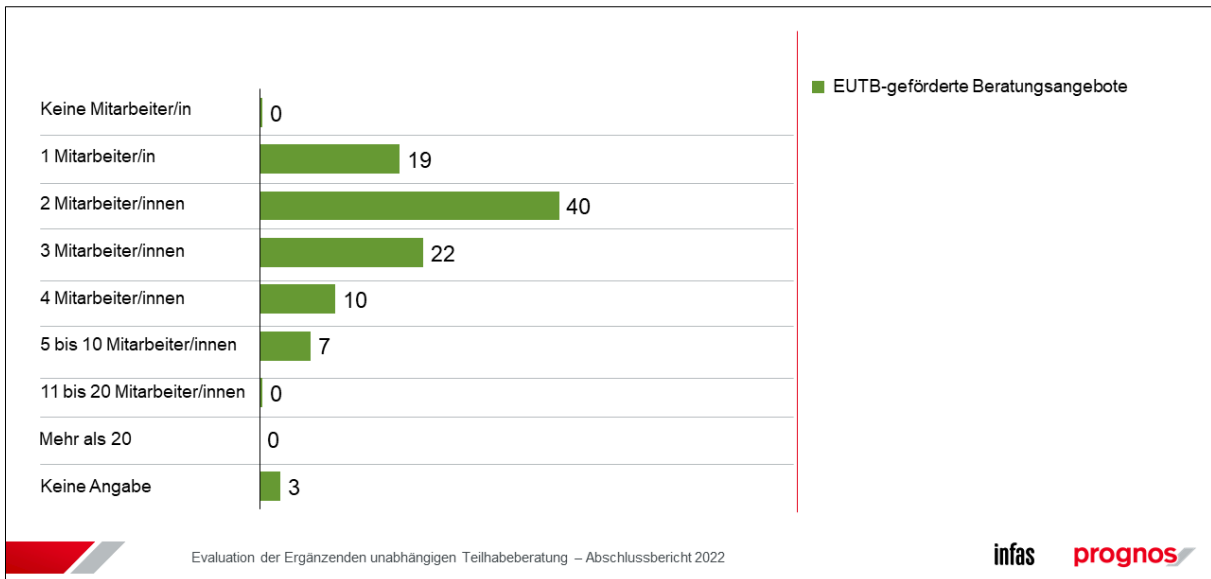
In den meisten Fällen (40 % der EUTB-Angebote) konnten zwei Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter Weiter- oder Fortbildungsangebote nutzen. In jeder fünften EUTB (19 %) war es nur eine Beratungskraft. In einem weiteren Fünftel der EUTB-Angebote (22 %) waren es drei Beraterinnen oder Berater, die Fort- und Weiterbildungsangebote nutzten. Nur in 17 Prozent der EUTB waren es vier bis zehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die solche Angebote in den vergangenen zwei Jahren in Anspruch nahmen. Dabei gilt zu berücksichtigen, dass die EUTB überwiegend zwischen drei und vier Personen als Beratungskräfte beschäftigen (siehe Abschnitt 2.4.1). Wenn mehr Personen Fort- und Weiterbildungen absolvieren konnten, hat das entweder mit größeren Anteilen von Teilzeitstellen oder mit Personalfuktuation zu tun.

Mit Blick auf die Kompetenzbereiche, in denen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den letzten zwei Jahren fortgebildet haben, ging es fast immer (auch) um rechtliche Grundlagen im Tätigkeitsfeld (96 % der EUTB-Angebote). Ebenfalls sehr häufig sind Fort- und Weiterbildungen zum Thema Behinderung (81 %) und zu Beratungskompetenzen (75 %).<sup>16</sup> In rund der Hälfte der EUTB-Angebote (48 %) ließen sich Beratungskräfte zu Fragen der Kooperation und Netzwerkarbeit fortbilden. Auch soziale Kompetenzen (36 %) und EDV-Kenntnisse (20 %) waren in einigen Fällen Gegenstand von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen. Eher selten ließen sich Beratungskräfte zu besonderen

<sup>16</sup> Bei der Abfrage der Kompetenzbereiche, zu denen Weiterbildung erfolgte, konnten mehrere Angaben gemacht werden, da es zum einen möglich ist, dass ein Fort- oder Weiterbildungsangebot mehrere Kompetenzbereiche abdeckt, und zum anderen, weil sich Beratungskräfte eines EUTB-Angebots in unterschiedlichen Kompetenzbereichen fortgebildet haben können.

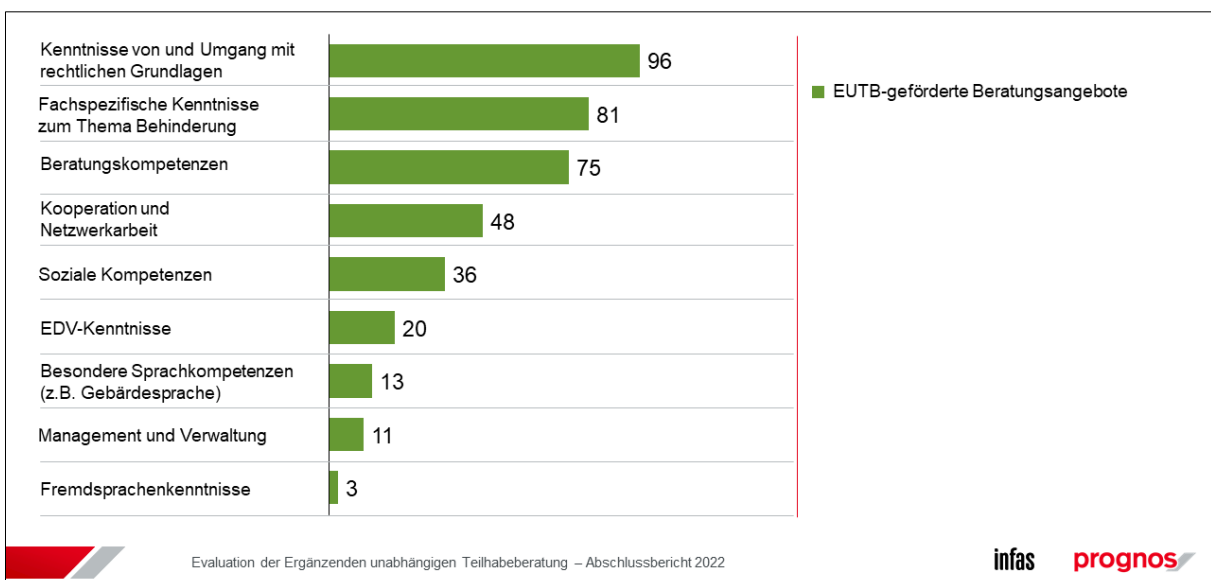
Sprachkompetenzen (etwa Gebärdensprache) (13 %) und nur in Einzelfällen zu Fremdsprachenkenntnissen (3 %) weiterbilden. Auch Fort- und Weiterbildungen im Kompetenzbereich Management und Verwaltung spielten eine untergeordnete Rolle (11 %).

**Abbildung 2-18: Anzahl Mitarbeiter in Fort- und Weiterbildung**



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: 2021: n = 386 EUTB-geförderte Beratungsangebote; Angaben in Prozent, Mehrfachnennungen möglich; Frage: Wie viele Ihrer festangestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten in den vergangenen 2 Jahren Weiterbildungsangebote oder Fortbildungen nutzen?

**Abbildung 2-19: Fort- und Weiterbildung in verschiedenen Kompetenzbereichen**



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: 2021: n = 386 EUTB-geförderte Beratungsangebote; Angaben in Prozent, Mehrfachnennungen möglich; Frage: In welchen Kompetenzbereichen oder Fachgebieten haben sich Ihre festangestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den letzten 2 Jahren fortgebildet?

## 2.4.5 Einschätzungen von Leitungskräften und Beraterinnen und Beratern der EUTB

### Personal und Ehrenamt

In Interviews und Workshops mit den Leitungskräften der EUTB-Angebote, die zu verschiedenen Zeitpunkten des Evaluationsprozesses geführt wurden, wurde es durchgängig als sehr herausfordernd beschrieben, qualifizierte Beratungskräfte zu rekrutieren und zu halten. Beratungskräfte mit geeigneter pädagogischer und fachlicher Qualifizierung bzw. Erfahrung sowie eigener Betroffenheit zu finden, sei in der Regel mit hohem Suchaufwand verbunden. In der Folge würden auch Quereinsteigerinnen und Quereinsteiger eingestellt, die eine intensive Einarbeitung benötigten. Gründe für die Schwierigkeiten bei der Personalsuche lägen zum Beispiel in der projektbedingten Befristung der Anstellung, einer zu geringen Bezahlung sowie zu geringen Arbeitseinsatzzeiten. Hemmnisse seien auch die Anrechnung des Verdienstes durch die Beratung auf Leistungen der Eingliederungshilfe und somit der mögliche Verlust von Leistungsansprüchen sowie die Abstimmung des Engagements in der EUTB mit der aufwendigen Alltagsorganisation vieler Menschen mit Behinderungen. Beim Start der EUTB sei auch der teils ausstehende barrierefreie Umbau von Räumlichkeiten ein Problem gewesen, durch den sich der Personenkreis rekrutierbarer Peers einschränkte. Im Verlauf der Förderung wurde dies aber kaum noch thematisiert (siehe Abschnitt 2.5).

Die Leitungskräfte der EUTB berichteten zudem, dass insbesondere Peer-Beratungskräfte teilweise längere Zeit krankheitsbedingt ausfielen oder eine Arbeitszeitreduktion wünschten, wodurch sich der effektive Stellenumfang eines EUTB-Angebots reduziere. Zu einem verringerten Stellenumfang trügen auch Vakanzen aufgrund von Kündigungen und verzögerten Neueinstellungen bei. Dies bedeute insbesondere für kleine EUTB, dass sie nur eingeschränkt oder gar nicht für Ratsuchende erreichbar seien. Möglichkeiten, dies zu kompensieren, erlauben Kooperationsverträge zwischen kleinen Beratungsangeboten, die sich gegenseitig vertreten. Auch gemischte Teams aus Peer-Beratungskräften und Nicht-Peer-Beratungskräften böten eine größere Flexibilität etwa bezüglich der gegenseitigen Vertretung oder der Mobilität, die eine aufsuchende Beratung erfordert.

Bezüglich des Einsatzes von Ehrenamtlichen zeigte sich in den Gesprächen mit den Leitungskräften der EUTB ein gemischtes Bild. Einige sehen in Ehrenamtlichen eine wichtige Ergänzung zu Festangestellten und setzen diese in unterschiedlicher Funktion ein. Häufig seien diese Peers und würden in beratungsbegleitenden Tätigkeiten eingesetzt. Dabei übernahmen sie beispielsweise die Öffentlichkeitsarbeit oder unterstützten Ratsuchende ergänzend zur Beratung. Gleichzeitig wurden eine Reihe von Kritikpunkten geäußert: Ehrenamtliche bekämen weder eine Aufwandsentschädigung noch könnten sie regelhaft an Qualifizierungsangeboten teilnehmen (siehe Abschnitt 3.2). Das mache auch die Einhaltung von Qualitätsstandards schwierig. Außerdem erzeuge die Beschäftigung von Ehrenamtlichen, die zumeist in geringem Umfang und eher unregelmäßig arbeiteten, einen hohen Aufwand und erfordere eine Koordinierung und Begleitung.

### Jobattraktivität aus Sicht der Beraterinnen und Berater

In Einzelinterviews und Fokusgruppen mit Beraterinnen und Beratern der EUTB wurden die bereits genannten Kritikpunkte bestätigt und ergänzt. Die Höhe des Gehalts und der befristete Arbeitsvertrag mindert auch aus der Sicht der Beraterinnen und Berater die Jobattraktivität bei der EUTB. Hinzu trete die oftmals mangelhafte IT-Ausstattung der Träger, der hohe zeitliche Aufwand für administrative und organisatorische Aufgaben sowie die bestehenden fachlichen und rechtlichen Grenzen für eine in vielen Beratungsfällen als notwendig erachtete qualifizierte Rechtsberatung. Des Weiteren

komme es teilweise zu Unstimmigkeiten im Umgang mit Peer-Beraterinnen und Beratern, wenn diese nicht über einen reflektierten Umgang mit der eigenen Beeinträchtigung bzw. Behinderungserfahrung und/oder einer fachlichen Eignung verfügen. Dadurch entstünden Frustration und belastende bzw. überfordernde Arbeitsbeziehungen innerhalb des Kollegiums.

Im Zuge der kritischen Auseinandersetzung mit den Arbeitsbedingungen und -perspektiven bei der EUTB wurden von den Beraterinnen und Beratern aber auch zahlreiche Attraktivitätsmerkmale benannt. Pluspunkte der Beratungstätigkeit in der EUTB sind demnach

- die einmalige Möglichkeit, die Teilhabeberatung in Deutschland von Beginn an mitaufzubauen und zu gestalten,
- die Flexibilität und Gestaltungsfreiheit in einem abwechslungsreichen Beratungsalltag,
- die Unabhängigkeit vom jeweiligen Träger,
- als Peer-Beraterin bzw. Peer-Berater ein diskriminierungsfreies Arbeitsumfeld zu haben,
- eine sinnstiftende Tätigkeit auszuüben und
- ein in der Regel sehr positives Feedback der Ratsuchenden zu bekommen.

## 2.5 Räumliche Barrierefreiheit

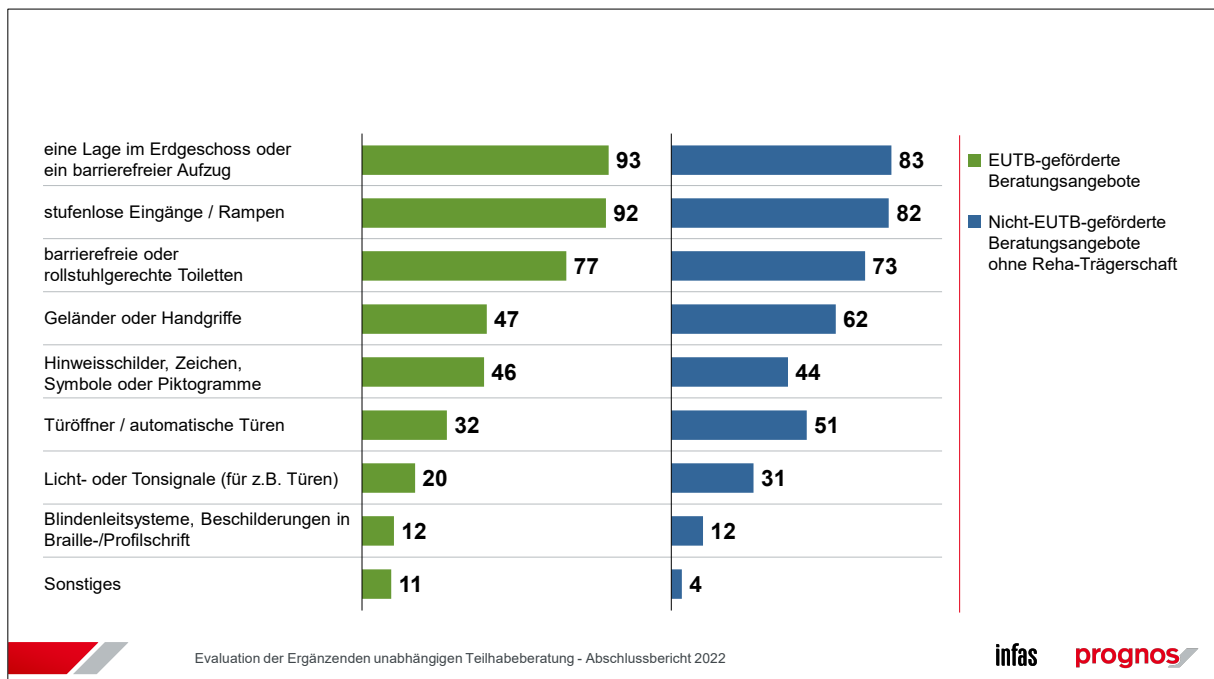
Damit Menschen mit Behinderungen ein Beratungsangebot gut nutzen können, muss der Zugang zur Beratung für sie frei von Barrieren sein. Das kann beispielsweise durch die Gestaltung möglichst barrierefreier Räume für Gespräche vor Ort in einer Beratungsstelle oder durch alternative Beratungsarten (telefonisch, aufsuchende Beratung, online) erreicht werden. Die Förderrichtlinie zur Durchführung der EUTB gibt daher eine gute räumliche, mobile und telefonische Erreichbarkeit und einen barrierefreien Zugang vor, um eine adressatenorientierte Angebotsnutzung zu ermöglichen.

Die Ergebnisse der schriftlichen Befragung von 505 geförderten EUTB-Angeboten verweisen auf deutliche Unterschiede in Bezug auf die Räumlichkeiten und die Ausstattung der einzelnen EUTB-Angebote. Gegenstand der Befragung waren eine Reihe baulicher Merkmale eines rollstuhlgerechten Zugangs und Hilfen für Menschen mit Seh- oder Hörbeeinträchtigungen.

Abbildung 2-20 zeigt zum Stand der Ersterhebung 2018/19, welche Merkmale der Barrierefreiheit die Räumlichkeiten der EUTB- und die der nicht EUTB-geförderten Angebote aufwiesen. Jeweils über 90 Prozent der befragten EUTB-Angebote verfügten über einen stufenlosen Eingang oder eine Rampe, einen barrierefreien Aufzug oder Erdgeschosslage. Bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten waren es über 80 Prozent. Türöffner oder automatisch öffnende Türen hatten ein Drittel der EUTB und rund die Hälfte der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote. Eine barrierefreie oder rollstuhlgerechte Toilette war jeweils bei rund drei Vierteln der EUTB und der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote vorhanden. Geländer oder Handgriffe, die insbesondere für Geh- sowie für stark sehbeeinträchtigte Menschen wichtig sein können, waren in knapp der Hälfte der EUTB sowie in über 60 Prozent der Beratungsangebote der Reha-Träger und trägerunabhängigen Beratungsstellen zu finden. Auch Hinweisschilder (inklusive Zeichen, Symbole, Piktogramme) zur Orientierung waren mit 46 Prozent bei den EUTB-Angeboten und mit 44 Prozent bei den nicht-EUTB-geförderten Angeboten noch vergleichsweise häufig.



Abbildung 2-20: Barrierefreiheit der Räumlichkeiten für Beratungen



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: n = 505 EUTB-geförderte Beratungsangebote, n = 504 nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent, Mehrfachnennungen möglich. Frage: Jetzt geht es um die Räumlichkeiten, in denen Sie Ihr Beratungsangebot durchführen. Welche der folgenden Kriterien für Barrierefreiheit erfüllen die von Ihnen für Beratungszwecke genutzten Räumlichkeiten?

Spezielle Hilfen für Menschen mit Seh- oder Hörbeeinträchtigungen gab es dagegen in vergleichsweise wenigen Beratungseinrichtungen. Anlagen für Licht- oder Tonsignale (z. B. für Türen, Aufzüge oder Alarmer) hatten lediglich 20 Prozent der EUTB-geförderten und 31 Prozent der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote. Auch Blindenleitsysteme und/oder Beschilderungen in Braille- oder Profilschrift waren eher selten Teil der räumlichen Ausstattung von Beratungsangeboten (je 12 % der EUTB und nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote).

Im Durchschnitt wurden von den EUTB-Angeboten vier von acht der abgefragten Merkmale zur Barrierefreiheit genannt (in den Abbildungen nicht gezeigt). Von den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten wurden im Schnitt ebenfalls vier Merkmale angegeben. Nur jeweils 6 Prozent der EUTB-geförderten und der nicht-EUTB-geförderten Angebote wiesen alle acht Merkmale barrierefreier Räumlichkeiten auf. Die Ergebnisse aus der ersten Befragungsrunde der Beratungsangebote deuteten daher insgesamt hinsichtlich der räumlichen Barrierefreiheit auf ähnliche Standards bei den EUTB und der übrigen Beratungslandschaft hin.

In der Zweitbefragung der Beratungsangebote 2021 wurde zur Aktualisierung der Befunde erhoben, welche Neueinbauten oder Modernisierungsmaßnahmen zur räumlichen Barrierefreiheit im Jahr vor dem Befragungszeitpunkt ergriffen oder umgesetzt wurden. Diesbezüglich zeigen sich einige klar erkennbare Maßnahmen, um die Barrierefreiheit weiter zu verbessern. Den Einbau oder die Modernisierung von Hinweisschildern (Zeichen, Symbole oder Piktogramme) geben 39 Prozent und die Sicherstellung stufenloser Eingänge oder Rampen 29 Prozent der EUTB an. Die Wahl oder der Umzug in eine Erdgeschosslage oder der Einbau eines barrierefreien Aufzugs fand bei 27 Prozent der EUTB statt, ein ebenso großer Anteil sorgte für den Einbau oder die Modernisierung barrierefreier oder roll-



stuhlgerechter Toiletten. Weitere Maßnahmen wie der Einbau von Türöffnern, zusätzlichen Geländern oder Handgriffen oder auch blindengerechte Beschilderungen wurden weitaus weniger häufig umgesetzt (bei 8 % bis 17 % der EUTB).

In den Interviews mit den Führungskräften der EUTB-Angebote wurde das Thema Barrierefreiheit im Evaluationsverlauf wiederholt diskutiert. Demnach sei zu Beginn der Förderphase 2018 die Herstellung von räumlicher Barrierefreiheit an den Beratungsorten eine gut zu bewältigende Aufgabe gewesen. In später durchgeführten Workshops wurde mit zunehmender Häufigkeit angemerkt, dass es angesichts von zeitaufwendigen Genehmigungsprozessen und der Unsicherheiten über den dauerhaften Fortbestand des Beratungsangebots immer schwieriger wurde, notwendige oder gewünschte Umbauten vorzunehmen.

## 2.6 Beratungsformen und Öffnungszeiten

In der Befragung der Beratungsangebote wurde auch erhoben, wie hoch die jeweiligen Nutzungsanteile verschiedener Beratungsarten sind. Die Frageformulierung schränkte das Beratungsformat auf ausführliche Beratungen ein; die Klärung von kurzen Anliegen sollte nicht berücksichtigt werden. Im Rahmen der Erstbefragung war die persönliche Beratung vor Ort bei EUTB-geförderten und nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten gleichermaßen und mit Abstand die dominierende Beratungsform. Die zweithäufigste Form mit je einem Anteil von einem Fünftel war die (ausführliche) telefonische Beratung bei EUTB und Nicht-EUTB. Die aufsuchende Beratung als dritte Form machte bei den EUTB im Durchschnitt einen Anteil von 15 Prozent,<sup>17</sup> bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten von 20 Prozent aus.<sup>18</sup> Online-Beratung (per E-Mail, Webportal oder Chat) spielte sowohl bei den EUTB-Angeboten als auch bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen hingegen nur eine untergeordnete Rolle.

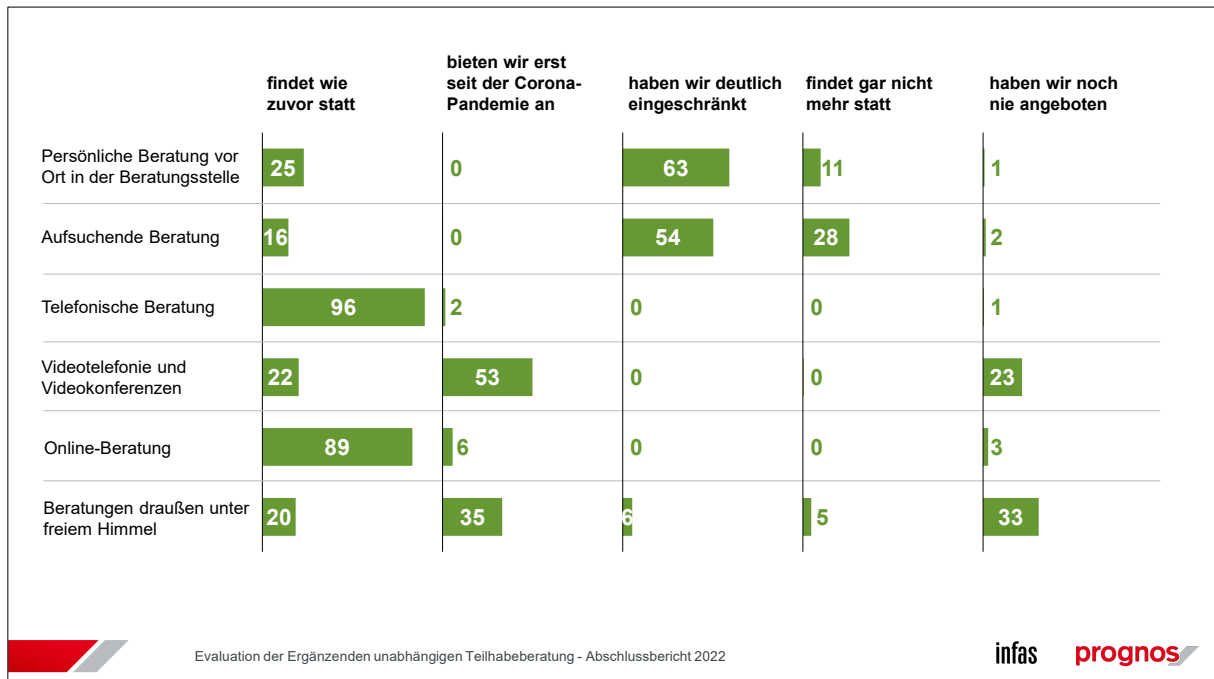
Die Verteilung auf die verschiedenen Beratungsformen hat sich zur zweiten Befragungsrunde deutlich verändert (Abbildung 2-21 und Abbildung 2-22), maßgeblich durch die Pandemie bedingt (siehe Abschnitt 4.3). Der erheblichen Abnahme persönlicher und aufsuchender Beratung steht ein klarer Ausbau der weitgehend neuen Beratungsformen mittels Videotelefonie und -konferenzen sowie der Beratung unter freiem Himmel gegenüber; das bisherige Angebot telefonischer und Online-Beratung (E-Mail, Webportal, Chat) wurde beibehalten. Diese Änderungsstrukturen der Beratungsformen zeigen sich dabei gleichermaßen bei EUTB wie nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten.

---

<sup>17</sup> Laut Beratungsdokumentation betrug der Anteil aufsuchender Beratungen an allen Beratungen seit 2018 10 Prozent; der Anteil aufsuchender Beratungen an allen persönlichen Beratungen betrug 24 Prozent (siehe Abschnitt 4.3).

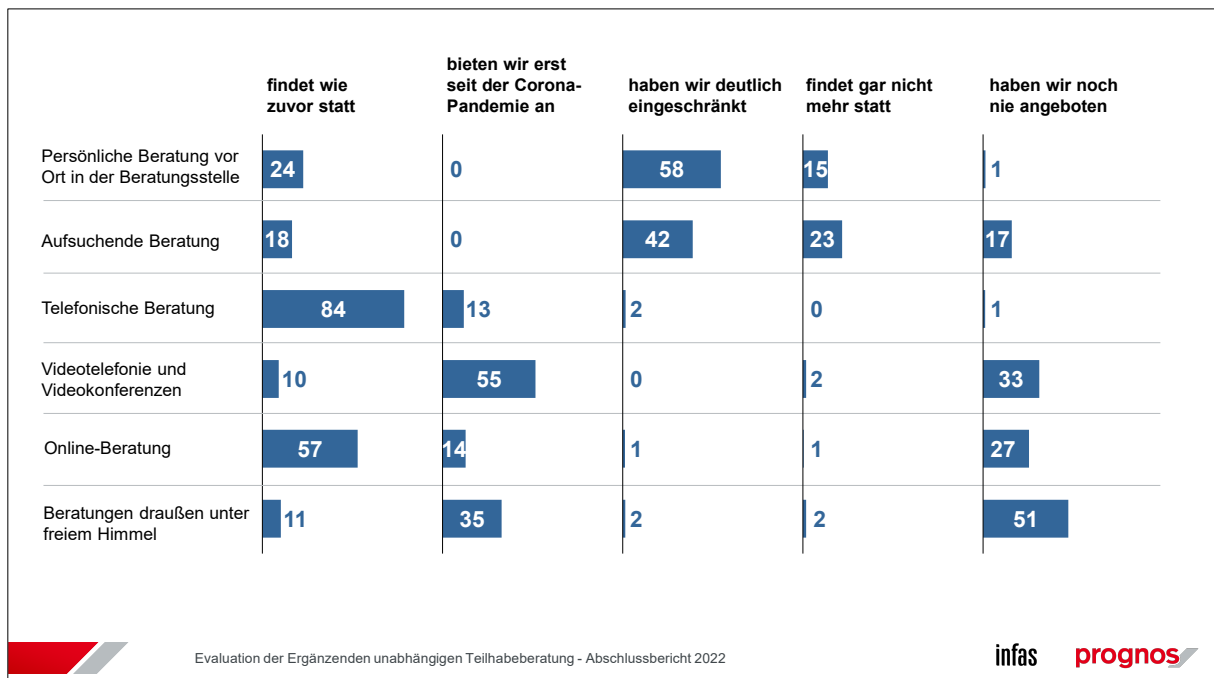
<sup>18</sup> 95 Prozent und damit annähernd alle EUTB-Angebote boten zum Zeitpunkt der Erstbefragung nach eigener Auskunft eine aufsuchende Beratung in Form von Hausbesuchen oder Besuchen etwa in einer Einrichtung oder Klinik an. Dieser Anteil ist deutlich höher als bei den befragten Beratungsangeboten der Reha-Träger und der trägerunabhängigen Beratungsstellen ohne EUTB-Förderung, obwohl auch sie mehrheitlich aufsuchende Beratung anbieten. Besonders stark verbreitet ist diese Beratungsform bei Berufsgenossenschaften und Unfallkassen; der Anteil der aufsuchenden an allen Beratungen lag dort bei der ersten Befragung bei über 50 Prozent.

Abbildung 2-21: Beratungsformen Welle 2, pandemiebedingte Änderungen I



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: n = 386 EUTB-geförderte Beratungsangebote. Angaben in Prozent, von 100 Prozent abweichend: Rundungsdifferenzen. Frage: Wir möchten von Ihnen gerne erfahren, wie sich ihr Beratungsangebot seit Beginn der Coronapandemie bis heute verändert hat.

Abbildung 2-22: Beratungsformen Welle 2, pandemiebedingte Änderungen II



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: n = 281 nicht EUTB-geförderte Beratungsangebote ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent, von 100 Prozent abweichend: Rundungsdifferenzen. Frage: Bitte geben Sie für die folgenden Beratungsformen an, was auf Ihre aktuelle Situation zutrifft.

Ein weiterer Aspekt eines niedrigschwelligen Zugangs zu Beratungsangeboten ist die zeitliche Flexibilität, die den ratsuchenden Menschen geboten wird. Pandemiebedingt ergaben sich im Zeitraum 2020/21 allerdings gewisse Änderungen; immerhin ein Fünftel der EUTB und knapp ein Drittel der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote gaben zum zweiten Befragungszeitpunkt (während der Pandemie) an, ihre Öffnungszeiten nicht so einhalten zu können wie vor der Coronazeit. Zugleich ist unter den EUTB der Zweitbefragung der Anteil der Beratungsangebote mit nur unregelmäßigen Öffnungszeiten im Vergleich zur Erstbefragung merklich gesunken (von 3,4 % auf 0,4 %).

Insgesamt haben knapp vier Fünftel der EUTB-Angebote (78 %) zum zweiten Befragungszeitpunkt weiterhin an vier bis fünf Tagen in der Woche geöffnet, das sind 8 Prozentpunkte weniger als bei der Erstbefragung. Bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten liegt dieser Anteil bei insgesamt 90 Prozent (kaum gesunken im Vergleich zur Erstbefragung). 17 Prozent der EUTB hatten 2021 ein bis drei Tage in der Woche geöffnet.

Die Nettoberatungszeit je Öffnungstag beträgt bei den EUTB zur zweiten Befragung 2021 im Durchschnitt 5,7 Beratungsstunden (Erstbefragung 6,2 Stunden) und bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten mit 7,0 Beratungsstunden etwa eine Stunde mehr. In der Gesamtschau ist ein zeitlich breit verfügbares Angebot der EUTB und sowie anderer Stellen in der Beratungslandschaft festzuhalten.

## 2.7 Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse

In diesem Kapitel wurden einige institutionelle Rahmenbedingungen für die EUTB nach § 32 SGB IX näher beleuchtet. Dafür wurden die EUTB-Angebote zunächst in die Beratungslandschaft der Reha und Teilhabe eingeordnet. Im Vergleich der EUTB-Angebote mit den Beratungsangeboten der Rehabilitationsträger und der trägerunabhängigen Stellen zeigen sich klare Unterschiede in Organisations- und Mitarbeiterstrukturen. Dies betrifft neben der Rechts- oder formalen Organisationsform zunächst die Anzahl und Größe der Organisationseinheiten, gemessen an der Anzahl der Mitarbeiter-schaft. EUTB sind, schon aufgrund der Förderrichtlinie (3 geförderte VZÄ), kleine Organisationen. Ein weiteres Spezifikum der EUTB bildet die Peer-Beratung, die von einer großen Mehrheit der EUTB-Angebote vorgehalten wird. Dabei beschäftigten die EUTB-Angebote ihre Peer-Beraterinnen und -Berater zumeist in Festanstellung, gleichzeitig sind ehrenamtliche Peers ebenfalls weit verbreitet. Bei den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten fällt Peer-Beratung hingegen nur bei den Berufsgenossenschaften/Unfallkassen sowie bei einem Teil der trägerunabhängigen Beratungsstellen organisatorisch und inhaltlich ins Gewicht, überwiegend in Form ehrenamtlicher Peer-Beratung.

EUTB-Angebote und Nicht-EUTB-Beratungsstellen unterscheiden sich zudem auch inhaltlich in der Breite des Themenspektrums, sowie im Selbstverständnis, in der Zielausrichtung und im Hinblick auf thematische Schwerpunkte der Beratung. So bildet etwa die Stärkung der Handlungskompetenzen für die Hälfte der EUTB-Angebote das wichtigste Beratungsziel, bei Nicht-EUTB-Beratungsstellen ist dieser Anteil nur etwa halb so groß (Erstbefragung; bei der Zweitbefragung noch kleiner). Der Umgang mit Behörden und die Vorfeldberatung vor den Antragstellungen sowie der Umgang mit eigenen Beeinträchtigungen und Behinderungen bilden die häufigsten Themen von EUTB-Angeboten, was für die übrige Beratungslandschaft in diesem Maße so nicht zutrifft. Die EUTB erweist sich somit in der Gesamtschau als ein unterscheidbares Beratungsangebot mit erkennbarem Profil, das die Beratungslandschaft im Themenfeld Reha und Teilhabe spezifisch erweitert.

EUTB und nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote weisen zugleich teilweise ähnliche Strukturmerkmale auf, etwa mit Blick auf die Anteile der Beratungsformen. EUTB und Nicht-EUTB ähnelten sich diesbezüglich bereits zum Zeitpunkt der ersten Befragung. Persönliche Beratung war bei der

EUTB und der Nicht-EUTB gleichermaßen die wichtigste Beratungsart; auf die telefonische und aufsuchende Beratung fielen nennenswerte Anteile, die Online-Beratung war bei ausführlichen Beratungsgesprächen unbedeutend. Bei der Wiederholungsbefragung hat sich die Verteilung auf die verschiedenen Beratungsformen pandemiebedingt klar verändert – dabei gleichermaßen bei der EUTB wie den nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten. Die weitgehend neuen Beratungsformen mittels Videotelefonie und -konferenzen (sowie die Beratung unter freiem Himmel) wurden erheblich ausgebaut, persönliche und aufsuchende Beratung hingegen reduziert und die Strukturen telefonischer und bisheriger Online-Beratung (E-Mail, Webportal, Chat) beibehalten. Auch bei den Öffnungszeiten fällt das Angebot der EUTB-Angebote kaum hinter die Angebote nicht-EUTB-geförderter Beratungsstellen zurück.

Die Befragung der Beratungsangebote thematisierte auch, ob und inwieweit die EUTB nach Einschätzung der Befragten insgesamt nennenswerte Veränderungsimpulse in der Beratungslandschaft hervorbringt oder bewirkt. Die Einschätzungen von EUTB- und Nicht-EUTB-Angeboten gehen diesbezüglich deutlich auseinander. Die nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote schätzen die EUTB nicht als großen Impulsgeber für relevante Änderungen in der Beratungslandschaft ein, die befragten EUTB-Angebote zeigen sich vom Gegenteil überzeugt. Auch hinsichtlich noch möglicher Verbesserungsbedarfe im Feld der Teilhabeberatung unterscheidet sich das Meinungsbild von EUTB und Nicht-EUTB-Angeboten deutlich.

Diese großen Unterschiede in den Einschätzungen – die in beiden Befragungsrunden festgestellt wurden – können wohl zum Teil mit Selbstzuschreibungen der EUTB einerseits, mit zum Teil noch wenig vorhandenen oder abgesicherten Kenntnissen der Nicht-EUTB-Beratungsstellen zur EUTB andererseits zusammenhängen. Die durchgeführten qualitativen Gespräche mit Reha-Trägern zeigen gleichwohl, dass die EUTB grundsätzlich durchaus bekannt ist. Zugleich zeigen sich aber auch Vorbehalte oder Skepsis einzelner Reha-Träger hinsichtlich des möglichen Mehrwerts für die Beratungslandschaft und/oder der Fachkompetenz und Professionalität der EUTB in der Beratungspraxis. Umgekehrt erkennen EUTB-Angebote an, dass die praktischen Kenntnisse zur EUTB bei den Reha-Trägern im Zeitverlauf gestiegen seien, die praktische Zusammenarbeit wird aber mancherorts weiterhin als noch stark ausbaufähig erlebt. Aus dieser EUTB-Perspektive wird die EUTB von den Leistungsträgern noch nicht hinreichend anerkannt, sondern als relativ neuer Akteur und zum Teil auch eher als „Störfaktor“ in der etablierten Beratungslandschaft wahrgenommen. Angesichts dieser eher kritischen Einschätzungen bleibt festzuhalten, dass der Austausch und die Kooperation zwischen EUTB und Reha-Trägern verbessert werden müssen, auch wenn punktuelle Fortschritte im Projektverlauf der Evaluation bereits feststellbar waren.

Die EUTB-Angebote wie auch die nicht-EUTB-geförderten Angebote wurden überdies auch unter der Perspektive eines niedrigschwelligen Beratungszugangs beleuchtet. Die räumliche Barrierefreiheit zeigte sich bei der Zweitbefragung im Gegensatz zur Erstbefragung sowohl in EUTB-Angeboten als auch in nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen in Teilbereichen bereits auf einem annehmbaren Niveau (z. B. stufenlose Eingänge), in anderen Bereichen ist sie noch sehr steigerungsfähig (z. B. Hilfen für Seh- und Hörbeeinträchtigte). Außerdem waren auch zwischen den EUTB-Angeboten Raum- und Ausstattungsunterschiede feststellbar. In der Zweitbefragung wurde sodann thematisiert, welche Neueinbauten oder Modernisierungsmaßnahmen zur räumlichen Barrierefreiheit im Jahr vor dem Befragungszeitpunkt ergriffen oder umgesetzt wurden. Diesbezüglich bilden die Modernisierung von Hinweisschildern, die Sicherstellung stufenloser Eingänge oder Rampen, die Wahl einer Erdgeschosslage oder der Einbau eines barrierefreien Aufzugs sowie von barrierefreien oder rollstuhlgerechten Toiletten relativ häufig eingeleitete Maßnahmen, um die Barrierefreiheit weiter zu verbessern.

## 3. Die Fachstelle Teilhabeberatung

### 3.1 Umsetzungsbegleitung

Die FTB hat die Aufgabe, die regionalen Beratungsangebote der EUTB fachlich und organisatorisch zu unterstützen. Im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung der EUTB wird der Frage nachgegangen, inwiefern die Konzeption und Organisation der FTB geeignet sind, um dieser Aufgabe gerecht zu werden.

Zu diesem Zweck werden im Folgenden der allgemeine Aufbau und die Personalstruktur der FTB, die tatsächlich anfallenden Aufgaben und der dafür eingesetzte Personalaufwand, die Qualität der Prozesse innerhalb der Organisation, die von der FTB erzielten Arbeitsergebnisse sowie die Sicht der Beratungskräfte auf die FTB untersucht. Als Anhaltspunkte für Bewertungen dienen zum einen grundlegende Anforderungen an Organisationen bezüglich Effektivität, Effizienz, Flexibilität und Qualität der Leistungserbringung (Titscher et al. 2008). Zum anderen werden einige spezifisch auf die EUTB zugeschnittene Kriterien, insbesondere das in der Leistungsbeschreibung des BMAS vorgesehene Aufgabenprofil der FTB, als Maßstab herangezogen. Empirische Grundlage sind die im Anhang dargelegten Untersuchungsschritte der Organisationsanalyse, die im Rahmen von zwei Erhebungszeiträumen (2018; 2021) umgesetzt wurden.

Die Einrichtung und der Betrieb der FTB wurde vom BMAS an die gsub – Gesellschaft für soziale Unternehmensberatung mbH inklusive deren Unterauftragnehmer Selbstbestimmt Leben Unabhängig Gemeinsam – SLUG GmbH<sup>19</sup>, eine Tochtergesellschaft der Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland e. V. (ISL), sowie Prof. Dr. Rathmann, Abteilung für Deaf Studies und Gebärdensprachdolmetschen des Instituts für Rehabilitationswissenschaften an der Humboldt-Universität zu Berlin (HU), vergeben. Die Zusammensetzung der Projektpartner wurde bewusst gewählt, um verschiedene fachliche Schwerpunkte und Vorerfahrungen miteinander zu verzahnen. Nach einer viermonatigen Aufbauphase startete die eigentliche Tätigkeit der FTB am 2. Januar 2018. Finanziert wird sie über ein Projektbudget, das im Rahmen öffentlicher Ausschreibungsverfahren – zunächst für die fünfjährige Modellphase der EUTB und jüngst für die Anschlussförderung – jeweils mit dem BMAS verhandelt wurde.

#### 3.1.1 Aufbau und Personal der FTB

##### **Allgemeiner Aufbau**

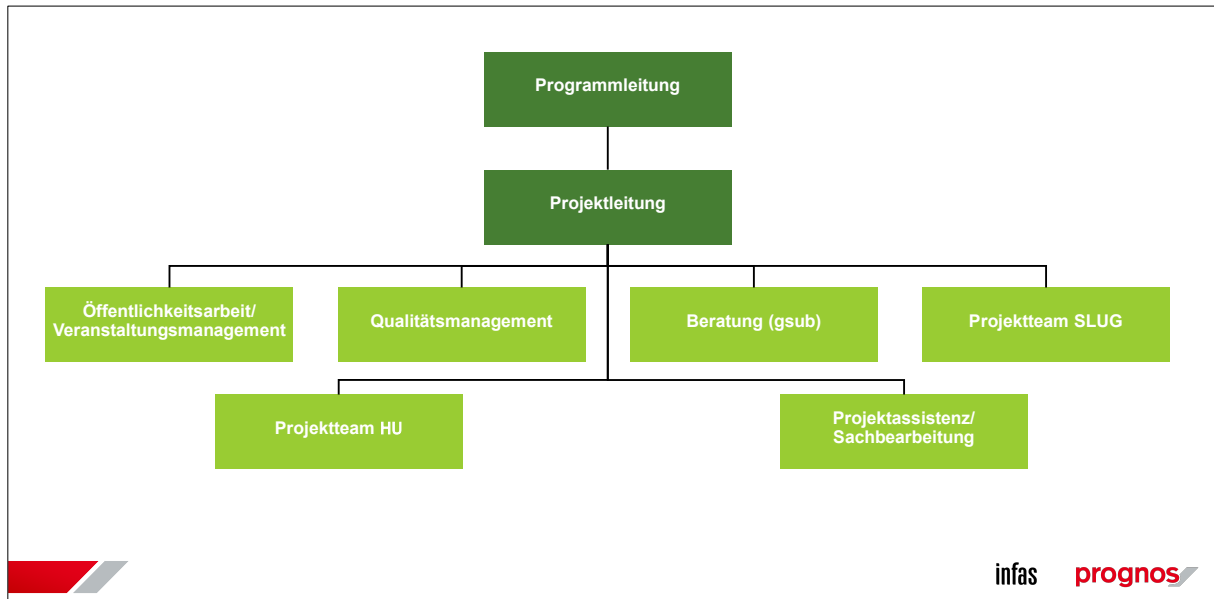
Das Kernteam der FTB unterteilt sich in eine Programm- und eine Projektleitung sowie sechs Arbeitsteams. Während die Programmleitung primär mit der übergeordneten fachlichen und strategischen Ausrichtung betraut ist, leitet die Projektleitung das operative Tagesgeschäft. Die Arbeitsteams in den Bereichen Öffentlichkeitsarbeit/Veranstaltungsmanagement, Qualitätsmanagement und Projektassistenz/Sachbearbeitung bestehen ausschließlich aus Mitarbeitenden der gsub. Die Beratung der EUTB-Angebote im sogenannten Backoffice findet projektpartnerübergreifend sowohl durch Mitarbeitende der gsub (im Organigramm Team Beratung (gsub)) als auch durch Angestellte der

---

<sup>19</sup> Bei der SLUG wurde während des Evaluationszeitraums ein Wechsel der Rechtsform vorgenommen. Ursprünglich trat sie als Selbstbestimmt Leben UG (haftungsbeschränkt) in Erscheinung.

SLUG statt. Das Projektteam der HU ist vorwiegend für die Herstellung der Barrierefreiheit aller Produkte der FTB für Menschen mit Hörbeeinträchtigungen verantwortlich und arbeitet im Vergleich zu den anderen Teams autonomer.

**Abbildung 3-1: Organigramm der Fachstelle Teilhabeberatung**



Quelle: Organisationsanalyse der FTB

Mit Stand September 2021 setzte sich das Kernteam der FTB aus insgesamt 32 Personen zusammen (inkl. studentische Mitarbeitende sowie Aushilfskräfte). Davon waren 22 Mitarbeitende dem Hauptauftragnehmer gsub zugehörig, sechs Personen der SLUG, sowie vier Personen der Humboldt-Universität Berlin (HU). Gegenüber der ursprünglich angedachten Größe bedeutet dies eine geringfügige Personalaufstockung – so hatte die FTB nach Abschluss der Aufbauphase im Spätsommer 2018 noch über einen Personalkörper von 28 Mitarbeitenden verfügt.

Erweitert wird das Kernteam der FTB durch sechs sogenannte Focus-Teams. Diese vereinen insgesamt ca. 50 externe Sachverständige – oftmals Personen mit Beeinträchtigungen und Behinderungserfahrungen –, die mit ihrer Expertise die inhaltlich-fachliche Arbeit der EUTB punktuell unterstützen. Eine besonders wichtige Rolle und kontinuierliche Einbindung erfuhren die Focus-Teams bei der Entwicklung grundlegender Konzepte und Produkte in der Anfangszeit der EUTB. Seither erfolgt ihr Einsatz flexibler und stärker bedarfsgerecht.

### Personalstruktur

Die einmalig im September 2018 durchgeführte Personalstrukturanalyse (Tabelle 1) vermittelt einen Eindruck von den Hintergründen und Qualifikationen der festangestellten FTB-Mitarbeitenden, wenngleich einschränkend auf die nicht ganz unerhebliche Personalfuktuation im Laufe der vergangenen Jahre hingewiesen werden muss. So wurden bei der Gründung der FTB über 60 Prozent des Teams explizit für das Projekt neu eingestellt; diese waren zuvor noch nicht bei einem der drei Projektpartner beschäftigt. Das Verhältnis von weiblichen und männlichen Mitarbeitenden lag 2018 bei etwa zwei zu eins, das Durchschnittsalter betrug 44 Jahre. Der Anteil der FTB-Mitarbeitenden mit Hochschulabschluss lag bei über 90 Prozent, ein Großteil verfügte zudem über zum Teil langjährige Berufserfahrung im Themenkomplex Behinderung und Teilhabe. Darüber hinaus hatten mehr als 40 Prozent aller Mitarbeitenden eine amtlich anerkannte Behinderung.

**Tabelle 3-1: Personalstruktur der FTB (Stand: 31. August 2018)**

	Anzahl	Anteil
<b>Persönliche Merkmale</b>		
Durchschnittsalter der Mitarbeitenden in Jahren	44	-
Mitarbeitende über 49 Jahre	10	36 %
Mitarbeitende unter 35 Jahre	9	32 %
Mitarbeitende weiblich	18	64 %
Mitarbeitende männlich	10	36 %
Mitarbeitende mit anerkannter Behinderung (GdB)	12	43 %
<b>Qualifikation und Erfahrung</b>		
Mitarbeitende mit Hochschulabschluss	26	93 %
Mitarbeitende mit Berufserfahrung im Bereich Beratung	20	71 %
Durchschnittliche Dauer der Berufserfahrung im Bereich Beratung in Jahren (wenn vorhanden)	14	-
Mitarbeitende mit Berufserfahrung im Bereich Behinderung/Teilhabe	22	79 %
Mitarbeitende mit Berufserfahrung im Bereich Peer-Beratung	9	32 %

Quelle: Organisationsanalyse der FTB (n = 28)

### Weitere Rahmenbedingungen

Räumlich ist die FTB dezentral organisiert, d. h., die FTB-Mitarbeitenden sind in den Büros ihres jeweiligen Arbeitgebers tätig. In der Außendarstellung strebt die FTB jedoch das Bild einer einheitlichen Fachstelle an, die Aufteilung auf verschiedene Unternehmen bzw. Institutionen ist nicht unmittelbar ersichtlich und spielt nach eigener Aussage auch für den direkten Kontakt mit den Beraterinnen und Beratern der EUTB-Angebote keine Rolle. Problematisch war insbesondere in der Anfangsphase vielmehr die Tatsache, dass die gsub mbH zusätzlich zur FTB noch mit der Projekt-Administration der EUTB beauftragt wurde und viele Beratungskräfte die jeweiligen Zuständigkeiten nicht auseinanderhalten konnten. Insofern erreichten die FTB in den Jahren 2018 und 2019 vermehrt auch Anfragen zu förderrechtlichen Fragestellungen, die eigentlich im Verantwortungsbereich der Administration liegen.

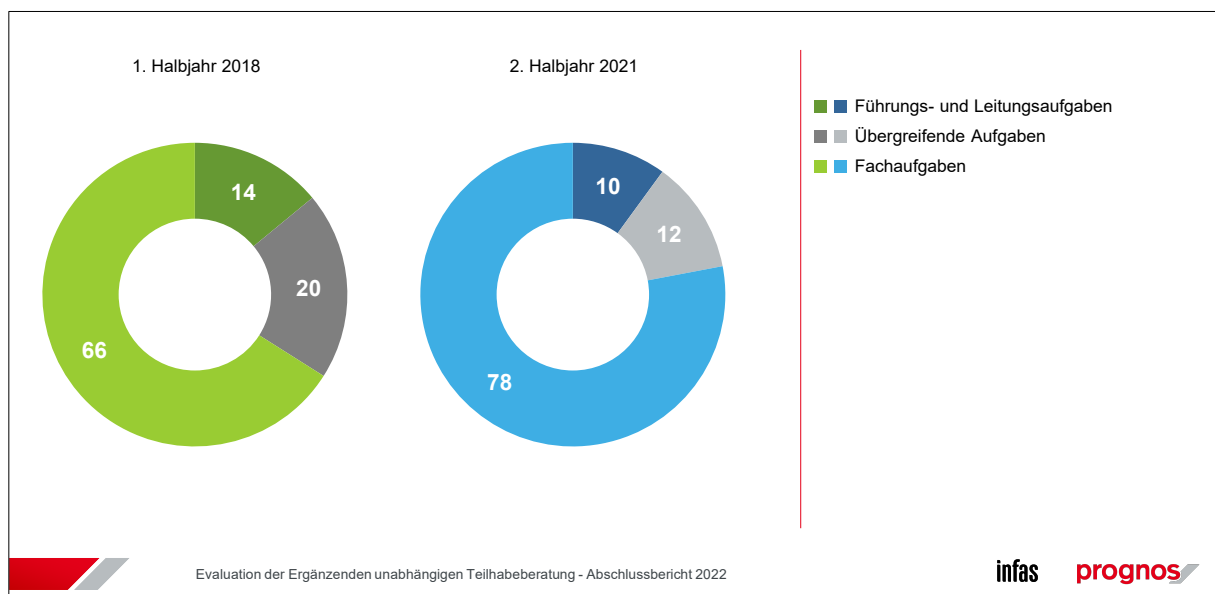
#### 3.1.2 Aufgaben der FTB und eingesetzter Personalaufwand

Im Rahmen der Organisationsanalyse wurde der eingesetzte Personalaufwand der FTB für zwei Zeiträume ermittelt: für das erste Halbjahr 2018, während dessen sich die FTB sowie die EUTB insgesamt noch im Aufbau befand, sowie für das zweite Halbjahr 2021, das als Phase des „Regelbetriebs“ angesehen werden kann. Demnach wurden im ersten Halbjahr 2018 insgesamt 16,4 Vollzeitäquivalente (VZÄ) für alle Tätigkeiten des Kernteams eingesetzt. Im zweiten Halbjahr 2021 betrug der entsprechende Personaleinsatz 18,9 VZÄ – hier spiegelt sich die oben erwähnte Personalaufstockung wider.

## Aufgabenbereiche

Für eine Zuordnung des Personalaufwands zu den unterschiedlichen Aufgabenbereichen der FTB wurden zudem alle Tätigkeiten der FTB-Mitarbeitenden katalogisiert und durch die FTB-Mitarbeitenden selbstständig mit einem entsprechenden VZÄ-Wert versehen (sog. Aufgabenbestandsanalyse). Im Ergebnis zeigt sich zunächst, dass der Anteil der *Führungs- und Leitungsaufgaben* wie Personalgespräche und Projektsteuerung sowie der übergreifenden administrativen Aufgaben – dazu zählen etwa Sekretariats- und Assistententätigkeiten – in der Gegenüberstellung der beiden Betrachtungszeiträume geringer geworden ist (Abbildung 3-2). Im Gegensatz zur Aufbauphase im ersten Halbjahr 2018 beanspruchten diese während des zweiten Halbjahres 2021 nur noch 22 statt 34 Prozent aller Personalressourcen. Die Verschiebung erfolgte zugunsten der *Fachaufgaben*, also all jenen Tätigkeiten, die den Kernauftrag der FTB als übergreifende Infrastruktur zur Unterstützung der Umsetzung der EUTB definieren.

**Abbildung 3-2: Personalaufwand der FTB im ersten Halbjahr 2018 und im zweiten Halbjahr 2021 nach Aufgabenkategorien**



Quelle: Organisationsanalyse der FTB, Basis: Anzahl der Vollzeitäquivalente (VZÄ) für alle Aufgaben der Fachstelle Teilhabeberatung; 1. Halbjahr 2018: 16,38 VZÄ; 2. Halbjahr 2021: 18,89 VZÄ. Angaben in Prozent von 100 Prozent abweichend: Rundungsdifferenzen.

## Fachaufgaben

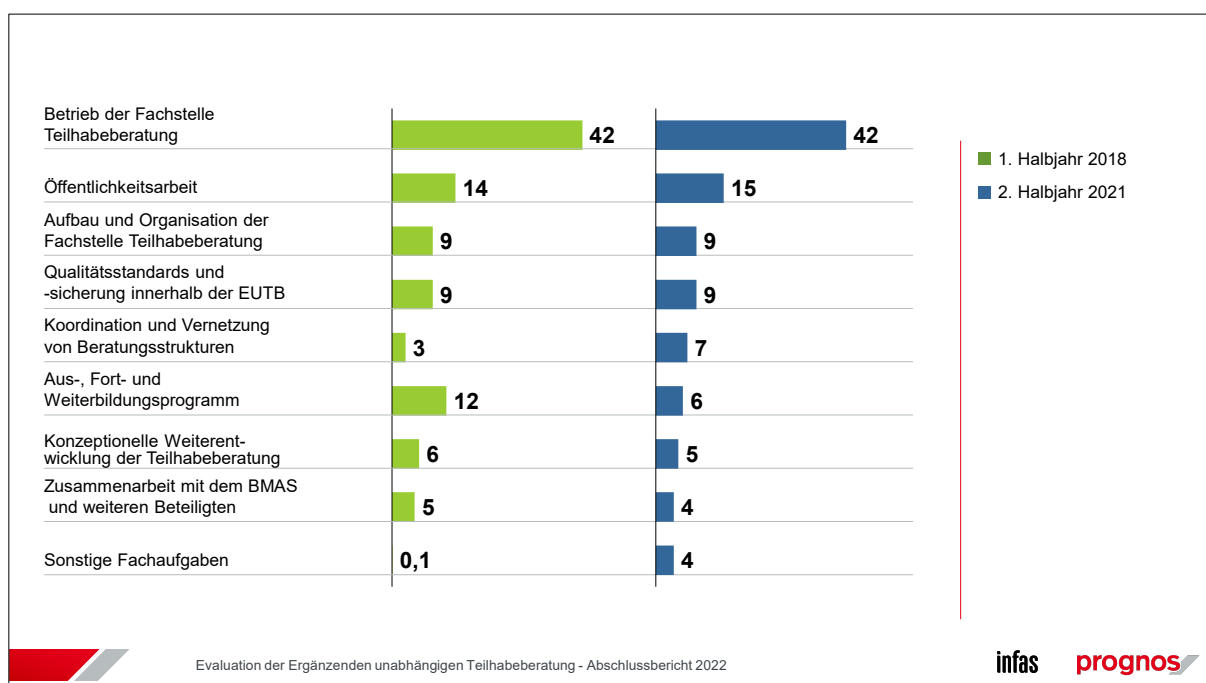
Die nachfolgende Abbildung betrachtet nun ausschließlich die Fachaufgaben der FTB, wobei die neun dargestellten Aufgabenblöcke den in der Leistungsbeschreibung des BMAS genannten Leistungsbereichen entsprechen. Der Vergleich beider Betrachtungszeiträume offenbart nur wenig Veränderungen im Personalaufwand. Außerdem lässt sich feststellen, dass alle in der Leistungsbeschreibung genannten Bereiche von der FTB grundsätzlich erfüllt werden.

Der Schwerpunkt der Aufgabenwahrnehmung war sowohl im ersten Halbjahr 2018 als auch im zweiten Halbjahr 2021 mit 42 Prozent des Gesamtaufwands der Betrieb der Fachstelle Teilhabeberatung. Darunter fallen alle Dienstleistungsaufgaben für die rund 500 EUTB-Angebote – insbesondere deren kontinuierliche Begleitung durch die Beraterinnen und Berater des Backoffice per Telefon und



E-Mail. Auch wenn sich der quantitative Personalaufwand hier anteilig nicht verändert habe, so schilderten es die zuständigen FTB-Mitarbeitenden in den Fachgesprächen, habe im Laufe der Zeit jedoch eine merkliche inhaltliche Verschiebung von einer vorwiegend organisatorischen Unterstützung der EUTB-Angebote im Zusammenhang mit deren Errichtung hin zu einer verstärkten fachlichen Begleitung der Beratungstätigkeit vor Ort stattgefunden. Weitere zentrale Tätigkeiten, die unter dem Betrieb der FTB subsummiert werden, sind die Erstellung und kontinuierliche Pflege der Webseite [www.teilhabeberatung.de](http://www.teilhabeberatung.de) sowie die regelmäßige Auswertung und Weiterentwicklung der Beratungsdokumentation.

**Abbildung 3-3: Verteilung des Personalaufwands der Fachaufgaben der FTB im ersten Halbjahr 2018 und zweiten Halbjahr 2021**



Quelle: Organisationsanalyse der FTB, Basis: Anzahl der Vollzeitäquivalente (VZÄ) für Fachaufgaben der Fachstelle Teilhabeberatung; 1. Halbjahr 2018: 11,01 VZÄ; 2. Halbjahr 2021: 14,70 VZÄ. Angaben in Prozent, von 100 Prozent abweichend: Rundungsdifferenzen.

Als in beiden Zeiträumen zweitgrößter Aufgabenblock band die Öffentlichkeitsarbeit 14 bzw. 15 Prozent aller Personalressourcen – auch hier gab es kaum Veränderungen (Abbildung 3-3). Eine Zunahme erfuhr die Koordination und Vernetzung von Beratungsstrukturen (von 3 auf 7 Prozent Anteil am Personalaufwand der Fachaufgaben). Demgegenüber nahm der relative Personaleinsatz beim Aus-, Fort- und Weiterbildungsprogramm – hierunter fallen insbesondere alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Grundqualifizierung der Beratungskräfte – von 12 auf 6 Prozent merklich ab, was plausibel ist vor dem Hintergrund, dass der Großteil der Grundschulungsseminare in den ersten beiden Jahren stattfand (siehe Tabelle 3-3) und sich bei der Organisation der Veranstaltungen eine zunehmende Routine eingestellt haben dürfte.

### Einschätzungen der FTB-Mitarbeitenden

Die FTB-Mitarbeitenden selbst bewerteten die Personalausstattung im Hinblick auf die anfallenden Arbeiten grundsätzlich als angemessen. Auch entspreche der Aufwand für die einzelnen Teilbereiche

der FTB in der Gesamtheit den eigenen Planungen bzw. dessen, was im Angebot an das BMAS kalkuliert worden sei. Lediglich die deutlich höhere als ursprünglich vom BMAS beabsichtigte Zahl der geförderten EUTB-Angebote erforderte eine interne Reorganisation und Ausweitung des Teams Beratung in mehreren Stufen.

Einzelne Aufgaben, die sich entgegen den Erwartungen als aufwendiger herausstellten, seien vor allem der Aufbau und die Pflege der Webseite inklusive der Abstimmungen mit der betreuenden Agentur, die Erstellung des Qualitätsmanagementhandbuchs und die Auswertung und Weiterentwicklung der Beratungsdokumentation gewesen. Hinzu kommt die (im Vorfeld nicht vorhersehbare) Konzeption neuer, digitaler Formate im Zuge der Coronapandemie. Mehrarbeitsspitzen kämen gelegentlich vor, könnten allerdings durch gute Arbeitsorganisation und die vorhandene Personalkompetenz gut aufgefangen werden, so die Aussagen in den Fachgesprächen. Außerdem habe sich bei vielen Aufgaben mittlerweile eine gewisse Routine eingestellt, was stellenweise für Entlastung Sorge.

### 3.1.3 Interne Prozesse

Ein weiterer Fokus der Organisationsanalyse lag auf den internen Abläufen der FTB. Hierfür wurden in den vergangenen Jahren zusätzlich zu den Fachgesprächen diverse thematische und prozessbezogene Workshops mit der FTB durchgeführt, deren Ergebnisse in diesem Bericht nicht im Detail wiedergegeben werden können. Nichtsdestotrotz lassen sich in der Gesamtbetrachtung aller vorliegenden Informationen die folgenden übergreifenden Erkenntnisse festhalten.

Die internen Abläufe der FTB charakterisieren sich durch ein hohes Maß an Professionalität und Standardisierung, das sich im Laufe der Zeit kontinuierlich entwickelt hat und von den bestehenden Strukturen beim Hauptauftragnehmer gsub profitiert. So wurden zu zahlreichen Prozessen umfangreiche Ablaufstandards festgelegt, Redaktionspläne erstellt und Stellenprofile für die FTB-Beschäftigten formuliert. Für das Qualitätsmanagement wurden bis zum Jahr 2021 eigene, nach der Norm *DIN EN ISO 9001* zertifizierte Prozesshandbücher geschaffen. Die hohe Personalfluktuation im Jahr 2020 wurde zudem als Anlass genutzt, um den Einarbeitungsprozess für neue Mitarbeitende zu systematisieren.

Viele interne Arbeitsschritte der FTB erfolgen hoch vernetzt, d. h., es müssen oftmals mehrere Fachexpertisen miteinander verknüpft werden. Für die Kommunikation und Abstimmung zwischen den Teams und Projektpartnern wurden nach Ansicht aller Beteiligten gut funktionierende Austauschformate, etwa regelmäßige Team- und Leitungssitzungen, eingerichtet. Eine Umstellung auf Videokonferenzen und ähnliche Formate im Zuge der Coronapandemie sei ohne Weiteres möglich gewesen. Auch die alltägliche Zusammenarbeit gestalte sich in einem sehr konstruktiven und vertrauensvollen Rahmen. Die Aufteilung der FTB auf verschiedene Projektpartner sei im Arbeitsalltag vollkommen unproblematisch. Gegenteilige Stimmen sind der Evaluation nicht bekannt.

Die interne Gesamtsteuerung sowie die Außenkommunikation gegenüber dem BMAS liegen zentral in ausschließlicher Zuständigkeit der beiden Projektleitungen. Ihre Ansprechbarkeit und Erreichbarkeit wurde vom BMAS als sehr gut eingestuft. Als Reaktion auf die personelle Aufstockung und ausgeweitete fachliche Begleitung der EUTB-Angebote wurde nach den Anfangsjahren eine mittlere Leitungsebene etabliert, die die interne Steuerung seitdem unterstützt und für Entlastung sorgt. Insgesamt zeichnet sich das Prozessmanagement als äußerst verlässlich und zielorientiert aus. Auch das BMAS bescheinigte der FTB im Rahmen des Fachgesprächs ein hohes Maß an Dienstleistungsorientierung.

### 3.1.4 Materialien und Dienstleistungen zur Unterstützung der EUTB-Angebote

#### **Steuerungsansatz**

Kernaufgabe der FTB ist es, die Beratungsangebote vor Ort fachlich und organisatorisch zu unterstützen und auf diesem Wege ein Mindestmaß an deutschlandweit einheitlichen Standards der EUTB zu gewährleisten. Die Herangehensweise der FTB folgt dem Prinzip, nur Rahmenvorgaben zu definieren, die von den EUTB-Angeboten vor Ort weitgehend autonom ausgestaltet werden soll(t)en. Zielsetzung der FTB ist es daher, die inhaltlichen Rahmenbedingungen und Prozesse der EUTB zu definieren und die Beraterinnen und Berater in ihrer Rolle zu stärken. Eine gezielte Durchsetzung und Kontrolle von Qualität im Sinne eines externen Audits ist nicht möglich und auch nicht gewünscht. Stattdessen werden – neben der verpflichtenden Grundqualifizierung (siehe Abschnitt 3.2) – zahlreiche Möglichkeiten zur regelmäßigen Reflexion und Selbstevaluation geschaffen. EUTB-relevante Themen sind dabei insbesondere die Beratungskompetenz, das fachliche Wissen, die Unabhängigkeit und Neutralität der Beraterinnen und Berater, die Vernetzung mit lokalen Akteuren, die Barrierefreiheit sowie die Datensicherheit.

Als essenziell für den gewählten Ansatz wird von der FTB der „direkte Draht“ zu den Beraterinnen und Beratern durch die sogenannte Backoffice-Beratung betrachtet. Allen EUTB-Beratungskräften stehen feste Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner bei der FTB zur Verfügung, die einen regelmäßigen Kontakt zu den Beratungskräften pflegen und Hilfestellung sowohl bei organisatorischen als auch fachlichen Fragen leisten. Eine Zuteilung der Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner erfolgt auf Basis der geografischen Lage der EUTB-Angebote.

Rahmengebendes Tool der FTB ist darüber hinaus die eigens konzipierte Webseite [www.teilhabeberatung.de](http://www.teilhabeberatung.de). Diese enthält zum einen alle wichtigen Informationen für Ratsuchende und repräsentiert die EUTB gegenüber der breiten Öffentlichkeit. Zum anderen verfügt sie über einen speziell auf die EUTB-Beratungskräfte zugeschnittenen passwortgeschützten Bereich, wo eine Vielzahl von unterstützenden und der Selbststeuerung der Beraterinnen und Berater zuträglichen Materialien und Formaten bereitgestellt sind. Die Webseite ist nach eigener Aussage der FTB umfassend barrierefrei zugänglich und bedienbar, ein Großteil der Inhalte liegt zudem auch in Leichter Sprache sowie Deutscher Gebärdensprache vor.

#### **Unterstützende Materialien und Formate im Überblick**

Tabelle 3-2 sowie die nachfolgenden Absätze geben einen Überblick über die wichtigsten Arbeitsergebnisse und „Produkte“ der FTB im Hinblick auf ihre verschiedenen Aufgabenbereiche. Viele davon sind ausschließlich über den internen Bereich der Webseite der FTB erreichbar.

Zur Vermittlung von Standards und Begleitung von Qualitätsprozessen wurde das Qualitätsmanagementhandbuch für EUTB-Angebote (QMH-EUTB) entwickelt. Das QMH-EUTB stellt das zentrale Überblicksdokument und Nachschlagewerk zu allen relevanten Aspekten im Kontext der Umsetzung der EUTB dar und soll aufgrund seiner herausgehobenen Rolle – anders als die übrigen Materialien und Formate – zum Schluss dieses Abschnitts noch einmal vertiefend betrachtet werden.

Das partizipativ unter Einbeziehung von rund 750 Beratungskräften entwickelte Leitbild der EUTB setzt den Rahmen für das gemeinsame Grundverständnis und grundlegende Qualitätsstandards der

EUTB. Verbindliche Kriterien für den Beratungsprozess enthält der Beratungsleitfaden, der in der Praxis erprobt und kontinuierlich auf Basis der Hinweise der Beratungspersonen überarbeitet wird.

Für die konkrete Qualifizierung der EUTB-Beraterinnen und -Berater sind Schulungsangebote das wichtigste Element. Hierfür wurden die Grundqualifizierung, die im Rahmen dieser Evaluation gesondert untersucht wird, sowie weitere regionale und themenbezogene Schulungsveranstaltungen geschaffen. Ergänzt werden die Schulungen durch Materialien des Selbststudiums. Hier sind beispielhaft die zu Beginn der EUTB entwickelten Studienbriefe zu nennen, verhältnismäßig ausführliche und von externen Autorinnen und Autoren verfasste Abhandlungen. Mittlerweile wurden die Studienbriefe durch die monatlich erscheinenden und deutlich kompakteren E-Mail-Fachinformationen abgelöst.

Als „Erfolgsmodell“ sowohl zur Qualitätssicherung als auch zur Vernetzung der Beratungspersonen untereinander wird der digitale Austausch mit der Fachstelle Teilhabeberatung angesehen. Ursprünglich aufgrund mangelnder Alternativen während der Coronabeschränkungen ins Leben gerufen, entwickelte sich eine unerwartet hohe Nachfrage für diese Online-Zusammenkunft von rund 30 bis 40 Beraterinnen und Beratern mit FTB-Mitarbeitenden. Bei den unregelmäßig stattfindenden Terminen werden jeweils wechselnde, aktuelle Themen gemeinsam diskutiert.

Zur Information und Wissensvermittlung existieren darüber hinaus unter anderem eine Linkliste zu weiteren Informations- und Beratungsangeboten sowie eine unkommentierte Sammlung aktueller und rechtskräftiger gerichtlicher Entscheidungen rund um die Themen der EUTB. Nicht zuletzt stellt die FTB Handreichungen sowie vielfältige Materialien zur Unterstützung der lokalen Öffentlichkeitsarbeit der EUTB-Angebote zur Verfügung.

Inwiefern die jeweiligen Produkte im Einzelnen dem Zweck der Selbststeuerung und -überprüfung der Beraterinnen und Berater vor Ort dienlich sind und welche inhaltliche Qualität sie aufweisen, lässt sich im Rahmen der vorliegenden Evaluation nicht im Detail analysieren. Allerdings lässt sich konstatieren, dass die FTB einerseits hohen Qualitätsanforderungen seitens des BMAS unterliegt, die sie nach dessen Aussage weitestgehend erfüllt. Dazu trägt auch bei, dass viele Produkte in Zusammenarbeit mit den Expertinnen und Experten der Focus-Teams entwickelt werden, was den Prozess für einen vertiefenden fachlichen Diskurs öffnet. Andererseits findet nach wie vor eine enge Abstimmung mit dem BMAS zu jedem einzelnen Produkt statt, um den hohen Qualitätsanspruch und die fachliche Richtigkeit der enthaltenen Informationen zu gewährleisten.

Wie in den Gesprächen mit allen Beteiligten außerdem deutlich wurde, unterliegt die FTB selbst einem ständigen Lernprozess. Zahlreiche Materialien, die in der Anfangsphase der EUTB unter teils hohem Termindruck erstellt werden mussten, sind mittlerweile überarbeitet oder ausgetauscht. Hinzu kommt, dass im Laufe der Zeit auch neue Formate und Themen, die aufgrund veränderter Rahmenbedingungen plötzlich Relevanz bekamen, bereitgestellt wurden. Inwieweit derartige Neuerungen primär vom BMAS an die FTB beauftragt oder aber von der FTB in Eigeninitiative vorangetrieben werden sollten, war zum Zeitpunkt der Entstehung dieses Abschlussberichts Gegenstand eines Aushandlungsprozesses zwischen den beiden Seiten.

**Tabelle 3-2: Übersicht zentraler Materialien und Formate der FTB für die EUTB-Angebote**

<b>Information und Wissensvermittlung</b>	<b>Qualität in den Beratungsangeboten</b>	<b>Qualifizierung der Beratungspersonen</b>	<b>Vernetzung von Beratungsstrukturen</b>	<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>
Wörterbuch der Teilhabe	Qualitätsmanagementhandbuch für EUTB-Angebote	Seminare zur Grundqualifizierung, einschließlich Zusatzmodule	Beratungsatlas (Suchmaske)	Handreichung zur Nutzung von sozialen Netzwerken
Linkliste zu weiteren Informations- und Beratungsangeboten	EUTB-Leitbild	regionale Schulungsveranstaltungen (2018)	Online-Austauschforum für EUTB-Beratungspersonen	umfangreiche Materialien zur Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit der Beratungsangebote (Logos, Druckvorlagen, etc.)
FAQ-Sammlung	Beratungsleitfaden	themenbezogene Schulungsveranstaltungen	Vernetzungsleitfaden	
Newsletter	Muster-Kompetenzprofil Beratungspersonen	Handreichung „Empfehlungen für eine Weiterbildung für die Beratungspersonen der EUTB“	Fachtagung in Berlin (2018)	
Urteilssammlung	Fragebogen „Ihr Feedback zur Beratung“	Studienbriefe (bis 2020)	digitaler Austausch mit der Fachstelle Teilhabeberatung	
Übersicht „Informationen zum Umgang mit dem Coronavirus“	Beratungsdokumentation	Reader Fachinformation		
	Online-Kontaktformular „Ihre Meinung ist uns wichtig!“	E-Mail-Fachinformation		
	Handreichung zu Anforderungen der Barrierefreiheit	kommentierte Literaturliste		
	Handreichung zur Finanzierung von Barrierefreiheit			
	Hinweise zum Datenschutz			

Quelle: Organisationsanalyse der FTB

## Das Qualitätsmanagementhandbuch für EUTB-Angebote

Zentrales Dokument für die Einhaltung und Weiterentwicklung von Qualitätsstandards in den EUTB-Angeboten ist das QMH-EUTB.<sup>20</sup> In seiner ersten Version 1.0 wurde das QMH-EUTB Ende des Jahres 2020 im Rahmen einer Veranstaltung für die Beratungsangebote eingeführt – mittlerweile liegt eine aktualisierte Version 2.0 vor (letzter Stand Juli 2022). Ziel des QMH-EUTB ist es, für die Praxis die fachlichen Grundsätze zur Qualitätsentwicklung und -sicherung in den EUTB-Angeboten zusammenzufassen und den Trägern und Beratungskräften zur Verfügung zu stellen, indem es einen Überblick über vorhandene Dokumente, Begrifflichkeiten und Qualitätskriterien gibt. Außerdem soll es als Instrument der Selbstbewertung der Qualität im eigenen Beratungsangebot dienen.

Adressatinnen und Adressaten des QMH-EUTB sind sowohl erfahrene als auch neue Mitarbeitende der EUTB-Angebote. Inhaltlich gliedert sich das QMH-EUTB in sieben thematische Kapitel, die jeweils fachliche Einführungen zur Wissensvermittlung, Strukturblätter mit einer Beschreibung der Kernaktivität sowie Qualitätsindikatoren mit Fragen für die Selbstreflexion enthalten. Im Anhang stellt das QMH-EUTB darüber hinaus zahlreiche Muster-Formulare (z. B. für Protokolle) und Checklisten (z. B. Checkliste Teamsitzung, Checkliste Beschwerde) zur Arbeitserleichterung bereit. Die Auswahl der Inhalte des QMH-EUTB orientierte sich nach Aussage der FTB-Mitarbeitenden zunächst an den drei großen Aufgabenbereichen der FTB in Bezug auf die Beratungspraxis in den EUTB-Angeboten: Beratung, Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit sowie Qualitätsentwicklung und -sicherung. Weitere Themen sind der Datenschutz, die Infrastruktur sowie das Personal.

Insofern es bislang kein vergleichbares psychosoziales Dienstleistungs- bzw. Beratungsangebot gab, musste bei der Erstellung des QMH-EUTB weitgehend Neuland betreten werden. Gleichwohl erfolgte die strukturelle Entwicklung in Orientierung an Elementen gängiger Qualitätsmanagementsysteme (z. B. DIN EN ISO 9001:2015, LQW – Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Aus-, Fort- und Weiterbildung), um auch anschlussfähig an vorhandene QM-Systeme der Beratungseinrichtungen zu sein. Bei der Entwicklung des QMH-EUTB durch die Mitarbeitenden der FTB sowie die Mitglieder des Fokus-Teams Qualität wurden auch EUTB-Beratungskräfte einbezogen, etwa über das Einholen von Rückmeldungen zu Entwürfen. Nach Einschätzung der FTB-Mitarbeitenden zeigt das QMH-EUTB, dass es gelungen ist, durch gemeinsame Erfahrungen in der Umsetzung der EUTB-Beratung bundesweite Qualitätsstandards zu entwickeln. Durch den Austausch zwischen der FTB und den Beratungsangeboten sowie zwischen den Beratungsangeboten habe untereinander eine gemeinsame Annäherung an die Standards sowie ein wechselseitiges Lernen voneinander stattgefunden.

Für die Weiterfinanzierung der EUTB nach der Modellphase soll das QMH-EUTB kontinuierlich weiterentwickelt werden, unter anderem auf Basis von Rückmeldungen durch die Beratungskräfte, Ergebnissen aus den Beratungsdokumentationen, Feedbacks der Ratsuchenden und Hinweisen des BMAS. Ab 2023 wird die Anwendung des QMH für alle EUTB-Angebote verpflichtend, auch eine flächendeckende Teilnahme an Qualitätszirkeln ist Teil der derzeitigen Planung. Ein externes Audit ist jedoch im Interesse der Selbstreflexion weiterhin nicht vorgesehen. Die FTB will die Umsetzung und Weiterentwicklung der Qualität durch Beratung, nicht durch externe Prüfung unterstützen.

---

<sup>20</sup> Die folgenden Darstellungen basieren auf den Dokumenten des QMH sowie erläuternden Informationen im internen Bereich der Webseite der FTB und werden ergänzt durch Erkenntnisse aus einem Fachgespräch und einem Workshop mit den Mitarbeitenden der FTB.

### 3.1.5 Die FTB aus Sicht der EUTB-Angebote

Zum Schluss wird der Frage nachgegangen, welches Bild die Beraterinnen und Berater sowie Koordinierende der EUTB-Angebote von der FTB haben und wie sie die zur Verfügung gestellten Materialien und Produkte bewerten.

#### **Generelle Zufriedenheit mit der FTB**

Einen systematischen Überblick liefert zunächst die von der FTB 2021 selbst und nicht im Rahmen dieser Evaluation durchgeführte Befragung der Beraterinnen und Berater (sog. EUTB Kund\*innenbefragung<sup>21</sup> 2021) (Burfeind 2021), an der sich 537 Personen beteiligten und deren Kernergebnisse im Folgenden kurz wiedergegeben werden sollen. Abgefragt wurden acht verschiedene Themenfelder, die jeweils in Teilaspekte untergliedert sind und die von den Befragungsteilnehmenden auf einer vierstufigen Zufriedenheitsskala bewertet werden sollten.

Insgesamt zeigt sich eine sehr hohe Zufriedenheit der Beratungskräfte mit den Aktivitäten und Materialien der FTB. Alle Themenfelder erhielten durchgehend gute bis sehr gute Bewertungen. Am positivsten eingeschätzt wurden die allgemeine Erreichbarkeit der FTB und die Backoffice-Beratung. Teilaspekte, die dabei die höchsten Zustimmungswerte erhielten, waren die Tatsache, dass feste Ansprechpersonen für die eigenen Anliegen bei der FTB zur Verfügung stehen (98 % sehr zufrieden oder zufrieden), die Zeit, die sich diese Ansprechpersonen für die Bearbeitung der individuellen Anliegen nehmen (97 %) sowie deren wertschätzende und empathische Haltung (96 %). Vergleichsweise am schlechtesten, aber immer noch gut, schnitt das Themenfeld Öffentlichkeitsarbeit ab. Hier wurde vor allem die App „Teilhabeberatung“ am wenigsten positiv gesehen (65 % sehr zufrieden oder zufrieden).

Analog zur Kund\*innenbefragung stellte sich auch in den durchgeführten Workshops und Einzelinterviews mit Leitungskräften von EUTB-Angeboten ein überwiegend positives Gesamtbild der FTB heraus. Betont wurden – abgesehen von einigen wenigen Ausnahmen – auch hier die gute Erreichbarkeit und Fachkompetenz der FTB-Mitarbeitenden und die Vielfältigkeit der Unterstützungsangebote. Die Beratungskräfte äußerten sich in der letzten Welle der Fokusgruppen im Frühjahr 2022 ebenfalls sehr wertschätzend über die Angebote und Materialien der FTB. Diese vermittelten Sicherheit und fachliche Orientierung für das Beratungshandeln. Kritische Anmerkungen zur FTB genereller Art wurden gegenüber der wissenschaftlichen Begleitforschung während des gesamten Untersuchungszeitraums kaum gemacht.

Zur Frage, wie viel und welche Art der Unterstützung die FTB leisten sollte, waren sich die Befragten sehr uneins. Während sich einige Leitungskräfte noch mehr Hilfestellung und fachliche Begleitung, beispielsweise in rechtlichen oder regionalspezifischen Fragestellungen oder komplexen Einzelfällen, wünschten, gaben andere an, gar keinen großen Bedarf an Unterstützung durch die FTB zu haben, da sie bei Problemstellungen auf die Vorerfahrungen der Beratungskräfte sowie des Trägers oder die Expertise von Netzwerkkontakten zurückgreifen könnten. Gefordert wurde in diesem Zusammenhang stellenweise, mehr Transparenz im Hinblick auf die Aufgaben und Arbeitsweise der FTB zu erhalten. Im Zuge der durchgeführten Gespräche und Gruppendiskussionen wurden bis zuletzt Kritikpunkte formuliert, die eigentlich die beauftragte Stelle für die Administration der Fördermittel betreffen (die

---

<sup>21</sup> Alle in diesem Bericht enthaltenen Begriffe, die den sogenannten Genderstern enthalten, sind Eigennamen von Materialien und Formen der FTB.

ebenfalls bei der gsub mbH angesiedelt ist) und nicht die FTB mit ihrem Aufgabenprofil. Dies weist auf fortdauernden Aufklärungsbedarf hinsichtlich der Rollenverteilung der verschiedenen Akteure im Förderprogramm.

### **Bewertung spezifischer Materialien und Formate**

Was konkret das QMH-EUTB als zentralen Baustein für die Sicherung und Weiterentwicklung von Qualitätsstandards angeht, weisen die Ergebnisse der EUTB-Kund\*innenbefragung 2021 ebenfalls hohe Zustimmungswerte der Beratungskräfte auf. So äußerten sich die meisten sehr zufrieden oder zufrieden mit der Struktur (90 %) und dem Umfang (85 %) des Handbuchs. Für fast alle Beratungskräfte (92 %) ist das QMH-EUTB verständlich und die meisten (83 %) sind sehr zufrieden oder zufrieden mit der Verbesserung der Qualität ihrer Arbeit durch dessen Nutzung. Auch die Aussagen von Beratungs- und Leitungskräften der EUTB unterstreichen die Relevanz des QMH-EUTB für die Entwicklung und Umsetzung von Beratungsqualität in den Beratungsangeboten. Es werde unter anderem als Nachschlagewerk genutzt, um fachlich auf dem Laufenden zu bleiben und um Schwächen bzw. Bedarf an Weiterentwicklung in den Beratungsangeboten zu identifizieren, wenngleich in unterschiedlicher Intensität. Allein reiche es alles in allem für die Qualitätssicherung jedoch nicht aus, sondern gebe hierfür eher einen Rahmen.

Kritikpunkte in Bezug auf einzelne spezifische Materialien oder Formate, so sie denn überhaupt auftraten, richteten sich erstens an den Feedbackbogen zur Beratung, mit dem ein unmittelbares Stimmungsbild im Anschluss an ein Beratungsgespräch eingeholt werden soll. Nach Ansicht der Beratungskräfte seien die Bögen für viele Ratsuchende zu aufwendig oder könnten ihnen aufgrund ihrer emotionalen Situation nach der Beratung nicht zugemutet werden, weshalb die Bögen mitunter absichtlich gar nicht oder nur an ausgewählte Personen ausgegeben würden. Überdies gebe es viel informelles Feedback, das nicht richtig erfasst werden könne. Gewünscht wurde deshalb eine Weiterentwicklung der Feedbackerhebung. Zweitens wurde das Online-Forum zum Austausch der Beraterinnen und Berater untereinander teilweise als nicht ausreichend barrierefrei wahrgenommen. Ebenfalls wurden – vor allem in der Anfangsphase – des Öfteren die im Rahmen der Grundqualifizierung ausgegebenen Unterlagen zum Selbststudium negativ bewertet. So wurde zum Beispiel bemängelt, dass die bis 2020 ausgegebenen Studienbriefe nur komprimierte und oberflächliche Informationen lieferten. Insofern würden sich diese eher zur Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, nicht aber für die Vertiefung von Wissen für qualifizierte bzw. erfahrene Beratungskräfte eignen. Zu guter Letzt wurde die Beratungsdokumentation häufiger kritisiert, vor allem aufgrund des fehlenden Zugangs zu den erfassten Daten des eigenen EUTB-Angebots. Dies mache eine doppelte Fallprotokollierung (einmal für die Beratungsdokumentation und einmal für den internen Gebrauch) notwendig, was Zusatzaufwand verursache und somit den Prozess der Qualitätssicherung erschwere.

## **3.2 Qualifizierung von EUTB-Beratungskräften**

Eine wichtige Säule der Qualitätssicherung der Beratungstätigkeit durch die FTB bildet die Teilnahme der Beratungskräfte an einer Grundschulung.<sup>22</sup> Es war die Aufgabe der FTB, den Schulungsbedarf zu erfassen sowie ein sachgerechtes Schulungskonzept zu entwickeln und dessen Umsetzung zu organisieren, „um einen möglichst einheitlichen Qualitätsstandard einhalten und garantieren zu können“

---

<sup>22</sup> Entsprechend der verwendeten Begrifflichkeiten der FTB werden die Begriffe Grundqualifizierung und (Grund-)Schulung im Folgenden synonym verwendet.



(BMAS 2018: 9). Im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung zur EUTB wird die Grundqualifizierung als eine Form der Erwachsenenbildung verstanden, die der Vertiefung, Erweiterung oder Aktualisierung von Wissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten dient (Nagel / Tiedtke 2007: 3). Die folgenden Ergebnisse basieren auf Informationen aus der Dokumentenanalyse (u. a. Curriculum der Grundqualifizierung, Feedbackbögen zu Schulungsveranstaltungen, Protokoll Train-the-Trainer-Treffen), den Fachgesprächen mit Mitarbeitenden der FTB, Fokusgruppeninterviews mit Trainerinnen und Trainern sowie mit Beratungskräften bzw. Teilnehmenden der Schulungen. An ausgewählten Stellen werden Daten aus der Befragung der Beratungsangebote sowie Informationen aus Interviews mit den Koordinierenden ergänzt. Zudem wird auf Ergebnisse der EUTB Kund\*innenbefragung 2021 (siehe Abschnitt 3.1.5) verwiesen. Es wird zunächst die Struktur der Schulung vorgestellt, im Anschluss folgen die Analyseergebnisse entlang der Qualitätskriterien der Konzept-, Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität (siehe Abschnitt 1.3 sowie den Anlagenband zum Evaluationsbericht).

### 3.2.1 Formate der Schulung

Die Grundqualifizierung der EUTB-Beratungskräfte besteht aus zwei Teilen: einem Seminar und einer Selbstlernphase (auf der Basis von Schulungsmaterialien, Tabelle 3-2). Alle Bestandteile der Grundschulung sind für alle sozialversicherungspflichtig beschäftigten Beratungskräfte (hauptberuflich oder auf Minijob-Basis) verpflichtend und sollten im Laufe des ersten Projektjahres 2018 bzw. im ersten Beschäftigungsjahr der Beratungskräfte absolviert werden. Falls nicht alle Plätze einer Schulungswoche belegt wurden oder kurzfristig Plätze frei wurden, konnten auf Antrag auch ehrenamtliche Beratungskräfte teilnehmen.

#### **Seminare**

Im Zeitraum von März 2018 bis März 2022 fanden insgesamt 89 Schulungsseminare mit 1.537 Teilnehmenden statt, der Großteil davon (65) mit 1.145 Teilnehmenden bereits in den ersten beiden Jahren bis März 2020. Die meisten Seminare wurden in Präsenz an bundesweit acht Standorten durchgeführt. Dabei wurde eine regionale Ausrichtung angestrebt. Die Teilnahme war kostenlos, es fielen lediglich Reise- und Übernachtungskosten an, die von den Trägern der Beratungsangebote übernommen wurden. Die Seminare wurden jeweils von zwei Trainerinnen und Trainern mit Beeinträchtigungen (Peers) und Beratungserfahrung im Duo nach der kooperativen Lehrmethode des Team-Teaching durchgeführt (zur Auswahl und Qualifizierung siehe unten).

Jedes Seminar umfasste 32 Arbeitseinheiten à 45 Minuten und wurde ganztägig in Form eines Blockseminars an fünf aufeinanderfolgenden Werktagen durchgeführt. Ende 2019 wurde eine sogenannte Kombi-Präsenz-Schulung mit 13 Teilnehmenden erprobt. In diesem Format wurden Lehrinhalte mehrheitlich online vermittelt, sodass die Präsenzzeit mit externen Video-Zuschaltungen (Hybrid-Format) auf ein Wochenende verkürzt werden konnte. Anstoß für die Konzeption dieses Schulungsmodells gaben nach Aussage der Mitarbeitenden der FTB Anfragen und Rückmeldungen von EUTB-Beraterinnen und -Beratern, die beispielsweise aufgrund von Beeinträchtigungen, familialen Betreuungsverpflichtungen, arbeitszeitvertraglichen Regelungen oder anderen persönlichen Gründen nicht für eine Woche freigestellt werden oder das häusliche Umfeld für diesen Zeitraum nicht verlassen konnten. Die Teilnahme an dem Kombi-Präsenz-Seminar sollte zudem jenen Beraterinnen und Beratern eine Teilnahme ermöglichen, deren Lernvoraussetzungen zum Beispiel durch eine geringere Aufmerksamkeitsspanne, Konzentrationsschwierigkeiten oder eine geringe physische und psychische Belastbarkeit erschwert sind.

Ab Sommer 2020 wurde die Grundqualifizierung aufgrund der Kontaktbeschränkungen in der Coronapandemie auf ein ausschließlich digitales Format<sup>23</sup> umgestellt und es wurden 24 Online-Schulungen mit insgesamt 392 Teilnehmenden durchgeführt. Das Lehrkonzept wurde unter Beachtung der Regelungen zu Arbeitsunterbrechungen bei andauernder Bildschirmarbeit angepasst und die Trainerinnen und Trainer wurden für das digitale Format qualifiziert. Das Online-Seminar bestand aus einer 1,5-stündigen Einführungsveranstaltung sowie aus sechs Schulungstagen. Aufgrund des E-Learning-Formats wurden die 32 Arbeitseinheiten à 45 Minuten auf sechs Tage verteilt (anstatt auf fünf Tage wie im Präsenzseminar). Während der Online-Seminare stand ein IT-Support für die Trainerinnen und Trainer zur Verfügung.

**Tabelle 3-3: Übersicht über die Anzahl und die Formate der durchgeführten Grundschulungen und die Anzahl der Teilnehmenden nach Jahren.**

Jahr	Anzahl Schulungen			Anzahl Teilnehmende		
	Präsenz	Online	Kombi-Präsenz	Präsenz	Online	Kombi-Präsenz
2018	49	-	-	856	-	-
2019	14	-	1	258	-	13
2020	1	5	-	18	77	-
2021	-	17	-	-	282	-
2022	-	2	-	-	33	-
<b>Gesamt</b>	<b>64</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>1.132</b>	<b>392</b>	<b>13</b>

Quelle: eigene Darstellung auf Basis der Angaben der FTB

Der Bedarf an bzw. die Anzahl der Grundschulungen gingen insgesamt deutlich über die Erwartungen und Planungen der FTB bei Projektbeginn hinaus.<sup>24</sup> Als Gründe wurden seitens der FTB genannt, dass nicht alle Schulungen – unter anderem aufgrund von kurzfristigen krankheitsbedingten Ausfällen – voll belegt werden konnten, die realen Stellenbesetzungen in den EUTB die erwartete Anzahl an Teilnehmenden überstieg und zudem die Fluktuation von Beraterinnen und Beratern und entsprechende Neueinstellungen höher und zahlreicher waren als erwartet. Für die nächsten Jahre wird von einem weiteren Bedarf ausgegangen. Zum einen, weil aus Budgetgründen noch nicht alle Beratungskräfte geschult werden konnten, die erst zum Projektende neu eingestellt wurden, und zum anderen ist in der Fortführung der EUTB-Beratung weiterhin von Neueinstellungen (insbesondere in den neu geförderten Beratungsangeboten) und Personalfuktuation auszugehen.

Um kontinuierlich neue Beraterinnen und Berater zu begrüßen, sie systematisch mit Basisinformationen für den Einstieg in die EUTB-Beratungsarbeit versorgen zu können und miteinander zu vernetzen, wurde Ende 2021 eine zweistündige digitale Onboarding-Veranstaltung als neues Format durch die FTB eingeführt.

### Zusatzmodul

Aufgrund des vielfach von Beratungskräften geäußerten Bedarfs an Angeboten zur Vertiefung von Fachwissen (Maetzel, Schütz, Wansing et al. 2021: 69) wurde ergänzend zum Grundschulungsseminar

<sup>23</sup> Es wurde die (nahezu) barrierefreie und datenschutzkonforme Plattform Zoom Connect4Video genutzt.

<sup>24</sup> Geplant waren insgesamt 64 Schulungen.

ab Oktober 2021 ein für Teilnehmende ebenfalls kostenloses Zusatzmodul angeboten (aus Kapazitätsgründen nur für sozialversicherungspflichtig beschäftigte Beratungskräfte). Entsprechend der hohen Nachfrage nach sozialrechtlichem Wissen wurde das Zusatzmodul zum Thema Sozialrecht, mit Schwerpunkt Rehabilitations- und Teilhaberecht, angeboten. Das Seminar fand online an zwei Veranstaltungstagen (jeweils von 9 bis 14 Uhr) statt und wurde von einem fachlich einschlägigen Dozenten durchgeführt. Bis Ende 2022 haben insgesamt neun Fortbildungen im Zusatzmodul stattgefunden. Ab 2023 sind weitere thematische Zusatzmodule vorgesehen.

### **Selbstlernphase**

Für die Selbstlernphase werden den Beratungskräften im internen Bereich der Webseite der FTB verschiedene Materialien zur Verfügung gestellt (Tabelle 3-2). Ein wesentliches Element waren zunächst die Studienbriefe, die der inhaltlichen Vertiefung dienen sollen. Es wurden insgesamt sieben Studienbriefe zu folgenden Themen angeboten: Modelle von Behinderung, Persönliches Budget, Schwerbehindertenausweis, medizinische Rehabilitation, Zuständigkeit, Teilhabe an Bildung, Teilhabeplan. Die Entwicklung der Studienbriefe hat sich aus Sicht der FTB in der Umsetzung jedoch als zu aufwendig und zu zeitintensiv erwiesen, sodass dieses Format im zweiten Halbjahr 2020 beendet und durch eine monatliche E-Mail „Fachinformationen“ ersetzt wurde. Diese wird von der FTB zu verschiedenen Themen (z. B. Beratung von wohnungslosen Menschen mit Behinderungen, Begleitpersonen von Menschen mit Behinderungen im Krankenhaus, ambulant begleitete Elternschaft) versendet und zusätzlich auf der Webseite archiviert.

Weitere Materialien sind unter anderem ein Reader Grundqualifizierung für die Vor- und Nachbereitung des Seminars, ein Reader Fachinformationen und eine kommentierte Literaturliste. Ergänzt werden diese Inhalte durch weitere Materialien zur Information und Wissensvermittlung, wie zum Beispiel eine umfassende Urteilssammlung (Tabelle 3-2). Zudem wurde ein Online-Forum für den Austausch zwischen den Beratungskräften eingerichtet (FTB, nicht öffentlich zugänglich). Ab 2023 soll der Selbstlernanteil nach Auskunft der FTB neu und die Informationen auf der Webseite insgesamt übersichtlicher strukturiert werden.

### **3.2.2 Konzeptqualität**

Die Dimension der Konzeptqualität der Schulung umfasst die Kriterien Zielsetzung, fachliche Orientierungen und Inhalte/Curriculum (siehe Anlagenband zum Evaluationsbericht). Zentrales Merkmal für die Konzeptqualität der Schulung ist, dass es eine klare und transparente Zielsetzung gibt, die eine gemeinsame Orientierung für alle beteiligten Akteure bietet: Was soll mit der Schulung erreicht werden? Was kann sie leisten und was nicht? Diese Zielsetzung dient auch als Maßstab für eine (kontinuierliche) Bewertung ihrer Ergebnisqualität (siehe Abschnitt 3.2.5).

Die Mitarbeitenden der FTB bzw. die Mitglieder des Focus-Teams Curriculum hatten die Ziele der Schulung zum Start ihrer Umsetzung klar formuliert. So sei es das Ziel des Seminars, einen „gemeinsamen Start“ zu ermöglichen. Dies umfasse ein gemeinsames Verständnis der EUTB und ihrer Leitidee „Eine für alle“, ein menschenrechtliches Verständnis von Behinderung, die Beratungshaltung, das Peer-Konzept, Vernetzung sowie die Kenntnis der Arbeits- und Organisationsweisen der FTB und Anforderungen an die Administration seitens der Beratungsangebote. Grundsätzlich müsse die Grundqualifizierung nicht vollständig in allen Themengebieten Kompetenzen vermitteln; eine Sozialrechtsschulung etwa sei von vornherein nicht ein Ziel gewesen. Diese inhaltliche Beschränkung wurde auch von Beginn an in den Informationen zur Grundschulung im internen Bereich der Webseite der FTB so formuliert. Demnach sollten gemäß Curriculum in dem Seminar zwar Grundlagen im

Bereich (Sozial-)Recht vermittelt werden, gleichwohl „ersetzt dieser Lehrbereich keine umfassende sozialrechtliche Fortbildung“ (FTB, nicht öffentlich zugänglich).

Auch die Trainerinnen und Trainer wurden im Rahmen ihrer Qualifizierung sowie die Teilnehmenden im Rahmen der Ausschreibungen der Schulungen über die konzeptionelle Ausrichtung informiert. Als inhaltliche Schwerpunkte wurden hier die Beratungshaltung „auf Augenhöhe“ und speziell die Beratungsmethode Peer-Beratung angekündigt. Zusätzlich wurde ab März 2018 ein Informationsschreiben zur Grundqualifizierung durch die FTB herausgegeben, in dem folgende Aspekte zu „Sinn und Zweck der Grundqualifizierung“ genannt werden:

- Es sollen vergleichbare Kompetenzen und Angebote in allen Beratungsangeboten vorgehalten werden.
- Ziel ist es, im Präsenzseminar den Austausch zwischen erfahrenen und neu dazugewonnenen Beratungskräften zu fördern.
- Allen soll ein gleichmäßiger Informationsstand ermöglicht werden. (FTB 2021)

Es zeigte sich jedoch insbesondere zu Beginn der Umsetzung der Schulungen eine teils erhebliche Diskrepanz zwischen diesen formulierten Zielsetzungen einerseits und den Erwartungen und der Motivation der Teilnehmenden andererseits. Diese waren entsprechend ihrer insgesamt heterogenen Voraussetzungen (z. B. im Hinblick auf Qualifikationen, Beratungs- und Behinderungserfahrungen) sehr unterschiedlich. Teilweise gab es gar keine oder wenig Erwartungen, einige Teilnehmenden formulierten den Zielen entsprechende Erwartungen und teilweise wurde eine Aktualisierung und Vertiefung von feldspezifischem Fachwissen gewünscht. Übergreifend wurde in den Fokusgruppen sowie in den Feedbackbögen der FTB von Beratungskräften die Erwartung beziehungsweise der Wunsch nach sozialrechtlicher Qualifizierung geäußert. Auch die Trainerinnen und Trainer erlebten die Erwartungen einiger Teilnehmenden als Gegensatz zu ihrem Auftrag (der ihnen über die FTB und das Curriculum vermittelt wurde). Im Hinblick auf die hohen Erwartungen bezüglich sozialrechtlicher Themen wurde seitens der Trainerinnen und Trainer auch von einem Gefühl der Überforderung gesprochen. Diese Schwachstellen im Erwartungsmanagement waren aus Sicht der Mitarbeitenden der FTB vor allem einem großen Zeitdruck während der Startphase der Umsetzung geschuldet.

Im weiteren Projektverlauf wurde hierauf reagiert, indem die Zielsetzung und Inhalte der Grundqualifizierung noch einmal deutlicher präzisiert und mit folgender Formulierung auf der Webseite von Erwartungen abgegrenzt wurden: „Bitte beachten Sie, dass es sich in dieser ersten Phase nicht um eine Sozialrechtsschulung handelt. Vielmehr geht es vor allem um das Konzept der EUTB, um die Methode der Peer-Beratung sowie um die Beratungshaltung! Ferner werden Fragen von Vernetzung und Datenschutz behandelt.“ (FTB 2021) Zugleich wurde dem vielfach geäußerten Wunsch nach sozialrechtlicher Schulung durch die Entwicklung des Zusatzmoduls Sozialrecht begegnet, das seitens der Teilnehmenden auf große Zustimmung stößt (siehe Abschnitt 3.2.5).

Von einigen Teilnehmenden wurde eine modulare Grundstruktur der gesamten Grundqualifizierung gewünscht mit der Möglichkeit, Themen auszuwählen, die den unterschiedlichen Voraussetzungen und Erwartungen der Beratungskräfte noch besser gerecht werden. Dies wurde in einem Fachgespräch von der FTB mit Blick auf ihre Funktionen und Aufgaben (die sich von denen eines Bildungsträgers unterscheiden) jedoch als nicht leistbar eingeschätzt. Zudem verhindere eine Modularisierung die Umsetzung der zentralen Zielsetzungen einer breiten Vernetzung (auch zwischen erfahrenen und weniger erfahrenen Beratungskräften) sowie die Wahrnehmung der EUTB als Marke und eines entsprechenden Zugehörigkeitsgefühls.

Zur Konzeptqualität gehört auch, dass sich die Inhalte und das Umsetzungskonzept der Schulung im Sinne eines professionellen Weiterbildungsprogramms systematisch an den Zielen und dem Programm der EUTB und darauf bezogene Beratungskompetenzen, an fachwissenschaftlichen Grundlagen in den einschlägigen Feldern von Erwachsenenbildung, Fort- und Weiterbildung, psychosozialer Beratung und Peer-Beratung sowie an den Zielgruppen beziehungsweise den unterschiedlichen Voraussetzungen der Teilnehmenden orientieren. Die Seminarinhalte der Grundschulung wurden durch das Focus-Team Curriculum im Vorfeld des Schulungsstartes entwickelt. Als Orientierung dienten nach Aussage der Mitglieder die politisch-rechtlichen Grundlagen zur EUTB (§ 32 SGB IX, Förderrichtlinie) sowie bereits vorhandene Qualifizierungsprogramme im Bereich der Peer-Beratung (z. B. Bildungs- und Forschungsinstitut zum selbstbestimmten Leben Behinderter – BifoS, Modellprojekt Peer Counseling des Landschaftsverbandes Rheinland – LVR, Deaf Mentoring, Ex In, Stiftung Lebensnerv), die auf das Beratungsfeld der EUTB angepasst wurden. In die Entwicklung wurden verschiedene Perspektiven eingebunden; so waren auch eine Person mit Lernschwierigkeiten (aus einer Werkstatt für behinderte Menschen) sowie eine Person aus dem Bereich Deaf Mentoring einbezogen. Im Ergebnis ist ein sehr umfangreiches Curriculum entstanden, das nach Aussage der Mitarbeitenden der FTB als eine für Revisionen offene Basisversion zu verstehen sei. Ab 2023 soll das Curriculum aktualisiert werden.

### **Zielorientierung Beratungskompetenz EUTB**

Die im Curriculum ausgewiesenen Inhalte der Grundschulung sollen auf die Entwicklung von (vergleichbarer) Beratungskompetenz im Handlungsfeld der EUTB-Beratung ausgerichtet sein. Das Focus-Team Qualitätsmanagement der FTB hat ein Kompetenzprofil für die Tätigkeit der Beraterinnen und Berater der EUTB beschrieben, das die Professionalität und Qualität der Beratungstätigkeit sicherstellen und den Trägern der EUTB zudem als Basis für die Personalentwicklung und Bedarfsanalyse für Weiterbildung über die Grundqualifizierung hinaus dienen soll. Da es bislang kein systematisch entwickeltes und erprobtes Kompetenzmodell für die EUTB-Beratung gibt, orientiert sich die Evaluation des Curriculums für die Grundqualifizierung hier an einem allgemeinen Kompetenzmodell für psychosoziale Beratung (Weinhardt 2015, siehe Anhang), das literaturbasiert für das Handlungsfeld der EUTB-Beratung inhaltlich konkretisiert wurde (siehe Anhang). Dieses allgemeine Kompetenzmodell unterscheidet drei übergeordnete Kompetenzbereiche, die sich überlappen können: Fachkompetenz (Wissen), Methodenkompetenz (Können) und sozial-emotionale Kompetenz (Handlungsorientierung). Die Gegenüberstellung der ausgewiesenen Kompetenzbereiche im Curriculum für die Qualifizierung zum\*r Teilhabeberater\*in-EUTB (FTB) sowie im Kompetenzprofil Berater\*innen der FTB zeigt eine große inhaltliche Übereinstimmung mit den Kompetenzbereichen im allgemeinen Kompetenzmodell psychosozialer Beratung (Tabelle 3-4).

**Tabelle 3-4: Kompetenzbereiche der (EUTB)Beratung**

Kompetenzmodell psychosozialer Beratung	Kompetenzprofil Beraterinnen und Berater (FTB)	Curriculum für die Qualifizierungen zum EUTB-Teilhabeberaterinnen und Berater (FTB)
Fachkompetenz (Wissen)	Fach- und Methodenkompetenz	Fach- und Methodenkompetenz
Methodenkompetenz (Können)		
Sozial-emotionale Kompetenz (Handlungsorientierung)	Sozial-kommunikative Kompetenz	Sozialkompetenz
		Selbstkompetenz
	Beratungskompetenz	Beratungskompetenz
		Netzwerkkompetenz

Quelle: Eigene Darstellung

Eine genauere Analyse der jeweiligen konkreten Inhalte in den einzelnen Kompetenzbereichen (siehe Anhang) zeigt, dass das Kompetenzprofil Berater\*innen der FTB etwas ausdifferenzierter ist und zudem einige zusätzliche Aspekte enthält, die als sinnvolle Ergänzung für das EUTB-Beratungsfeld erachtet werden können (z. B. Netzwerkkompetenz, Qualitätsmanagement, Wissensorientierung, Ethikstandards). Dieses anspruchsvolle Kompetenzprofil muss jedoch nach Aussagen der Mitarbeitenden der FTB nicht durch eine einzelne Beratungsperson vollumfänglich ausgebildet werden, sondern kann sich über das gesamte Beratungsteam (bzw. das Netzwerk) verteilen.

Im Curriculum für die Qualifizierung zum\*r Teilhabeberater\*in-EUTB (FTB) werden einige Inhalte aus dem allgemeinen Kompetenzmodell psychosozialer Beratung sowie dem Kompetenzprofil Berater\*innen nicht berücksichtigt. So wird aus dem Feld der Fachkompetenz der Bereich (sozial-)diagnostisch-pädagogisches Wissen (Wissen über menschliche Entwicklungsprozesse, psychiatrische Diagnosen, Formen von Teilhabebeeinträchtigungen) nicht im Curriculum abgebildet. Inwiefern diese Kompetenzen, die auch im Kompetenzprofil Berater\*innen nicht genannt werden, relevant für die EUTB-Beratung sind, kann an dieser Stelle nicht beurteilt werden. Sowohl im allgemeinen Modell psychosozialer Beratung als auch im Kompetenzprofil der FTB werden hingegen administratives Wissen und kaufmännisches Wissen als wichtige Aspekte der Beratungskompetenz beschrieben. Beide Fachkompetenzbereiche werden jedoch nicht im Curriculum für die Grundqualifizierung abgebildet. Dies gilt zum Beispiel im administrativen Bereich für Aspekte der Beratungsdokumentation und des Datenschutzes. Auch nicht im Curriculum aufgeführt wird aus der sachlichen Methodenkompetenz die Handhabung von EDV-Systemen, Büromanagement sowie der Umgang mit digitalen Kommunikationstools. Im Bereich der sozial-emotionalen Kompetenz werden viele, jedoch nicht alle Inhalte (z. B. im Bereich Diversity-Kompetenz) im Curriculum abgebildet.

### 3.2.3 Strukturqualität (Lerninfrastruktur)

Wesentliche Kriterien der Strukturqualität der Schulung sind die Organisation (im Vorfeld), Barrierefreiheit/angemessene Vorkehrungen<sup>25</sup> sowie die Auswahl und Qualifizierung der Trainerinnen und Trainer (personelle Rahmenbedingungen) (siehe Referenzrahmen im Anhang).

#### **Organisation im Vorfeld**

Die Organisation der Präsenzseminare, einschließlich der Vorbereitungen im Vorfeld, lag in der Verantwortung der FTB (Maetzel, Schütz, Wansing et al. 2018). In der Startphase 2018 wirkte nach Aussage von Trainerinnen und Trainern noch vieles im Hinblick auf organisatorische und planerische Abläufe improvisiert. Sie seien erst sehr kurzfristig über die Voraussetzungen und besonderen Bedarfe von Teilnehmenden in Kenntnis gesetzt worden. Seit 2019 werden diese jedoch nach Aussage der FTB bereits mit der Anmeldung erfasst und an die Trainerinnen und Trainer übermittelt, sodass diese bei der Seminarplanung und -umsetzung ausreichend berücksichtigt werden können.

#### **Barrierefreiheit/angemessene Vorkehrungen**

Bei der Evaluation der Barrierefreiheit der Seminare zur Grundqualifizierung ist zwischen Präsenz-Formaten (2018–2020) und Online-Formaten (2020–2022) zu unterscheiden. Bei Präsenzseminaren ist ein wesentliches strukturelles Qualitätskriterium die räumliche Barrierefreiheit – also die Erreichbarkeit der Veranstaltungsorte, Zugänglichkeit und Nutzbarkeit aller Räume für alle Teilnehmenden sowie die Verfügbarkeit von Rückzugsräumen. Auf der Homepage der FTB wurden im internen Bereich E-Mail-Adressen von Kontaktpersonen des jeweiligen Veranstaltungsorts angegeben, die Homepages des Veranstaltungsortes verlinkt sowie barrierefreie Hotels empfohlen. Nach Einschätzung sowohl von Trainerinnen und Trainern als auch von Teilnehmenden entsprachen nicht alle Veranstaltungsorte allen Kriterien der räumlichen Barrierefreiheit. Auch für einige Trainerinnen und Trainer wurden nach deren Aussage nicht immer die behinderungsspezifischen Bedarfe in der Organisation und Auswahl des Seminarortes berücksichtigt. Für einige Teilnehmende ergaben sich auch zeitliche Barrieren, insofern die fünftägige Schulungspräsenz an einem nicht immer regional gelegenen Ort schwierig zum Beispiel mit Care-Verpflichtungen (Alleinerziehende, Pflege von Angehörigen) zu vereinbaren war oder das Pensum der Arbeitseinheiten aus gesundheitlichen bzw. behinderungsbedingten Gründen schwer zu bewältigen war.

Ein weiteres wesentliches Kriterium für Barrierefreiheit ist, dass die Kommunikationsformen sowie Lehr- und Lernmittel auf die Voraussetzungen der Teilnehmenden abgestimmt werden. Um diesem Anspruch gerecht werden zu können, müssen die Trainerinnen und Trainer rechtzeitig vor Beginn von Präsenzseminaren über individuelle Bedarfe in Kenntnis gesetzt werden. Zudem müssen sie über entsprechende Kompetenzen und Mittel verfügen, etwa ein breites Repertoire an einzusetzenden Medien und Materialien sowie über ein hohes Maß an didaktischen Fähigkeiten, um unterschiedlichen Lernniveaus gleichzeitig zu entsprechen (FTB, nicht öffentlich zugänglich). Im Rahmen des Anmeldeverfahrens zu den Präsenzseminaren (vgl. Organisation im Vorfeld) wurden die Teilnehmenden, dem Konzept der angemessenen Vorkehrungen folgend, aufgefordert, persönliche Bedarfe anzugeben:

---

<sup>25</sup> Unter „angemessenen Vorkehrungen“ werden notwendige und geeignete Änderungen und Anpassungen verstanden, „die keine unverhältnismäßige oder unbillige Belastung darstellen und die, wenn sie in einem bestimmten Fall erforderlich sind, vorgenommen werden, um zu gewährleisten, dass Menschen mit Behinderungen gleichberechtigt mit anderen alle Menschenrechte und Grundfreiheiten genießen oder ausüben können“ (Artikel 2 UN-BRK).

Vorabversand der Schulungsunterlagen in elektronischer Form, Mitbringen eines Assistenz- oder Begleithundes, Persönliche Assistenz, Leichte Sprache, Gebärdensprach- oder Schriftdolmetscherinnen bzw. -dolmetscher, FM-Anlage etc. (FTB, nicht öffentlich zugänglich). Übersetzungen durch Lormen sowie Leichte Sprache wurden nach Angaben der Mitarbeitenden der FTB nur selten nachgefragt, Letzteres hängt auch damit zusammen, dass es bislang nur wenige hauptamtliche Beratungskräfte mit Lernschwierigkeiten gibt. Es sei bislang auch kein Konzept für die Schulung von Menschen mit Lernschwierigkeiten ausgearbeitet worden. Die Begleitmaterialien für die Selbstlernphasen werden jedoch auf der Webseite weitgehend in Leichter Sprache bereitgestellt (aufgrund der Übersetzungszeiten ggf. mit zeitlicher Verzögerung). Als schwierig wurde von Teilnehmenden beschrieben, dass die notwendige Assistenz zur Teilnahme an Schulungen nicht immer bzw. nicht ausreichend finanziert wurde. Auch für einige Trainerinnen und Trainer wurde die nach deren Aussage benötigte Arbeitsassistenz nur „rudimentär“ bereitgestellt. Insgesamt hätten sie sich persönliche Absprachen mit dem Organisationsteam der FTB gewünscht, sodass behinderungsspezifische Bedarfe besser hätten berücksichtigt werden können.

Trotz dieser qualitativen Hinweise auf Verbesserungsoptionen in den Fokusgruppen mit Trainerinnen und Trainern, Teilnehmenden sowie den Fachgesprächen mit den Akteuren der FTB bewerten die meisten, nämlich 78 Prozent der Teilnehmenden der Präsenzseminare die Barrierefreiheit der Veranstaltungen in den internen Feedbackbögen der FTB als gut bis sehr gut, dabei zeigt sich zudem eine deutliche Verbesserung im Zeitverlauf.

Insgesamt ist die Organisation von Barrierefreiheit bei Präsenzseminaren aus Sicht der Mitarbeitenden der FTB mit einem hohen Organisationsaufwand verbunden. Eine Trainerin erklärte, dass es schwierig war, allen gerecht zu werden, insbesondere sehbehinderten Beratungskräften sowie Menschen aus dem Autismus-Spektrum. Mit der Zeit hätten Trainerinnen und Trainer jedoch dazugelernt. Seitens der Teilnehmenden wurde in den Fokusgruppen darauf hingewiesen, dass Barrierefreiheit im Hinblick auf die Verschiedenheit von Beeinträchtigungen und Bedürfnissen nie vollständig zu erreichen sei und immer auch Kompromisse erfordere. Zugleich sei das Erleben der Umsetzung von Barrierefreiheit und angemessenen Vorkehrungen für sie auch ein Lerneffekt gewesen. Auch im Falle des Scheiterns von Barrierefreiheit wurde dies so wahrgenommen, da durch die Folgen von fehlender oder unzureichender Barrierefreiheit das Verständnis für besondere Bedarfe gewachsen sei.<sup>26</sup>

Die Organisation und Durchführung von Online-Seminaren erweist sich im Vergleich zum Präsenzformat einfacher im Hinblick auf die Gewährleistung von Barrierefreiheit. Die Rückmeldungen zu den online durchgeführten Schulungen seitens der Teilnehmenden in den Feedbackbögen der FTB, der Trainerinnen und Trainer (Train-the-Trainers-Treffen März 2021) sowie der Mitarbeitenden der FTB weisen darauf hin, dass durch dieses Format viele der für die Präsenzseminare genannten Barrieren vermieden werden konnten. Bedeutsam seien hier zum Beispiel der Wegfall von Anreise und Hotelübernachtung, die Vereinbarkeit mit familiären Versorgungsverpflichtungen und der Arbeitsorganisation in den EUTB-Angeboten, eine individuelle Anpassung von Schriftgrößen oder das Zuschalten von Gebärdensprach- und Schriftdolmetscherinnen und -dolmetschern. 87 Prozent der Teilnehmenden von Online-Seminaren bewerten die Barrierefreiheit in den Feedbackbögen der FTB als gut oder sehr gut.

---

<sup>26</sup> Anteil der Bewertungen von Barrierefreiheit durch die Teilnehmenden von Präsenzseminaren mit sehr gut oder gut: 76 Prozent im Zeitraum März–Dezember 2018, 82 Prozent im Zeitraum Januar 2019–März 2020



## **Auswahl und Qualifizierung der Trainerinnen und Trainer**

Zu einem gelingenden Schulungsseminar tragen wesentlich die Kompetenzen, Expertisen und Qualifikationen der Trainerinnen und Trainer bei. Nach Aussage der Mitarbeitenden der FTB und des Focus-Teams Curriculum wurden zur Akquise und Auswahl aus dem Kreis der vorhandenen Peer-Beratungskräfte etwa 40 Personen aktiv angesprochen („von denen wir wussten, was sie können“). Laut Kompetenzprofil der FTB (Curriculum für die Qualifizierung zum\*r Trainer\*in Teilhabeberatung, Version 3.1, 2017) sollen für die Schulungen praxiserfahrene Peer-Beraterinnen und -Berater eingesetzt werden, die selbst mit einer Beeinträchtigung leben und sich „mit der eigenen Beeinträchtigung und verbundener Diskriminierungserfahrung auseinandergesetzt haben“ (FTB, nicht öffentlich zugänglich).

Nach Aussage der Mitarbeitenden der FTB wurde die eigene Betroffenheit über Selbstdefinition anerkannt. Erwünscht, aber nicht vorausgesetzt wurden eine Ausbildung in einem bestimmten Beruf, eine absolvierte Ausbildung als Peer-Beratungskraft sowie Erfahrungen in der Erwachsenenbildung. Es wurde erwartet, dass sich die Trainerinnen und Trainer die fachlichen Inhalte der Qualifizierung aneignen und diese methodisch-didaktisch barrierefrei vermitteln können. Zudem sollten sie über soziale Kompetenzen wie eine wertschätzende, offene, gender- und kultursensible Grundhaltung sowie Offenheit gegenüber der Vielfalt von Beeinträchtigungsformen verfügen und die Konzepte von Selbstbestimmung, Selbstvertretung und Empowerment kennen und vertreten. Wichtig war nach Aussage der Mitarbeitenden der FTB insbesondere ein menschenrechtliches Grundverständnis von Behinderung. Zum Kompetenzprofil gehört auch ein sicherer Umgang mit elektronischen Medien (FTB, nicht öffentlich zugänglich).

Diese im Kompetenzprofil und im Fachgespräch mit Mitarbeitenden der FTB genannten Kriterien bei der Auswahl der Trainerinnen und Trainer entsprechen weitgehend den im fachlichen Referenzrahmen genannten Kriterien (siehe Anhang). Allerdings wurden die fachlich als notwendig erachteten Qualifikations- und Erfahrungskriterien wie eine abgeschlossene Schulung oder Ausbildung als Peer-Beraterin oder -Berater sowie Kompetenzen und Erfahrungen in der Erwachsenenbildung von der FTB lediglich als wünschenswert, nicht aber als unverzichtbar erachtet. Teamfähigkeiten im Hinblick auf das Team-Teaching-Konzept bei der Qualifizierung der Beraterinnen und Berater wurden nicht explizit erwartet.

Inwiefern die insgesamt 20 ausgewählten Trainerinnen und Trainer den im Kompetenzprofil der FTB sowie den im fachlichen Referenzrahmen genannten Anforderungen entsprechen, lässt sich auf der vorhandenen empirischen Basis nicht bewerten. Menschen mit Lernschwierigkeiten waren bislang nicht unter den Trainerinnen und Trainern vertreten. Drei Trainerinnen und Trainer sind nach Aussage der Mitarbeitenden der FTB inzwischen ausgeschieden, weil ihre Schulungen nicht auf Grundlage der Dokumente der FTB erfolgt sei.

Die Qualifizierung der Trainerinnen und Trainer erfolgte durch die FTB und ist für die Teilnehmenden kostenlos. Den Lehrplan hat das Fokus-Team Curriculum-Entwicklung entwickelt, in weiten Bereichen gibt es inhaltliche Überschneidungen zum Curriculum für die Qualifizierung der Beraterinnen und Berater. Darüber hinaus sollten Fragen der eigenen Motivation und Haltung behandelt werden sowie die Methodik und Didaktik für heterogene Lerngruppen. In enger Zusammenarbeit mit der FTB erfolgte die „konkrete, inhaltliche Ausgestaltung des Rahmens, den das Curriculum stellt“. Laut Curriculum wurden zwischen 12/2017 und 2/2018 vier verschiedene Qualifizierungsmodule für die Trainerinnen und Trainer in unterschiedlichen Formaten (Präsenzseminar, E-Learning, Webinare, Livestream, Chat) angesetzt, deren zeitlicher Umfang hier jeweils unbestimmt bleibt. (FTB, nicht öffentlich zugänglich)

Trainerinnen und Trainer gaben im Fokusgruppengespräch an, dass es für die Vorbereitung auf ihre Tätigkeit (Durchführung der Präsenzseminare) zunächst wenig inhaltlich-konzeptionelle Orientierung gab. Lernziele und -inhalte wurden skizziert und es oblag den Trainerinnen und Trainern sowie den Trainer-Duos in Eigenregie, ihre Seminare vorzubereiten, durchzuführen und nachzubereiten, was einerseits viel Freiheit in Methodenwahl und Didaktik bedeutete, andererseits auch unter hohem Zeitdruck geschehen musste. Obwohl zu Beginn alles unsicher gewesen sei, seien sie insgesamt hochmotiviert gewesen. Inzwischen liegen mit dem Kompetenzprofil für EUTB-Beraterinnen und -Berater sowie dem von der FTB entwickelten Curriculum grundlegende fachlich-inhaltliche Orientierungen vor. Zudem wurde auf Wunsch der Trainerinnen und Trainer ein Musterseminarplan entwickelt und zur Verfügung gestellt. Zum weiteren Austausch wurden von der FTB regelmäßige Treffen angeboten sowie Möglichkeiten des kollegialen Austausches über eine Online-Plattform und einen E-Mail-Verteiler geschaffen.

Bei der Zusammenstellung der Trainerinnen- und Trainer-Teams ist auf eine gute Passung und Ergänzung im Hinblick auf die unterschiedlichen fachlichen, methodischen und sozial-personalen Kompetenzen, einschließlich unterschiedlicher Beeinträchtigungsformen und Behinderungserfahrungen zu achten (Jahresbericht 2018: 86, unveröffentlicht). Nach Aussage der FTB sollen die Trainerinnen und Trainer für die Teilnehmenden auch eine Vorbildfunktion durch ihre Zusammenarbeit erreichen. Aus den Kreisen der Beratungskräfte der Fokusgruppen wurde es positiv bewertet, dass die Trainerinnen und Trainer selbst mit Behinderungen lebten, dies hätte die gegenseitige Akzeptanz und „Inklusion“ von allen Teilnehmenden erhöht. Nach Aussage der Trainerinnen und Trainer erfolgte die Zusammenstellung der Duos während der Train-the-Trainer-Schulungen. Obgleich die Bedingungen der Zusammenstellung als „nicht optimal“ beschrieben werden (u. a. unter großem Zeitdruck), wird sie im Nachhinein jedoch als erfolgreich bewertet („am Ende kommt immer irgendetwas zustande“). Von Schulungsteilnehmenden wird die Methode des Team-Teaching in den Fokusgruppen als abwechslungsreich beschrieben, die Trainerinnen und Trainer hätten sich gut gegenseitig ergänzt.

Für die Schulungen ab 2023 sollen bis zum Jahresende 2022 sechs neue Trainerinnen und Trainer qualifiziert werden. Für die Akquise liegt nach Aussage der FTB aktuell eine Ausschreibung mit einer Beschreibung des Auftrags und der Anforderungen sowie der erwarteten Leistungen und Voraussetzungen vor, die in relevanten Netzwerken (z. B. Kobinet, ISL, LAG Selbsthilfe) veröffentlicht wurde. Für die Aufgabe angesprochen werden gezielt auch Angehörige von Menschen mit Behinderungen sowie Menschen mit Lernschwierigkeiten. Letztere können sich im Interesse der Barrierefreiheit auch telefonisch auf die Ausschreibung melden (statt einer schriftlichen Bewerbung).

### 3.2.4 Prozessqualität (Lehr-/Lernsituation)

Die Prozessqualität der Schulungsseminare bezieht sich auf zentrale Merkmale der Lehr-/Lernsituation wie Umsetzung des Curriculums, Partizipation der Teilnehmenden und Methoden (siehe Referenzrahmen im Anhang).

Da die verschiedenen Umsetzungskonzepte der Trainerinnen und Trainer nicht für die Evaluation verfügbar sind und auch die Durchführung und der Ablauf der Seminare nicht dokumentiert wurden, gibt es für die Darstellung und Bewertung dieser Dimension der Schulung nur eine schmale empirische Basis. So kann zum Beispiel nicht rekonstruiert werden, ob und welche Inhalte (des Curriculums bzw. des Rahmenplans der FTB) jeweils umgesetzt und welche Methoden eingesetzt wurden. Ein wesentliches Qualitätskriterium für Prozesse der Erwachsenen- und Weiterbildung ist die Partizipation

der Teilnehmenden. Nach Aussage einiger Teilnehmenden in den Fokusgruppen wurden ihre Voraussetzungen, Wünsche und Fragen zu Beginn der Schulung durch die Trainerinnen und Trainer erfragt und im Schulungsverlauf berücksichtigt.

Die Zusammensetzung der Schulungen war aus der Sicht aller befragten Akteursgruppen (FTB, Trainerinnen und Trainer, Beraterinnen und Berater) von einer großen Vielfalt und Verschiedenheit geprägt, unter anderem im Hinblick auf das Vorhandensein und die Art der Beeinträchtigungen bzw. des Unterstützungsbedarfs, Qualifikationen und Beratungserfahrungen, Erwartungen und Motive. Diese heterogene Ausgangslage wurde von den Trainerinnen und Trainern als Bereicherung für den Schulungsprozess beschrieben („je vielfältiger die Teilnehmenden-Zusammensetzung war, desto besser war das Seminar“), weil ein voneinander Lernen möglich war und jede Person sich selbst und ihre Bedürfnisse im Hinblick auf das Funktionieren der gesamten Gruppe kritisch reflektieren musste. Zugleich wurde die Verschiedenheit aber auch als große Herausforderung erlebt („es war unmöglich, allen gerecht zu werden“) (Fokusgruppe Trainerinnen und Trainer). Auch viele der befragten Beraterinnen und Berater empfanden die Diversität der Teilnehmenden als große Bereicherung, da sie so ihren Horizont erweitern und Bedürfnisse von anderen Personen (mit Beeinträchtigungen) besser wahrnehmen und verstehen konnten. Auch der Austausch untereinander und das Lernen voneinander wurden von ihnen als sehr positiv beschrieben. Als hilfreich im Umgang mit der Heterogenität nannten die Trainerinnen und Trainer in der Fokusgruppe die Methodenvielfalt, ein Einlassen auf menschliche Begegnungen und die Vielzahl der Behinderungsarten, die eigene Offenheit, die Förderung des wechselseitigen Austausches sowie die punktuelle Einbindung von Expertinnen und Experten aus dem Kreis der Teilnehmenden zu bestimmten Themen (Fokusgruppe Trainerinnen und Trainer).

Neben den Inhalten des Seminars und der Partizipation der Teilnehmenden wird die Qualität des Schulungsprozesses über die eingesetzten Methoden vermittelt. Der Musterseminarplan für die Präsenzseminare der FTB sieht unterschiedliche Methoden vor, die abwechselnd Prozesse der Wissensvermittlung (z. B. Plenumsvorträge), Anwendung/Übung (z. B. Rollenspiele) und Reflexion (z. B. Auseinandersetzung mit der eigenen Beeinträchtigung) ansprechen. Inwiefern diese in welchem Umfang umgesetzt werden, kann auf der vorhandenen Datenbasis nicht dargestellt werden. Aus der Fokusgruppe mit den Trainerinnen und Trainern gibt es jedoch Hinweise darauf, dass sie diese Methodenvielfalt als wichtig und hilfreich erachten. Geschätzt wird von ihnen dabei der wechselseitige Austausch von Methoden. Die Mehrheit (etwa drei Viertel) der Teilnehmenden äußert sich in den Feedbackbögen der FTB zufrieden oder sehr zufrieden mit den eingesetzten Methoden<sup>27</sup> bzw. bewertet diese als gut oder sehr gut<sup>28</sup>. Dabei zeigt sich eine deutlich bessere Bewertung der eingesetzten Methoden in den Online-Seminaren (94 Prozent gut oder sehr gut) gegenüber den Präsenz-Seminaren (76 Prozent gut oder sehr gut).

### 3.2.5 Ergebnisqualität

Die Qualität der Grundqualifikation lässt sich insgesamt wesentlich vom Ergebnis bzw. von ihren Wirkungen im Sinne der formulierten Zielsetzungen (siehe Abschnitt 3.2.2) aus denken. Es geht bei der Qualifizierung nicht nur um kurzfristige Lern- und Trainingseffekte, sondern um komplexe Bildungsprozesse mit dem Ziel der Ausbildung einer (vergleichbaren) EUTB-Beratungskompetenz. Diese zeigt sich in einer konkreten Beratungssituation in der Beratungsbeziehung und Begegnungsfähigkeit

---

<sup>27</sup> EUTB Kund\*innenbefragung 2021, Antworten auf einer vierstufigen Skala: sehr zufrieden, zufrieden, nicht zufrieden, gar nicht zufrieden

<sup>28</sup> Auswertung Feedbackbögen 2019–2022, Antworten auf einer sechsstufigen (Schulnoten-)Skala von sehr gut bis ungenügend

(Weinhardt 2017) und lässt sich nicht unmittelbar messen und somit kaum im Rahmen dieser Evaluationsstudie bewerten. Allerdings verweisen die beobachteten EUTB-Beratungsgespräche deutlich auf das Bemühen der Beratungskräfte, den individuellen Anliegen und Bedarfslagen der Ratsuchenden responsiv zu begegnen und über die Beziehungsebene ein gelingendes Arbeitsbündnis zu schmieden (siehe Kapitel 6). Die Ergebnisse der Befragung der Ratsuchenden zur erlebten Beratungskompetenz untermauern diesen Eindruck (siehe Abschnitt 5.7). Betrachtet werden im Folgenden als weitere Kriterien für die Ergebnisqualität: die Zufriedenheit der Teilnehmenden mit der Schulung (inwieweit fühlen sie sich durch die Schulung auf ihre Beratungstätigkeit vorbereitet und inwieweit wurden ihre Fragen und Themen berücksichtigt), die Möglichkeiten des Transfers der Schulungsinhalte in die Beratungspraxis sowie Aspekte der Weiterbildung (Überblick über die notwendige Beratungskompetenz, Wissen um den eigenen Weiterbildungsbedarf, Motivation für die Weiterbildung sowie das Wissen um Weiterbildungsmöglichkeiten) (siehe Referenzrahmen im Anhang).

### **Zufriedenheit mit der Schulung**

Entsprechend der sehr unterschiedlichen Voraussetzungen der Teilnehmenden im Hinblick auf Qualifikationen und Erfahrungen sowie ihren verschiedenen Motiven und Erwartungen (siehe Abschnitt 3.2.2) äußerten sie sich in den Fokusgruppengesprächen unterschiedlich zufrieden mit der Schulung. Unter den negativen Aspekten wurde vielfach eine Unzufriedenheit mit den fachlichen Inhalten der Schulung geäußert (und zwar besonders von erfahrenen Beratungskräften).<sup>29</sup> Dies bestätigen auch die Ergebnisse der Kund\*innenbefragung 2021 (siehe Abschnitt 3.1.5) sowie der Feedbackbögen der FTB. Zwar bewerten in beiden Befragungen jeweils mehr als die Hälfte der Teilnehmenden (bzw. mehr als drei Viertel der Online-Seminare) die Inhalte positiv. Allerdings äußern sich auch etwa 40 Prozent (21 % der Online-Seminare) nicht oder gar nicht zufrieden bzw. bewerten die Inhalte der Schulung mit der Note „befriedigend“ oder schlechter. Gewünscht und erwartet wurden insbesondere auch sozialrechtliche Themen sowie vertiefte Inhalte zu Beratung.

Auch die Einschätzungen zum Nutzen der Veranstaltung für die eigene berufliche Praxis zeigen ein gemischtes Bild. So wurde der Beitrag der Grundqualifizierung für die eigene Beratungskompetenz in den Fokusgruppen von erfahrenen Beratungskräften als gering eingeschätzt. In den Feedbackbögen der FTB bewerten über den gesamten Zeitraum mehr als die Hälfte der Teilnehmenden der Präsenzseminare (bzw. mehr als drei Viertel der online-Seminare) den Nutzen als gut oder sehr gut, während die andere Hälfte (bzw. weniger als ein Viertel der online-Seminare) ihn als befriedigend oder schlechter einschätzt.

Als positiv wurde in den Fokusgruppen von vielen Teilnehmenden der (informelle) Austausch untereinander und die Vernetzung während der Schulung bewertet, die auch anschließend nachhaltig genutzt werde. Dabei zeigen sich Unterschiede zwischen dem Präsenz- und dem Online-Format der Grundqualifizierung. So äußern sich in der Kund\*innenbefragung der FTB fast alle Teilnehmenden (94 %) von Präsenzseminaren zufrieden oder sehr zufrieden mit den Vernetzungsmöglichkeiten während der Grundqualifizierung. Mit 71 Prozent ist dieser Wert bei den Teilnehmenden von Online-Seminaren immer noch hoch, fällt allerdings deutlich hinter dem Präsenzformat zurück. Als bereichernd wurde vielfach auch die erlebte Diversität erlebt, und zwar vor allem im Hinblick auf unterschiedliche Formen von Beeinträchtigungen sowohl seitens der Teilnehmenden als auch der Trainerinnen und Trainer. Die Lehrmethode des Team-Teaching in Kooperation von jeweils zwei Trainerinnen und

---

<sup>29</sup> Die Unzufriedenheit mit den Inhalten dokumentiert sich auch in den Rückmeldungen der Teilnehmenden in den Feedbackbögen der FTB im Zeitraum März–Dezember 2018. So bewerteten nur knapp die Hälfte der Teilnehmenden die inhaltliche Schwerpunktsetzung als gut bis sehr gut, dieser Anteil stieg jedoch im Zeitraum Januar 2019–März 2020 auf 64 Prozent und im Zeitraum August 2020–Februar 2021 auf 79 Prozent.

Trainern wurde von Teilnehmenden in den Fokusgruppen als abwechslungsreich beschrieben, die beiden Lehrenden hätten sich gut ergänzt. Inhaltlich positiv bewertet wurde auch die Auseinandersetzung mit dem EUTB-Konzept und dem Peer-Ansatz. Insofern konnten wesentliche Zielsetzungen der Schulung, wie sie durch die FTB formuliert wurden (siehe Abschnitt 3.2.2), erfolgreich adressiert bzw. erreicht werden. Zudem zeigen die Auswertungen der Feedbackbögen der FTB zu den Schulungsveranstaltungen über den gesamten Zeitraum, dass sich der Gesamteindruck der Veranstaltungen seitens der Teilnehmenden im Zeitverlauf von 2018 bis 2022 deutlich verbessert hat. 30 Insgesamt beschreiben demnach 70 Prozent (Präsenz-Seminar) bzw. 92 Prozent (Online-Seminar) der Teilnehmenden ihren Gesamteindruck als gut oder sehr gut. Auch Leitungskräfte der EUTB äußerten sich in Interviews insgesamt positiv über das Schulungsprogramm und erlebten die Schulungen als hilfreich.

Im Hinblick auf die deutlich besseren Bewertungen der Grundqualifizierung durch Teilnehmende von Online-Seminaren gegenüber Präsenz-Seminaren lässt sich auf Basis der verfügbaren Daten nicht klar feststellen, welche Faktoren diesen Unterschied begründen. Möglicherweise spielen hier Aspekte der Barrierefreiheit und der Vereinbarkeit mit anderen beruflichen und privaten Pflichten eine Rolle. Nach Einschätzung der Mitarbeitenden der FTB ist jedoch davon auszugehen, dass hier auch der Zeitpunkt der jeweiligen Schulungsformate im Projektverlauf zum Tragen kommt. So hätten die Online-Seminare erst seit Mitte 2020 stattgefunden und konnten so auf eine längere und breitere Erfahrung (der Trainerinnen und Trainer) mit den Schulungen aufsetzen.

Sehr hohe Zufriedenheitswerte erreichten in den Feedbackbögen der FTB die Veranstaltungen im Zusatzmodul Sozialrecht. Fast alle Teilnehmenden geben einen sehr guten oder guten Gesamteindruck an. Diese positive Bewertung zeigt sich nahezu durchgehend für alle nachgefragten Qualitätsdimensionen der Veranstaltung (Struktur, Inhalt, Methoden usw.).

## **Weiterbildung**

Sowohl seitens der FTB als auch von EUTB-Koordinierenden und den Beratungskräften in den Fokusgruppen wurde der Bedarf an Weiterbildungen als hoch eingeschätzt. Es oblag den Trägern der EUTB-Angebote „die fachliche Eignung und Bereitschaft der Berater zur regelmäßigen Weiterbildung“ nachzuweisen (BMAS 2017: 2). Die Beratungsangebote konnten und sollten aus den bewilligten Fördermitteln über die Grundqualifizierung hinaus weitere Weiterbildungen nach Bedarf umsetzen. Nach Aussage der Mitarbeitenden der FTB wurde die Beantragung der entsprechenden Mittel im Rahmen des Förderantrages als etwas „diffus“ erlebt (z. B. im Verhältnis zu den Eigenmitteln) und für die weitere Entwicklung mehr Orientierung gewünscht. Auch in den Fokusgruppen mit den Beratungskräften und den Interviews mit Koordinierenden der EUTB wurde auf Schwierigkeiten in der Finanzierung bzw. Administration der Weiterbildung durch Fördermittel hingewiesen.

Die Mitarbeitenden der FTB nahmen (in den ersten beiden Projektjahren) eine besonders große Nachfrage zu Themen von Flucht, Migration und Asylbewerberleistungen wahr. Bei den Beratungskräften in den Fokusgruppen spielten rechtliche Themen eine große Rolle (z. B. BTHG, SGB-IX-Reform und Verbindungen zu den verschiedenen Sozialrechtsbüchern). Als weitere Themenfelder wurden hier genannt: Peer Counseling, Leichte Sprache, Öffentlichkeitsarbeit, Persönliches Budget, Selbsterfahrung/Beratungshaltung, Autismus, Übergang Schule-Beruf. Für Beratungskräfte ohne

---

<sup>30</sup> 91 Prozent gut bis sehr gut im Zeitraum August 2020 – Februar 2021 im Vergleich zu 75 Prozent im Zeitraum Januar 2019 – März 2020 sowie 69 Prozent im Zeitraum März – Dezember 2018.

Ausbildung und Beratungserfahrung wird zudem die Qualifizierung zu Beratungsmethoden als wichtig erachtet. Nach Ergebnissen einer Befragung der Beratungsangebote haben sich die Mitarbeitenden vor allem in den Kompetenzfeldern rechtliche Grundlagen, fachspezifische Kenntnisse zum Thema Behinderung sowie Beratungskompetenzen fortgebildet. Zudem spielten die Themen Kooperation und Netzwerkarbeit sowie soziale Kompetenzen eine Rolle. Koordinierende der EUTB sprachen in Interviews auch Themen der Arbeitsorganisation und der Stressbewältigung als wichtig für die Beratungskräfte an.

Die Beratungskräfte berichteten in den Fokusgruppen insgesamt unterschiedlich über ihr Engagement und ihre Möglichkeiten (in Abhängigkeit vom Arbeitgeber) an Angeboten teilzunehmen. Es sind verschiedene Angebote bekannt und werden gegebenenfalls wahrgenommen. Es gibt ein Online-Austausch-Forum (interner Bereich der Webseite der FTB), wo Empfehlungen für Weiterbildungen durch die Beratungskräfte eingestellt werden können. Zudem tauschen die EUTB-Angebote untereinander „Spezialwissen“ aus, das in Abhängigkeit von spezifischen Ratsuchendengruppen vorhanden ist oder entwickelt wird. Von den Beratungskräften in den Fokusgruppen wurde der Wunsch nach Informationen zu (bewährten) Weiterbildungsmöglichkeiten/-angeboten und einer (regionalen) Koordination durch die FTB geäußert. EUTB-Koordinierende wünschten sich in Interviews von der FTB eine Übersicht über förderfähige Weiterbildungsangebote, um Finanzierungssicherheit zu haben. Die Mitarbeitenden der FTB weisen jedoch darauf hin, dass sie keine konkreten Angebote für Weiterbildungen nennen können, um Wettbewerbsverzerrungen zu vermeiden und weil die Qualität nicht für jedes Angebot geprüft und versichert werden könne. Die Befragung der Beratungsangebote zeigt, dass die meisten die Weiterbildung ihrer Beratungskräfte durch arbeitszeitliche Freistellung (80 %) und finanziell (78 %) unterstützen. Zwei Drittel der Beratungsangebote beraten zudem zu Weiterbildungsangeboten und bieten interne Weiterbildungsmöglichkeiten an.

Ein hoher Weiterbildungsbedarf wird auch im Hinblick auf ehrenamtliche EUTB-Beratungskräfte geäußert, die bislang in der Regel nicht an der Grundqualifizierung teilnehmen können. Etwa zwei Drittel der befragten Beratungsangebote arbeiten die ehrenamtlichen Beraterinnen und Berater am Arbeitsplatz ein und etwa ein Drittel lässt sie an anderen Schulungsangeboten teilnehmen. Das Focus-Team Curriculum der FTB hat 2020 ein Konzept für eine dreitägige Weiterbildung entwickelt, mit dem die Beratungsangebote ihre ehrenamtlichen Beratungskräfte selbst qualifizieren können.

### 3.3 Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse

Die Organisationsanalyse verweist insgesamt auf eine qualitätsorientierte, auftragsgerechte Arbeitsweise der FTB. Die Arbeitsorganisation der FTB folgt vielen Prozessstandards, die sich im Laufe der Zeit deutlich professionalisiert haben. Über die gewählte Personal- und Organisationsstruktur gelingt es, vielfältige Fachexpertise in arbeitsteiliger und gleichzeitig vernetzter Form zu sichern und zusammenzuführen. Mit einem hohen Anteil an Beschäftigten mit (amtlich anerkannter) Behinderung verfügt die FTB zudem nicht nur über zahlreiche Expertinnen und Experten in eigener Sache, sondern verkörpert auch die Leitprinzipien der EUTB – Selbstbestimmung und Teilhabe – im eigenen Arbeitsalltag. Die vom BMAS vorgesehene Begleitungs- und Unterstützungsfunktion der EUTB wird vollständig erfüllt. Hierfür verfolgt die FTB einen Ansatz nach dem Prinzip der Kontextsteuerung, der den Beratungsangeboten vor Ort selbstverantwortliche Entscheidungen bei der Umsetzung der EUTB ermöglicht, indem sie die inhaltlichen Rahmenbedingungen und Prozesse der EUTB definiert und die Beraterinnen und Berater in ihrer Rolle stärkt. Von den Beratungskräften vor Ort werden die angebotene Unterstützung und die zu diesem Zweck entwickelten Materialien und Formate mit sehr positiven Bewertungen honoriert.

Die Evaluation der Qualifizierung von EUTB-Beratungskräften zeigt insgesamt, dass diese einen wesentlichen Beitrag zur Entwicklung der EUTB-Beratungskompetenz bzw. zur Sicherung von vergleichbaren Qualitätsstandards in den Beratungsstellen leistet. Dabei zeigen die Entwicklungen über den gesamten Projektverlauf, dass identifizierte Schwachstellen aus der Start- und Anfangsphase (Maetzel, Schütz, Wansing et al. 2021) durch die FTB systematisch aufgegriffen und die betreffenden Aspekte weiterentwickelt und verbessert werden konnten. So wurde unter anderem das Erwartungsmanagement optimiert, indem die Zielsetzung der Grundqualifizierung geschärft und für die Teilnehmenden klarer formuliert wurde. Der Einsatz von beratungserfahrenen Trainerinnen und Trainern, die selbst mit Beeinträchtigungen und Behinderungen leben (Peers) sowie die Methode des Team-Teaching haben sich in den Schulungen bewährt. Mit der gezielten Ansprache für Bewerbungen auch von Angehörigen sowie Menschen mit Lernschwierigkeiten ab 2023 wird zum einen das Spektrum an geteilten Erfahrungen zwischen Lehrenden und Teilnehmenden noch erweitert und zudem weiteren Personenkreisen die Tätigkeit als Trainerin oder Trainer ermöglicht.

Insofern der Bedarf an Grundqualifizierungen bislang aus Planungs- und Finanzierungsgründen (noch) nicht vollständig gedeckt werden konnte, ist bei der Verstetigung in den nächsten Jahren ein besonderes Augenmerk darauf zu legen, dass alle (neueingestellten) Beratungskräfte frühzeitig ein Schulungsangebot erhalten. Zudem ist von einem erheblichen Bedarf an Qualifizierung und Weiterbildung für ehrenamtliche Beraterinnen und Berater auszugehen, denen bislang regulär nicht die Teilnahme an der Grundqualifizierung ermöglicht wurde.

Bezüglich der Schulungsformate wurde insbesondere das pandemiebedingt ab 2020 eingeführte Online-Format sehr positiv bewertet, und zwar vor allem im Hinblick auf Vereinbarkeitsfragen und Barrierefreiheit. Insofern sollte dieses Format – zumindest als optionales Angebot – beibehalten werden. Dabei sollten jedoch Begleitformate (in Präsenz) entwickelt und angeboten werden, die den persönlichen Austausch und die Vernetzung fördern, da dieses wesentliche Schulungsziel offenbar im Online-Format nicht in dem gleichen hohen Ausmaß erreicht werden konnte wie im Präsenzseminar. Sollten ab 2023 Schulungsseminare (auch) wieder in Präsenz angeboten werden, so sollte erneut und verstärkt auf die barrierefreie Gestaltung der Veranstaltungen und die Umsetzung angemessener Vorkehrungen geachtet werden, und zwar sowohl für die Teilnehmenden als auch für die Trainerinnen und Trainer.

In der inhaltlichen Ausrichtung der Grundqualifizierung werden wesentliche Kompetenzen der psychosozialen Beratung bzw. der EUTB-Beratung in den Bereichen Wissen (Fachkompetenz), Können (Methodenkompetenz) und Handlungsorientierungen (sozial-emotionale Kompetenz) abgedeckt. Gleichwohl zeigen sich einzelne inhaltliche Leerstellen, zum Beispiel in den Bereichen (sozial-)diagnostisch-pädagogisches Wissen, Administration und Diversity-Kompetenz. Die durch die FTB formulierten Zielsetzungen der Grundqualifizierung der Beratungskräfte zeigen, dass nicht alle Kompetenzbereiche im Rahmen der Schulungsseminare abgebildet werden sollen. Zudem setzt der Erwerb des breiten und vielschichtigen Anforderungsprofils der EUTB-Beratungskompetenz ein langjähriges Zusammenspiel von institutionalisierter Bildung, routinierter und reflektierter Beratungspraxis sowie biografischer und informeller Rahmungen voraus.

Der Prozess der Schulungen ist wesentlich durch die Vielfalt und Verschiedenheit der Teilnehmenden (wie auch der Trainerinnen und Trainer) geprägt. Diese Heterogenität stellt hohe Anforderungen an alle Beteiligten in der Lehr-/Lernsituation, wird jedoch von beiden Akteursgruppen als große Bereicherung beschrieben. Entsprechend der unterschiedlichen Voraussetzungen, zum Beispiel im Hinblick auf Qualifikationen, Erfahrungen und Erwartungen, ist die Zufriedenheit mit den Schulungen seitens der Teilnehmenden unterschiedlich. Als positiv werden insbesondere der Austausch untereinander und die Netzwerkbildung, die Bereicherung durch erlebte Diversität sowie der Wissenszu-

wachs zum EUTB-Konzept und dem Peer-Ansatz erlebt. Diese Ergebnisse zeigen eine hohe Übereinstimmung mit den formulierten Zielsetzungen der Schulung. Unter den negativen Aspekten spielt nach wie vor die Unzufriedenheit mit den Inhalten eine bedeutende Rolle, wobei diese bei den Teilnehmenden der Online-Schulungen im fortgeschrittenen Projektverlauf deutlich geringer ausgeprägt ist als bei den Präsenzformaten in den ersten Projektjahren. Mit dem Angebot eines Zusatzmoduls Sozialrecht konnte die FTB dieser Unzufriedenheit bereits mit einer sehr positiven Resonanz durch die Teilnehmenden begegnen. Wenn es gelingt, die ab 2023 geplanten weiteren Zusatzmodule ebenso erfolgreich durchzuführen, ist mit einer Zunahme der Zufriedenheit mit den Schulungsinhalten seitens der Beratungskräfte zu rechnen. Möglicherweise wird sich damit auch die Bewertung des Nutzens der Veranstaltungen für die eigene berufliche Praxis noch verbessern, die bislang von gut der Hälfte der Teilnehmenden von Präsenzseminaren bzw. mehr als drei Viertel von Online-Seminaren als gut oder sehr gut eingeschätzt wurde. Der sich von der Startphase bis zum Ende des Projektes deutlich verbesserte und insgesamt gute oder sehr gute Gesamteindruck der Veranstaltungen seitens der Teilnehmenden weist darauf hin, dass die im Projektverlauf vorgenommenen Anpassungen und Weiterentwicklungen der Schulungen durch die FTB insgesamt qualitätssteigernd waren.



## 4. Beratungsgeschehen und beratungsbegleitende Tätigkeiten der EUTB

Dieses Kapitel widmet sich der Frage, wie und in welchem Ausmaß die EUTB als flächendeckend in Deutschland erreichbares Beratungsangebot bisher genutzt wird und welche Charakteristika das Beratungsgeschehen in Bezug auf Zugangswege, Settings, Anlässe und Inhalte aufweist. Außerdem werden die Beratungsaktivitäten inklusive vorbereitender und begleitender Tätigkeiten in den Blick genommen. Viele der Informationen zu den oben genannten Aspekten des Beratungsgeschehens lassen sich aus der Beratungsdokumentation entnehmen, darüber hinaus steuern Ergebnisse aus Fokusgruppen mit EUTB-Beratungskräften und Workshops mit Leitungskräften der EUTB Hintergrundinformationen und Einschätzungen bei.

Einleitend muss darauf hingewiesen werden, dass die in diesem Kapitel enthaltenen Zahlen das tatsächliche Beratungsgeschehen – vor allem in den Jahren 2018 und 2019 – nicht vollständig abbilden. Dies liegt zum einen daran, dass das Dokumentationssystem noch nicht unmittelbar zu Beginn der EUTB-Laufzeit zur Verfügung stand, sondern erst nach einigen Monaten verpflichtend eingeführt wurde.<sup>31</sup> Zum anderen ist davon auszugehen, dass die statistische Erfassung in der Anfangszeit von den Trägern der EUTB-Angebote mit weniger Sorgfalt betrieben wurde.<sup>32</sup> Darüber hinaus werden durchgeführte Beratungen teilweise erst mit erheblicher Zeitverzögerung in die Online-Maske eingetragen, sodass vor allem für die Monate August und September 2022 von einer gewissen Unterzeichnung der Beratungszahlen auszugehen ist; eine Aktualisierung durch Nacherfassungen war bis zum Redaktionsschluss für diesen Bericht nicht möglich.<sup>33</sup> Nichtsdestotrotz liefert die Beratungsdokumentation wertvolle quantitative Informationen über die Nutzung der EUTB als neu eingerichtetes Beratungsangebot. Die angeführten Zahlen sind aufgrund der geschilderten Gründe für Untererfassungen als Mindestgrößen zu verstehen.

### 4.1 Beratungsaufkommen

#### **Beratungskontakte und Informationsanfragen im Zeitraum 2018 bis 2022**

Die Beraterinnen und Berater der EUTB sind dazu verpflichtet, jedes Beratungsereignis über eine Eingabemaske auf der Webseite der FTB statistisch zu erfassen. Über diese Beratungsdokumentation wurden von Januar 2018 und September 2022 deutschlandweit insgesamt 692.067 Beratungsereignisse erfasst (Abbildung 4-1). Darunter waren 467.823 Beratungen für ratsuchende Menschen mit (drohenden) Behinderungen, 216.234 Beratungen für Angehörige, Partnerinnen/Partner und Vertraute von Menschen mit Behinderungen<sup>34</sup> sowie 8.010 Gruppenberatungen<sup>35</sup>. Die Anzahl der Informationsanfragen beläuft sich bis einschließlich Dezember 2020 auf 81.844 (nicht in der Abbildung dargestellt).

---

<sup>31</sup> Die Beratungsdokumentation für ratsuchende Menschen mit (drohenden) Behinderungen, für Angehörige, Partnerinnen und Partner, Vertraute sowie die Dokumentation von Informationsanfragen wurden im Mai 2018 verpflichtend für alle Beratungsangebote eingeführt. Gruppenberatungen werden erst seit Juli 2019 systematisch dokumentiert.

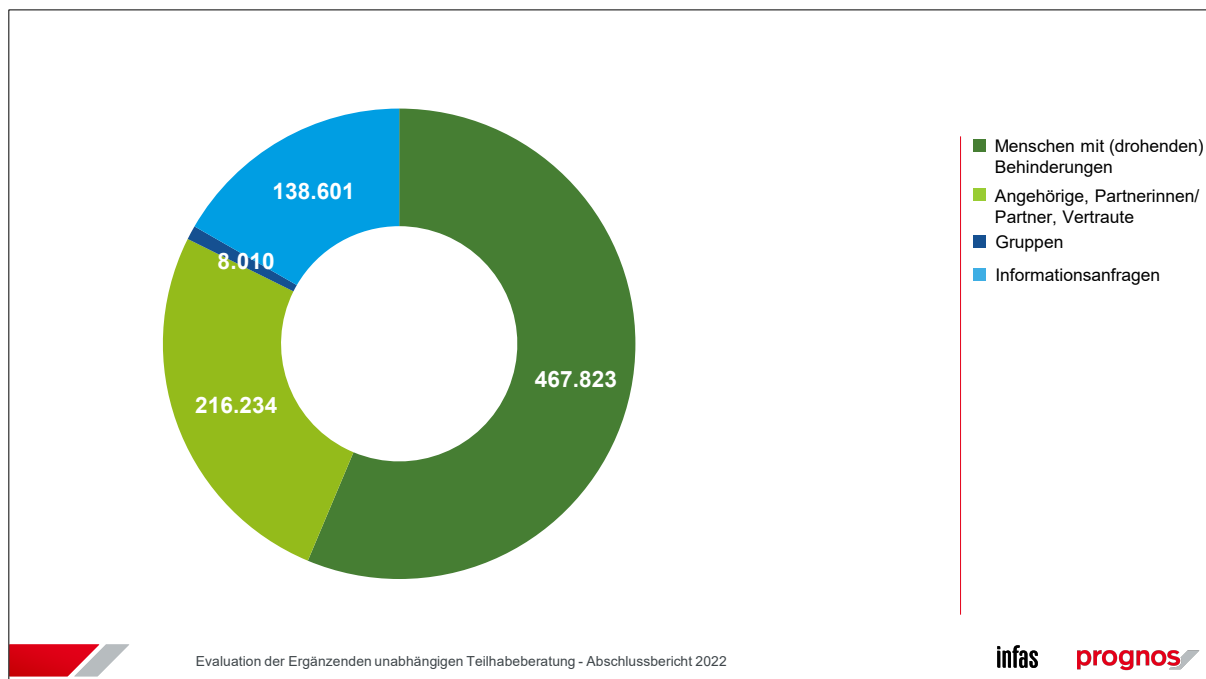
<sup>32</sup> Beispielsweise führte ein Appell des BMAS an die Beratungsangebote, ihre Arbeit von nun an (noch) besser zu dokumentieren, zu einem Anstieg der Beratungszahlen um 53 Prozent von Juni auf Juli 2019 (s. u.).

<sup>33</sup> Für die Erstellung des Abschlussberichts wurden alle Eintragungen in der Beratungsdokumentation berücksichtigt, die bis spätestens zum 30. September gemacht wurden.

<sup>34</sup> Diese Gruppe der Ratsuchenden wird im Folgenden kurz als „Angehörige“ bezeichnet.

<sup>35</sup> Zur Zusammensetzung von Gruppenberatungen siehe Abschnitt 4.3.

**Abbildung 4-1: Anzahl der dokumentierten Beratungsereignisse nach Art des Beratungskontakts, 01/2018–09/2022**



Quelle: Beratungsdokumentation, Basis: n = 692.067 Beratungen, 138.601 Informationsanfragen. Anzahl absolut.

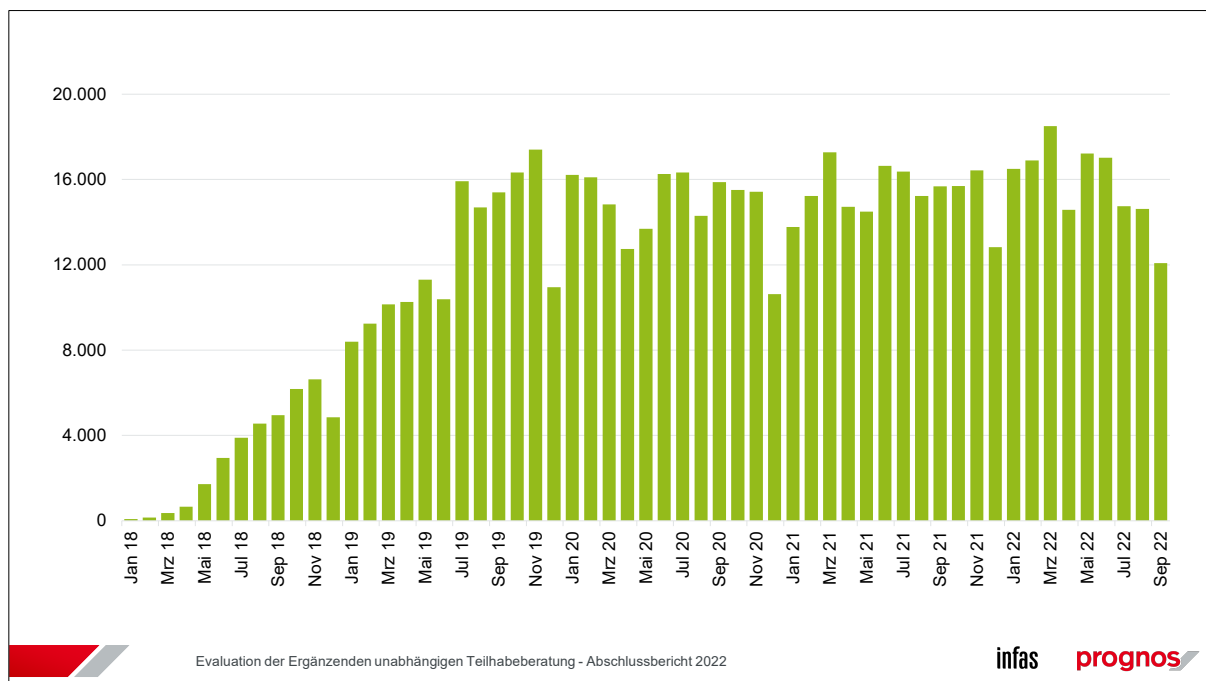
Inwiefern sich das Verhältnis von ratsuchenden Menschen mit (drohenden) Behinderungen, Angehörigen und Gruppen in den einzelnen Beratungsangeboten darstellt, lässt sich auf Basis der Beratungsdokumentation im Rahmen dieses Abschlussberichts nicht ermitteln. Beratungskräfte berichteten aber in den Gruppendiskussionen davon, dass es auch EUTB-Angebote gebe, bei denen die Angehörigenberatung den weitaus größten Teil der Beratungsgespräche ausmacht. Dies sei beispielsweise dann der Fall, wenn ein Beratungsangebot einen Schwerpunkt auf Kinder mit Behinderungen legt.

### Beratungsaufkommen im Zeitverlauf

Abbildung 4-2 zeigt die Anzahl der Beratungsereignisse im Zeitverlauf. Zugeordnet werden die Beratungsereignisse jeweils dem Beratungsmonat, in dem sie den Angaben der Beraterinnen und Berater zufolge tatsächlich stattfanden. Informationsanfragen sind hier nicht enthalten, da bei ihnen der Zeitpunkt der Kontaktaufnahme nicht erfasst wird.

Zwei Phasen fallen auf: Während die Beratungszahlen bis November 2019 nahezu kontinuierlich auf über 17.000 Beratungsereignisse monatlich anstiegen, ist seither kein eindeutiger Trend mehr erkennbar. Die Monatszahlen sind gewissen Schwankungen unterworfen und bewegen sich – abgesehen von einigen wenigen Ausnahmen – im Bereich zwischen 12.000 und 17.000 dokumentierten Beratungen. Die Jahresdurchschnittswerte liegen für 2018 bei rund 3.000 und für 2019 bei rund 12.500 monatlichen Beratungen. Seit 2020 werden im Jahresmittel etwa 15.000 Beratungen pro Monat verzeichnet, bei leicht steigender Tendenz. Für das Jahr 2022 wurde ein monatlicher Durchschnittswert bis einschließlich September berechnet. Dieser betrug rund 15.700 Beratungen pro Monat. Bezogen auf die rund 500 geförderten EUTB-Angebote entspricht das in etwa 30 Beratungen je Angebot und Monat. Beratungsreichster Monat im gesamten Betrachtungszeitraum war der März 2022 mit über 18.500 Beratungen.

Abbildung 4-2: Entwicklung des Beratungsaufkommens, 01/2018–09/2022



Quelle: Beratungsdokumentation, Basis: n = 692.067 Beratungen für Menschen mit (drohenden) Behinderungen, Angehörige, Partnerinnen/Partner, Vertraute und Gruppen, davon 173 ohne Angabe zum Beratungszeitpunkt.

Für die monatlichen Schwankungen der (dokumentierten) Beratungsintensität gibt es unterschiedliche Erklärungen. Die Fallzahlen für den Monat Dezember liegen jeweils deutlich unter denen der Vormonate, was durch die flächendeckende Schließung der EUTB-Angebote über die Weihnachtsfeiertage und den Jahreswechsel erwartbar und erklärbar ist. Ebenso machen sich die Sommerferien jeweils im August durch einen geringen Rückgang bemerkbar. Der auffallende Anstieg in den Beratungszahlen im Juli 2019 erklärt sich hingegen vermutlich zum Großteil durch den Einstieg in eine sorgfältigere und zeitnähere Dokumentation durch die Beraterinnen und Berater und eher weniger durch einen realen Zuwachs der Beratungsanzahl. Nicht zuletzt lassen sich in den dargestellten Fallzahlen zwei „Coronadellen“ jeweils im April und Mai 2020 und 2021 ausmachen – dies waren Monate mit vergleichsweise strikten Kontaktbeschränkungen.

Die befragten Leitungskräfte bewerteten die allgemeine Entwicklung des Beratungsaufkommens im eigenen EUTB-Angebot durchweg positiv. Trotz teilweise erlebter organisatorischer und administrativer Schwierigkeiten in der Aufbauphase habe sich die EUTB überall gut entwickelt und sei mittlerweile vor Ort etabliert, was sich in steigenden Beratungszahlen ausdrücke. Vereinzelt könnten aufgrund der steigenden Nachfrage sogar manche Ratsuchende nicht mehr bzw. nur noch mit Wartezeit bedient werden.

Der Ausbruch der Coronapandemie hatte hingegen unterschiedliche Auswirkungen vor Ort. So habe es zum einen Beratungsangebote gegeben, bei denen die Nachfrage nach Beratungen drastisch zurückging, andere EUTB-Angebote wiederum berichteten sogar von einem Anstieg der eigenen Beratungszahlen, da viele andere Beratungsangebote (sowohl EUTB als auch andere) zeitweise nicht verfügbar waren. Mittlerweile habe sich das Beratungsgeschehen aber wieder weitestgehend „normalisiert“.

## Regionale Verteilung des Beratungsaufkommens

Tabelle 4-1 gibt einen Überblick über die Verteilung aller dokumentierten Beratungen auf die einzelnen Bundesländer bis einschließlich September 2022. Das Verhältnis der absoluten Fallzahlen zueinander wird hierbei mit dem Länderanteil der vom Bund finanzierten Vollzeitäquivalente verglichen.<sup>36</sup>

Die Anteile der durchgeführten Beratungen der Bundesländer entsprechen dabei weitgehend ihren Anteilen an den geförderten Vollzeitäquivalenten der Beratungskräfte. Leicht überproportional häufig im Vergleich zu den verfügbaren Personalressourcen wurde in Baden-Württemberg, Berlin und Niedersachsen beraten, etwas unterproportional in Bayern und Rheinland-Pfalz. Bei allen genannten Bundesländern betragen die Abweichungen jeweils mindestens einen Prozentpunkt.

**Tabelle 4-1: Beratungen nach Bundesland, 01/2018–09/2022**

Bundesland	Anzahl Beratungen	Anteil an allen Beratungen	Anteil an geförderten VZÄ
Baden-Württemberg	97.747	14,1 %	12,5 %
Bayern	106.151	15,3 %	16,8 %
Berlin	31.020	4,5 %	3,4 %
Brandenburg	27.998	4,0 %	4,3 %
Bremen	7.780	1,1 %	0,6 %
Hamburg	12.487	1,8 %	1,7 %
Hessen	43.981	6,4 %	7,1 %
Mecklenburg-Vorpommern	19.736	2,9 %	3,1 %
Niedersachsen	80.312	11,6 %	10,5 %
Nordrhein-Westfalen	127.452	18,4 %	18,6 %
Rheinland-Pfalz	28.416	4,1 %	5,1 %
Saarland	6.769	1,0 %	1,1 %
Sachsen	29.252	4,2 %	5,0 %
Sachsen-Anhalt	28.509	4,1 %	3,4 %
Schleswig-Holstein	20.543	3,0 %	3,7 %
Thüringen	19.516	2,8 %	3,1 %
keine Angabe	4.398	0,6 %	-
Deutschland gesamt	692.067	100,0 %	100,0 %

Quelle: Beratungsdokumentation

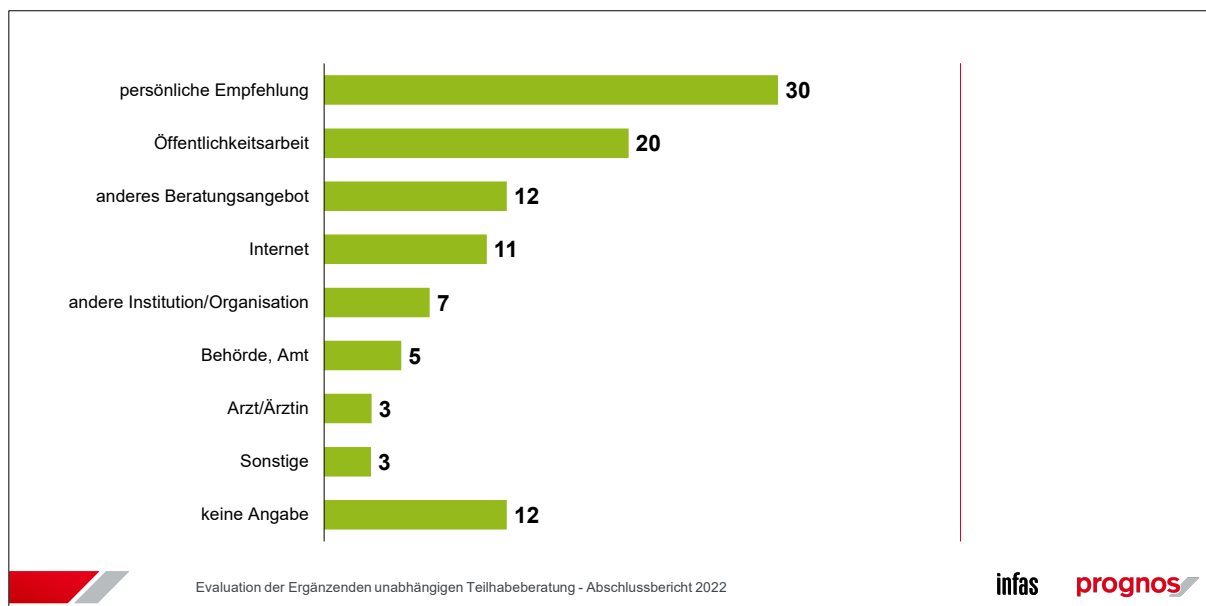
<sup>36</sup> Die pro Bundesland geförderten Vollzeitäquivalente wurden mithilfe eines Verteilungsschlüssels festgelegt, der zu drei Vierteln die Einwohnerzahl und zu einem Viertel die Fläche des jeweiligen Bundeslandes berücksichtigt.

## 4.2 Informationen über das Beratungsangebot

Interessierten Ratsuchenden stehen verschiedene Wege zur Verfügung, sich über das EUTB-Angebot zu informieren. Ein wichtiger Baustein ist das Informationsangebot im Internet über die Homepage [www.teilhabeberatung.de](http://www.teilhabeberatung.de). Eigenständige Werbung der EUTB-Träger spielen ebenso wie Hinweise anderer Organisationen auch eine Rolle. Dabei sind Reha-Träger laut Gesetz (§ 12 SGB IX Absatz 1 Nr. 4 und § 32 SGB IX Absatz 2) explizit dazu angehalten, über die EUTB zu informieren. Außerdem gibt es die ungesteuerte Information über persönliche Empfehlungen.

Im Rahmen der Beratungsdokumentation wird für alle Erstberatungen – mit Ausnahme von Gruppenberatungen – erfasst, wie die ratsuchende Person von der EUTB erfahren hat. In der Summe der Erstberatungen für Menschen mit (drohenden) Behinderungen und Angehörige, Partnerinnen/Partner und Vertraute (Abbildung 4-3) ist demnach die persönliche Empfehlung mit einem Anteil von 30 Prozent die häufigste Informationsquelle. In jedem fünften Fall wurden die Ratsuchenden durch Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit angesprochen. Demgegenüber sind alle weiteren Informationswege deutlich nachrangig. Zwischen Menschen mit (drohenden) Behinderungen und Angehörigen, Partnerinnen und Partnern sowie Vertrauten, zeigen sich praktisch keine Unterschiede mit Blick auf diese Informationskanäle.

**Abbildung 4-3: Information der Ratsuchenden über das EUTB-Angebot laut Beratungsdokumentation, 01/2018–09/2022**



Quelle: Beratungsdokumentation, Basis: n = 341.927 Erstberatungen für Menschen mit (drohenden) Behinderungen und Angehörige, Partnerinnen/Partner, Vertraute. Angaben in Prozent. Frage: Wie hat die ratsuchende Person von der EUTB erfahren? (Mehrfachantwort)

Aus Gesprächen mit Ratsuchenden ergaben sich Hinweise auf die unterschiedlichsten Informations- und Zugangswege zur EUTB – vom Info-Flyer über Hinweise durch Leistungsträger bis hin zur persönlichen Empfehlung anderer Ratsuchender. Gleichzeitig betonten die befragten Ratsuchenden, dass die Bekanntheit und Sichtbarkeit der EUTB gesteigert werden sollte, da sie meist nur per Zufall

auf das Angebot aufmerksam werden. So sollten beispielsweise Eltern von Kindern mit Beeinträchtigungen im Kindergarten, beim Kinderarzt und Jugendamt auf die Möglichkeit der Teilhabeberatung hingewiesen werden.

### 4.3 Beratungssettings

#### **Beratungsformen**

Die geführten Gespräche und Diskussionen mit Leitungskräften der EUTB und Beratungskräften verdeutlichen, dass es für die EUTB-Angebote wichtig ist, den heterogenen Bedürfnissen der Ratsuchenden durch ein entsprechend vielfältiges Beratungsangebot gerecht werden zu können. Zahlen aus der Beratungsdokumentation geben Einblick in die tatsächliche Verteilung der verschiedenen Beratungsformen über alle Angebote hinweg (Abbildung 4-4).

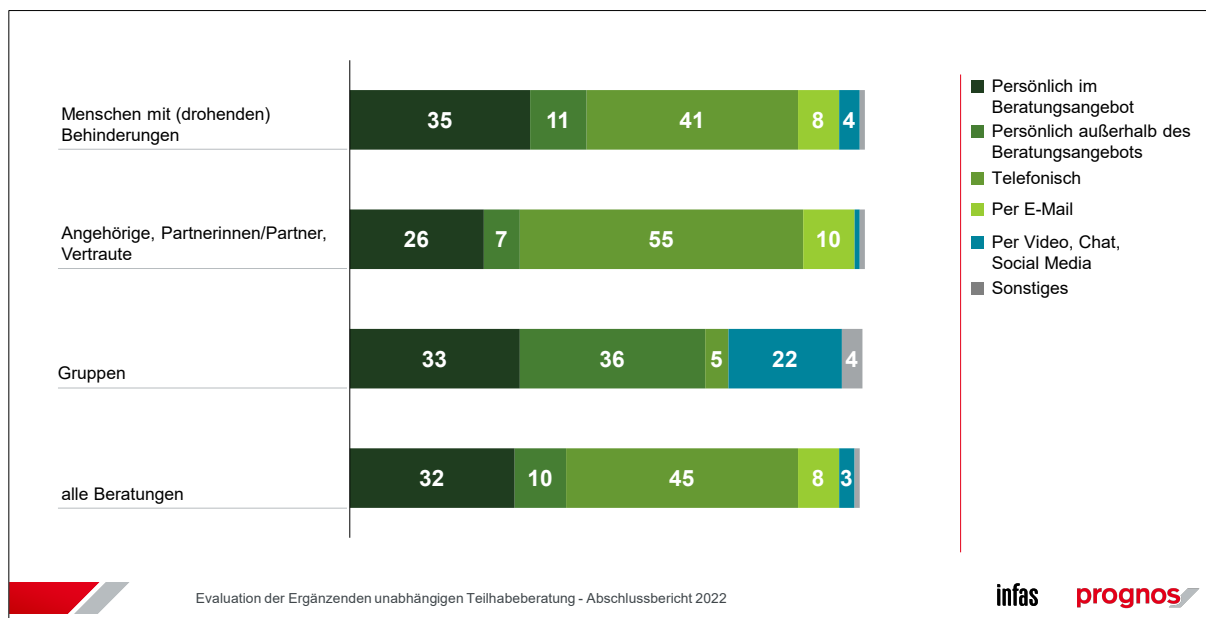
Etwa vier von zehn Beratungen (42 %) bis einschließlich September 2022 fanden demnach im Face-to-Face-Kontakt statt. Bei Ratsuchenden mit (drohenden) Behinderungen war der Anteil der persönlichen Gespräche wesentlich höher als bei ratsuchenden Angehörigen (46 % gegenüber 33 %). Gruppenberatungen fanden in etwa zwei Drittel der Fälle (69 %) persönlich statt. Der überwiegende Anteil der persönlichen Beratungsgespräche wurde vor Ort im Beratungsangebot geführt. Bezogen auf die Gesamtzahl aller Beratungsereignisse machten Face-to-Face-Beratungen in den Räumlichkeiten der Träger 32 Prozent aus.

Wie die Gespräche mit den Koordinierenden verdeutlichen, wird der persönliche Kontakt zu den Ratsuchenden von der Mehrheit der EUTB-Angebote grundsätzlich bevorzugt. Einige Träger in ländlichen Regionen planten deshalb, in Kooperation mit Beratungsangeboten umliegender Städte dezentrale bzw. wohnortnahe Beratung in einem regelmäßigen Rhythmus – z. B. jede zweite Woche mittwochs für vier Stunden – anzubieten, um den Beratungsbedarf von ansonsten schwer erreichbaren Adressatengruppen, wie Personen mit Mobilitätseinschränkungen und wenig Affinität oder fehlendem Zugang zu neuen Kommunikationsmitteln, in einem größeren Einzugsgebiet zu decken.

Um diesen Ratsuchenden gerecht zu werden, komme nach Aussage der EUTB-Koordinierenden aber vor allem der aufsuchenden Beratung eine besondere Bedeutung zu. Den Zahlen der Beratungsdokumentation zufolge belief sich der Anteil persönlicher Gespräche außerhalb der EUTB-Räumlichkeiten (hierunter fallen vermutlich sowohl Hausbesuche wie auch Beratungen an den oben angesprochenen Drittstandorten) auf 10 Prozent aller Beratungen insgesamt beziehungsweise auf 24 Prozent aller persönlich geführten Beratungsgespräche. Insbesondere Gruppenberatungen, die zahlenmäßig zwar nur einen geringen Anteil am gesamten Beratungsgeschehen ausmachten, wurden sehr häufig an anderen Orten als in den Räumlichkeiten der EUTB abgehalten.

Die Umsetzung aufsuchender Beratungsformate sei unter den gegebenen Förderbedingungen in der Praxis jedoch oftmals schwierig zu realisieren, so die EUTB-Koordinierenden. Insbesondere bei Beratungsangeboten im ländlichen Raum bzw. mit großem Einzugsgebiet erfordere die aufsuchende Beratung eine hohe Mobilität und Flexibilität der EUTB-Beratungskräfte. Eine angemessene Finanzierung von Dienstfahrten (ob nun mit privaten Pkw oder mit einem Dienstwagen) sei notwendig, um den aufsuchenden Ansatz zu stärken. EUTB-Angebote mit einem hohen Anteil an Hausbesuchen und Ähnlichem sollten nach Meinung der Gesprächspartnerinnen und -partner zudem eine etwas höhere Personalförderung erhalten, da die Fahrtzeiten die eigentlichen Beratungszeiten verkürzten. Aktuell spiegele sich der zeitliche Mehraufwand noch nicht in den (aus Mitteln der EUTB finanzierten) Personalressourcen wider. Gleiches gelte in gewissem Umfang auch für die oben beschriebene dezentrale Beratung an festen Standorten.

Abbildung 4-4: Beratungsformen nach Art des Beratungskontakts, 01/2018–09/2022



Quelle: Beratungsdokumentation, Basis: n = 467.822 Beratungen für Menschen mit (drohenden) Behinderungen, 216.234 Beratungen für Angehörige, Partnerinnen/ Partner, Vertraute und 8.011 Gruppenberatungen, davon 145 ohne Angabe zur Beratungsform. Angaben in Prozent von 100 Prozent abweichend: Rundungsdifferenzen. Frage: Wie fand die Beratung statt?

Entgegen der Präferenz der EUTB-Angebote – so lässt es sich Abbildung 4-4 entnehmen – hatte das telefonische Gespräch den höchsten Anteil an allen Beratungen bis September 2022. Deutlich häufiger als Menschen mit (drohenden) Behinderungen nutzten Angehörige das Telefon (55 % gegenüber 41 %). Beratungen per E-Mail oder über sonstige Medien wie Social Media, Video, Chat oder Telesign kamen im Rahmen der Gesamtbetrachtung des Beratungsalltags seit 2018 in 13 Prozent der Fälle vor. Lediglich Gruppenberatungen wurden in mehr als 20 Prozent der Fälle als Online-Format durchgeführt.

Die hohe Bedeutung des telefonischen Gesprächs für das Beratungsgeschehen steht in engem Zusammenhang mit der Coronapandemie. Während bis Ende 2019 die persönliche Beratung dominierte und nur rund ein Drittel aller Beratungskontakte per Telefon erfolgten, hat sich der entsprechende Anteil seitdem im Rhythmus der auftretenden Coronawellen mehrfach stark erhöht. Beispielhaft lässt sich der Monat April 2020 nennen, in dem mehr als 70 Prozent aller Beratungen telefonisch und nur 7 Prozent von Angesicht zu Angesicht stattfanden.<sup>37</sup> Aktuelle Zahlen deuten darauf hin, dass die beschriebene Verschiebung längerfristig bestehen bleibt – im dritten Quartal 2022 lag der Anteil der Telefonberatung mit 44 Prozent immer noch weit über dem Ausgangsniveau vor der Coronapandemie, obwohl die Beschränkungen weitestgehend aufgehoben waren.

Online-Beratung als weitere kontaktlose Beratungsform spielte in puncto Häufigkeit über den gesamten Betrachtungszeitraum nur eine vergleichsweise geringe Rolle. Selbst während Phasen mit strengen Coronaauflagen machten Online-Beratungsformate den Zahlen der Beratungsdokumenta-

<sup>37</sup> In der Befragung der EUTB-Angebote (siehe Abschnitt 2.6) wurde festgestellt, dass die telefonische Beratung während der Pandemie grundsätzlich „wie zuvor“ angeboten wurde. Diese qualitative Einschätzung stellt aus unserer Sicht keinen Widerspruch zu der hier getroffenen Feststellung der quantitativen Steigerung der Telefonberatungen statt.

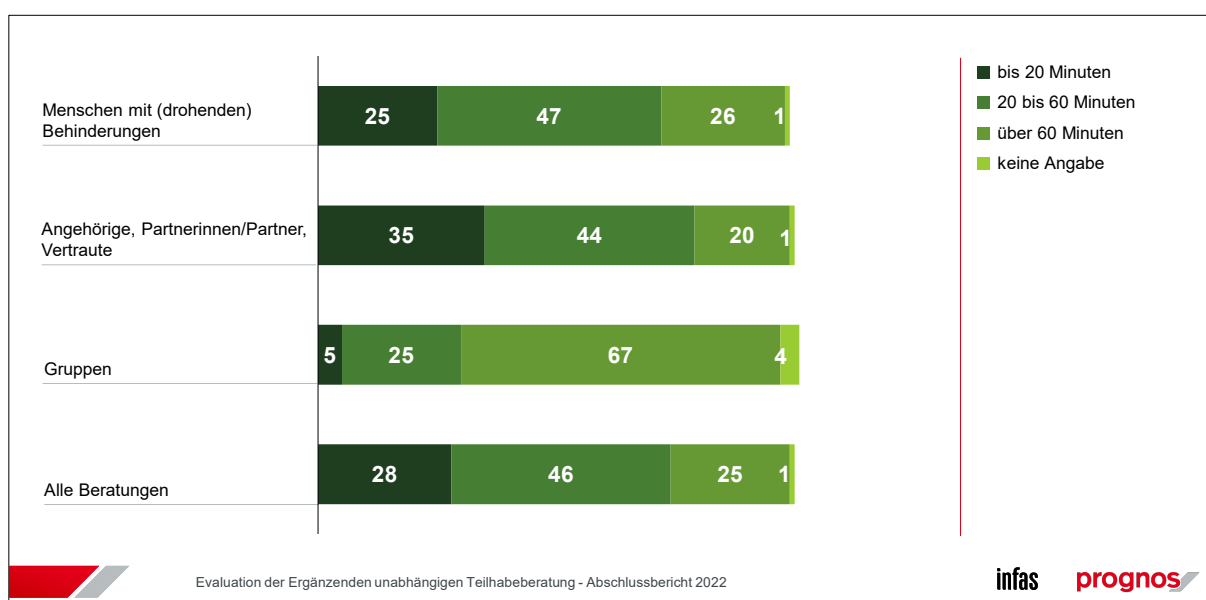
tion zufolge insgesamt nie mehr als 20 Prozent (Maximalwert von April 2020) des gesamten Beratungsaufkommens aus und bestanden hauptsächlich aus E-Mail-Verkehr zwischen Ratsuchenden und Beratungskräften. Der Anteil der Videoberatung wird erst seit Juli 2020 gesondert erfasst und bewegt sich seitdem – mit Ausnahme von Gruppenberatungen – im Bereich von 2 bis 3 Prozent. Beratungen per Chat oder Social Media waren die absolute Ausnahme.

Nach Aussagen der Beratungskräfte und EUTB-Koordinierenden seien Online-Beratungsformen inzwischen ein vielfach etablierter Bestandteil des angebotenen Spektrums und würden von den Ratsuchenden überwiegend positiv aufgenommen, nichtsdestotrotz konnten sie die persönliche Beratung (genauso wie die Telefonberatung) nicht als gleichwertigen Ersatz ablösen. So habe die Umstellung auf die Neuen Medien vor allem bei jüngeren, technikaffinen Menschen funktioniert, während beispielsweise Menschen mit psychischen Erkrankungen oder Beeinträchtigungen beim Lernen damit weniger gut zurechtkämen. Außerdem wirke insbesondere die Videoberatung aufgrund von Datenschutzbedenken auf viele noch abschreckend.

Um dem Bedarf an Face-to-Face-Beratung auch während der Kontaktbeschränkungen weiterhin nachkommen zu können, wurden unterschiedliche Wege ausprobiert. Teilweise wurde die Vor-Ort-Beratung in den EUTB-Räumlichkeiten durch coronapräventive Maßnahmen ermöglicht, wenn es die räumlichen Bedingungen zuließen. Hiermit war zugleich ein zusätzlicher Aufwand verbunden. Eine andere Lösung bestand darin, die Beratung ins Freie zu verlegen (siehe Abschnitt 2.6).

## Beratungsdauer

**Abbildung 4-5: Dauer der Beratungsgespräche nach Art des Beratungskontakts, 01/2018–09/2022**



Quelle: Beratungsdokumentation, Basis: n = 453.700 Beratungen für Menschen mit (drohenden) Behinderungen, 192.925 Beratungen für Angehörige, Partnerinnen/ Partner, Vertraute und 7.969 Gruppenberatungen. Angaben in Prozent von 100 Prozent abweichend: Rundungsdifferenzen. Frage: Wie lange dauerte das Beratungsgespräch?



Die Daten der Beratungsdokumentation eröffnen auch Einblicke in die Dauer der Beratungsgespräche<sup>38</sup> (Abbildung 4-5). 46 Prozent aller Beratungen im Zeitraum von Januar 2018 bis September 2022 dauerten zwischen 20 und 60 Minuten, mehr als eine volle Stunde benötigten 25 Prozent aller Beratungen. 28 Prozent der Beratungen waren bereits nach weniger als 20 Minuten beendet.

Beratungsgespräche mit ratsuchenden Angehörigen erfordern in der Tendenz etwas weniger Zeit als Beratungen von Menschen mit Behinderungen, was vermutlich mit dem erhöhten Anteil telefonischer Beratungen sowie der etwas anderen Themenzusammensetzung zusammenhängt. Gruppenberatungen dauern erwartungsgemäß am längsten, etwa zwei Drittel aller Gruppentermine erstrecken sich über mehr als eine Stunde, der überwiegende Anteil von ihnen sogar über mehr als 90 Minuten.<sup>39</sup>

### Häufigkeit der Beratung

Die Beratungsdokumentation erfasst jeden Beratungskontakt als unabhängiges Beratungsereignis. Fallverläufe von ratsuchenden Personen, die ein EUTB-Angebot mehrfach in Anspruch nehmen, lassen sich auf dieser Basis nicht abbilden. Allerdings wird gruppiert erhoben (Abbildung 4-6), um die wievielte Folgeberatung es sich handelt. Somit können diese zusammengefassten Kategorien gezeigt werden.

Wie aus der Abbildung hervorgeht, entfiel bis einschließlich September 2022 die Hälfte aller Beratungen auf Erstberatungen für ratsuchende Menschen mit (drohenden) Behinderungen, Angehörige und Gruppen – dies waren insgesamt knapp 350.000 Beratungen. Weitere 22 Prozent lassen sich der ersten bis dritten Folgeberatung zuordnen. Mit einem Anteil von 15 Prozent an allen Beratungen, bei denen es sich mindestens um die siebte Folgeberatung handelt, haben auch Fälle von längeren Beratungsverläufen einen nennenswerten Anteil am Beratungsgeschehen.<sup>40</sup> Nach der Einführung der EUTB stieg der Anteil der Folgeberatungen zunächst bis Mitte 2020 kontinuierlich auf rund 60 Prozent an, seit Anfang 2021 geht der Trend hingegen wieder in die gegenläufige Richtung. Mittlerweile werden wieder deutlich mehr Erstberatungen als Folgeberatungen durchgeführt, im September 2022 waren es 57 Prozent Erstberatungen und 41 Prozent Folgeberatungen.

In den Fokusgruppen mit EUTB-Beratungskräften wurden die Gründe für längere Beratungsverläufe angesprochen. Demzufolge kann für häufigere Beratungstermine ein komplexer Beratungsbedarf mit eventuell mehreren Teilthemen ausschlaggebend sein, der sich oftmals erst nach der Erstberatung zeige. Häufige Beratungstermine wurden von den Beratungskräften dabei überwiegend positiv und als Zeichen des Vertrauens in das EUTB-Angebot gewertet. Zu den Themen, die eine längere Beratung erforderten, zählten etwa das Budget für Arbeit, das Persönliche Budget oder die Beratung bei Übergängen im Lebenslauf, zum Beispiel von der Kita in die Schule oder von der Schule in den Beruf. Beobachtungen von Beratungsgesprächen durch die wissenschaftliche Begleitforschung stützen

---

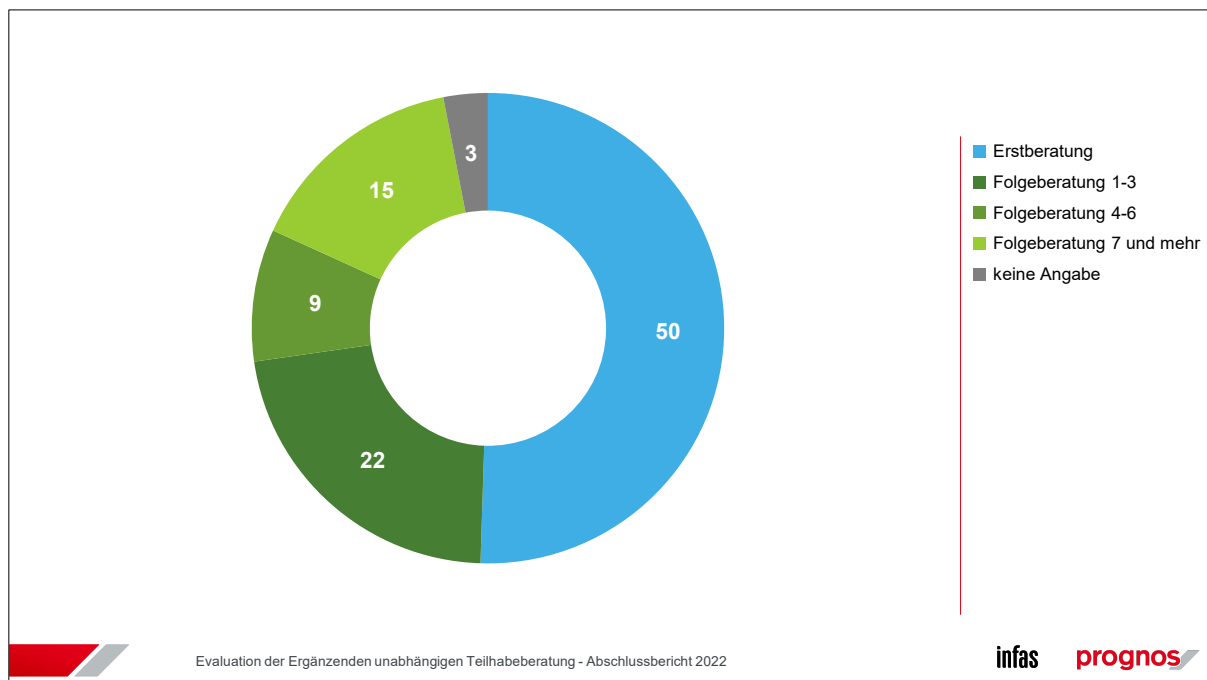
<sup>38</sup> Bis einschließlich Juni 2020 wurde die Dauer nur erfasst, wenn es sich um ein Beratungsgespräch handelte. Seit Juli 2020 wird die Dauer für alle Beratungsarten, auch für Chat- und E-Mail-Beratung, erhoben.

<sup>39</sup> Die Kategorien zur Abfrage der Beratungsdauer wurden im Laufe des Jahres 2020 erweitert. Auf Basis dieser neuen Einteilung, die nicht auf den gesamten Betrachtungszeitraum anwendbar ist, dauerten 31 Prozent aller Gruppenberatungen ab dem Jahr 2021 zwischen 61 und 90 Minuten und weitere 39 Prozent aller Gruppenberatungen sogar mehr als 90 Minuten.

<sup>40</sup> Auch die Ratsuchendenbefragung bestätigt – mit etwas anderem Messkonzept – große Anteile von Folgegesprächen bzw. Mehrfachberatungen, siehe Abschnitt 5.2.

diese Einschätzung (siehe Kapitel 6) ebenso wie die Befunde der Ratsuchendenbefragung zur Anliegenklärung, die eben häufig nicht durch ein einziges Beratungsgespräch bereits geleistet werden kann, wobei auch Art und Ausmaß der Beeinträchtigungen eine Rolle spielen (siehe Abschnitt 7.2).

**Abbildung 4-6: Verteilung der Beratungen nach Anzahl der bereits erfolgten Beratungsereignisse, 01/2018–09/2022**



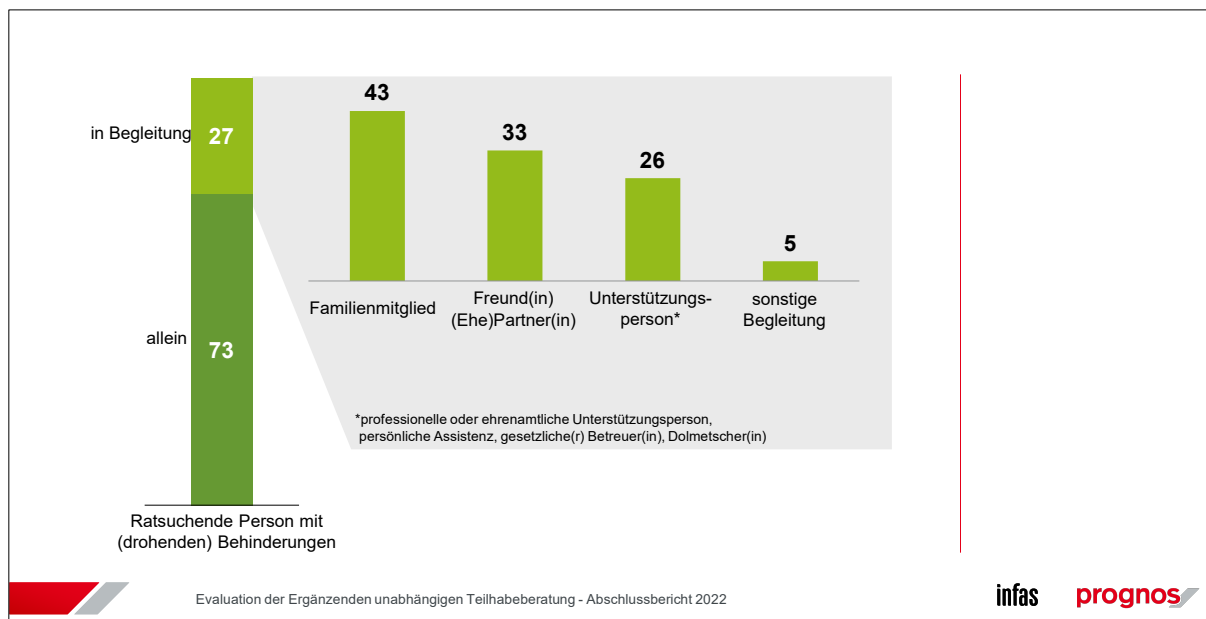
Quelle: Beratungsdokumentation, Basis: n = 692.067 Beratungen für Menschen mit (drohenden) Behinderungen, Angehörige, Partnerinnen/Partner, Vertraute und Gruppen. Angaben in Prozent, von 100 Prozent abweichend: Rundungsdifferenzen. Frage: Handelt es sich um eine Erstberatung? Wenn nein: Um welche Folgeberatung handelt es sich dann?

## Begleitpersonen

In rund drei Viertel aller in der Beratungsdokumentation erfassten Face-to-Face-Beratungskontakte von Menschen mit (drohenden) Behinderungen bis September 2022 nahm die ratsuchende Person die EUTB allein in Anspruch (Abbildung 4-7), entsprechend war in einem Viertel aller Beratungen eine weitere Person anwesend. Die Begleitpersonen entstammten dabei in drei von vier Fällen der eigenen Familie des Menschen mit (drohenden) Behinderungen – insbesondere die Eltern spielten hier eine wichtige Rolle –, einer partnerschaftlichen Beziehung oder dem Freundeskreis. In 26 Prozent aller EUTB-Beratungen mit Begleitung hatten die Begleitpersonen einen professionellen Hintergrund beziehungsweise waren professionelle Kräfte aus dem institutionalisierten Unterstützungsumfeld des ratsuchenden Menschen.

Beratungskräfte der EUTB betonten in den Fokusgruppen, dass Begleitpersonen die Beratungssituation verändern würden und hierauf organisatorisch und konzeptionell reagiert werden müsse. Häufig hätten Begleitpersonen eigene Wünsche und Bedürfnisse, denen man unter Umständen in einem separaten Beratungsgespräch Rechnung tragen müsse.

**Abbildung 4-7: Ratsuchende mit und ohne Begleitpersonen sowie Art der Begleitperson, 01/2018–09/2022**



Quelle: Beratungsdokumentation, Basis: n = 215.532 persönliche Beratungen für Menschen mit (drohenden) Behinderungen. Angaben in Prozent. Frage: Suchte die ratsuchende Person die Beratung allein oder in Begleitung auf? Wenn in Begleitung: Von wem wurde die ratsuchende Person begleitet? (Mehrfachantwort)

In welcher Personenkonstellation ratsuchende Angehörige die EUTB in Anspruch nehmen, wird von der Beratungsdokumentation nicht erfasst. Den Gesprächen mit EUTB-Beraterinnen und -Beratern zufolge würden Beratungen für Angehörige nicht nur von Verwandten von Menschen mit Behinderungen, sondern von verschiedenen Vertrauenspersonen wahrgenommen, wie beispielsweise Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern oder Betreuungskräften aus Einrichtungen. In diesem Zusammenhang berichteten die Gesprächsteilnehmenden von einem Stadt-Land-Unterschied. Während sich in der Stadt besonders häufig Eltern beispielsweise zu Schul-, Ausbildungs- und Betreuungsfragen ihrer Kinder beraten ließen, seien es auf dem Land vielfach erwachsene Kinder, die Beratung zur Betreuung und Versorgung ihrer beeinträchtigten Eltern suchten, etwa zu den Themen Wohnsituation, Anerkennung eines Pflegegrads, Demenz oder Vorsorgevollmachten. Darüber hinaus kämen in vielen Fällen Angehörige und das von einer Behinderung betroffene Kind gemeinsam zum Beratungsgespräch. Die gleichzeitige Beratung von Angehörigen und von einer Behinderung betroffenen Personen stelle die Beratungskräfte vor besondere Herausforderungen, da oftmals unterschiedliche Wünsche und Bedürfnisse vorlägen.

Bei Gruppenberatungen ist aus der Beratungsdokumentation bekannt, dass in diesem Kontext oftmals eine sehr heterogene Teilnehmerschaft aus Menschen mit (drohenden) Behinderungen, dem privaten Unterstützungsumfeld sowie weiteren Personen zusammenkommt.<sup>41</sup> Auch die Größen der Gruppen sind sehr unterschiedlich. Bei etwas mehr als einem Drittel aller dokumentierten Gruppenberatungen waren zwischen drei und fünf Ratsuchende anwesend. 26 Prozent der Gruppenberatungen umfassten allerdings auch mehr als neun Personen. Freitextantworten lassen darauf schließen, dass unter den EUTB-Beratungskräften noch ein sehr uneinheitliches Verständnis darüber vorliegt,

<sup>41</sup> Bei 66 Prozent aller dokumentierten Gruppenberatungen waren Menschen mit (drohenden) Behinderungen anwesend, bei 46 Prozent Personen des privaten Unterstützungsumfelds sowie bei 32 Prozent aller Gruppentermine sonstige, nicht näher spezifizierte Personen (n = 4.318).

welche Kriterien eine Gruppenberatung ausmachen. So wurden zum Beispiel auch Eltern-Kind-Frühstücke, Informationsveranstaltungen mit über 80 Teilnehmenden oder Informationsstände im Rahmen von Aktionstagen als Gruppenberatungen dokumentiert.

#### 4.4 Beeinträchtigungen der Ratsuchenden

Über die Beratungsdokumentation lässt sich nachvollziehen, welche Arten von Beeinträchtigungen bei den ratsuchenden Personen der EUTB bzw. ihren Angehörigen vorliegen. Es sei an dieser Stelle noch einmal darauf hingewiesen, dass jeder einzelne Beratungskontakt separat in die Zählung einfließt und die Einschätzung durch die ausfüllenden Beratungskräfte erfolgt.

Wie Abbildung 4-8 zeigt, richteten sich mit 42 Prozent die meisten Beratungen für Menschen mit (drohenden) Behinderungen seit Juli 2020<sup>42</sup> an Personen mit Beeinträchtigungen beim Bewegen. Ebenfalls häufig waren Beratungen für Personen mit psychischen Beeinträchtigungen (39 %) und chronischen Erkrankungen (34 %).<sup>43</sup> Alle weiteren Beeinträchtigungsarten waren in puncto Häufigkeit deutlich nachrangig.<sup>44</sup>

Bei den Angehörigen entfielen die meisten Beratungen ebenfalls auf Ratsuchende, die eine andere Person mit Beeinträchtigungen beim Bewegen zu ihrem näheren Umfeld zählen (36 %). Unterschiede zu den Ratsuchenden mit eigenen (drohenden) Behinderungen machen sich hier insbesondere bei Lern- bzw. kognitiven Beeinträchtigungen (34 % gegenüber 11 %) sowie im Bereich von Autismus und autistischen Beeinträchtigungen (14 % gegenüber 5 %) bemerkbar. Beide Beeinträchtigungsarten waren bei der Angehörigenberatung deutlich häufiger vertreten. Hingegen hatten Schmerzpatientinnen und -patienten als Angehörige eine geringere Relevanz als unter den ratsuchenden Menschen mit (drohenden) Behinderungen selbst (6 % gegenüber 15 %).

Von den EUTB-Beratungskräften wurde in den Gesprächen eine grundlegende Unterteilung der Ratsuchenden im Hinblick auf die Beeinträchtigung getroffen, die auch unterschiedliche Beratungsziele impliziert. Demnach könne grob zwischen zwei Gruppen der Ratsuchenden unterschieden werden:

- Die eine Gruppe der Ratsuchenden habe erst in den letzten Jahren eine Behinderung erworben und finde sich noch nicht im Rehabilitationssystem zurecht. Dieser Gruppe könne mit EUTB-Angeboten gut geholfen werden.
- Demgegenüber stünden Ratsuchende, die sich aufgrund einer langjährigen Behinderung oder chronischen Erkrankung bereits viel Erfahrung angeeignet haben und durch die Teilhabeberatung kaum neues Wissen erlangen. Gleichwohl könnten sie anderweitig, etwa durch Empowerment, von der Beratung profitieren.

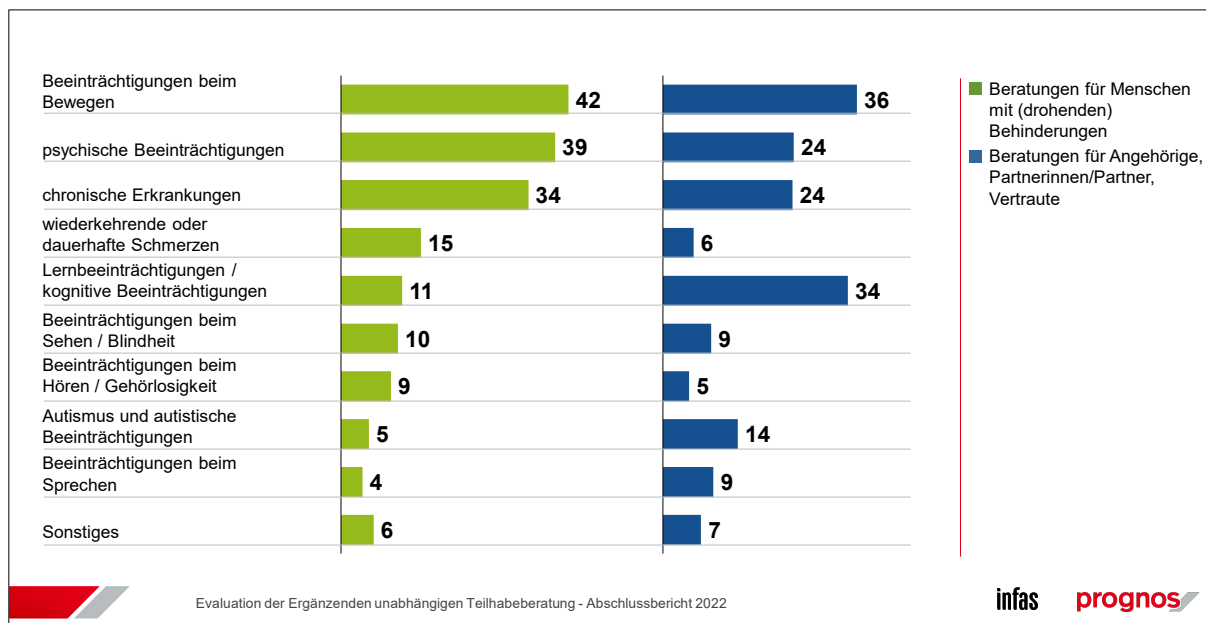
---

<sup>42</sup> Im Sommer 2020 wurden die in der Beratungsdokumentation abgefragten Beeinträchtigungskategorien komplett überarbeitet, sodass eine Darstellung über den gesamten Zeitraum seit 2018 nicht möglich ist.

<sup>43</sup> Werden die Beratungen für Menschen mit (drohenden) Behinderungen mit den Beratungen für Angehörige zusammengefasst, ergibt sich ein Anteil von 40 Prozent mit Beeinträchtigungen beim Bewegen, 35 Prozent mit psychischen Beeinträchtigungen und 31 Prozent mit chronischen Erkrankungen.

<sup>44</sup> Die standardisierte Befragung der Ratsuchenden weist eine recht ähnliche Zusammensetzung der Teilnehmenden nach Beeinträchtigungsarten auf, wobei der Anteil der Befragten – im Rahmen der Mehrfachnennungen – in höherem Umfang Schmerzen als Beeinträchtigung angeben (siehe Abschnitt 5.1).

**Abbildung 4-8: Art der Beeinträchtigung der ratsuchenden Personen mit (drohenden) Behinderungen bzw. der angehörigen Personen mit Behinderungen, 07/2020–09/2022.**



Quelle: Beratungsdokumentation, Basis: n = 270.946 Beratungen für Menschen mit (drohenden) Behinderungen und 121.872 Beratungen für Angehörige, Partnerinnen/Partner, Vertraute. Angaben in Prozent. Frage: Hat die ratsuchende Person eine Beeinträchtigung? Um welche Art der Beeinträchtigung handelt es sich? bzw. Die ratsuchende Person ist Angehörige\*r / (Ehe)Partner\*in / Vertraute\*r eines Menschen mit Behinderungen. Um welche Art der Beeinträchtigung handelt es sich dabei?

In den Gruppen- und Einzelgesprächen berichtete die Mehrheit der EUTB-Angebote davon, dass bestimmte Personengruppen in ihrem Beratungsangebot nur wenig vorkämen, obwohl bei diesen allgemein ein hoher Bedarf an Beratung vermutet wird. Auf Nachfrage, um welche Personengruppen es sich handele, wurden in Bezug auf spezifische Beeinträchtigungsformen vor allem Menschen mit kognitiven bzw. Lernbeeinträchtigungen angeführt. Auch Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen, Menschen mit Sehbehinderungen sowie Menschen mit Mehrfachbeeinträchtigungen wurden in diesem Kontext genannt – allerdings jeweils nur von sehr wenigen EUTB-Angeboten. Darüber hinaus wurde im Rahmen der qualitativen Gespräche von Menschen berichtet, die aufgrund ihrer spezifischen Lebenslage besonders schwer erreichbar seien. Insbesondere solche Menschen, die in institutionalisierte Unterstützungsformen eingebunden sind, wie Werkstattbeschäftigte oder Menschen in besonderen Wohnformen, nahmen die EUTB verhältnismäßig wenig in Anspruch. Auch Jugendliche und junge Erwachsene mit Beeinträchtigungen würden das Angebot der EUTB in der Tendenz eher selten nachfragen, stattdessen agierten hier oftmals die Eltern als Stellvertreterinnen und -vertreter ihrer Kinder.

Verschiedene EUTB nutzen jeweils unterschiedliche Maßnahmen, um diese schwer erreichbaren Personengruppen besser einzubinden. Dabei wurden drei Teilbereiche als wichtig eingestuft. Erstens sei die aufsuchende Beratung essenziell, um für spezifische Adressaten auch unter erschwerten Bedingungen Face-to-Face-Beratung ermöglichen zu können. Zweitens seien Netzwerkkontakte und Kooperationen mit Einrichtungen erforderlich, um Menschen in Institutionen direkt ansprechen und über die EUTB aufklären zu können. Und schließlich würden Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit eine wichtige Rolle spielen (idealerweise unterstützt durch die Verbände und Interessenvertretungen von Menschen mit Behinderungen), um das Wissen über die EUTB möglichst breit zu streuen und so die Klientel der EUTB-Angebote zu diversifizieren und neue Ratsuchenden-Gruppen anzusprechen.

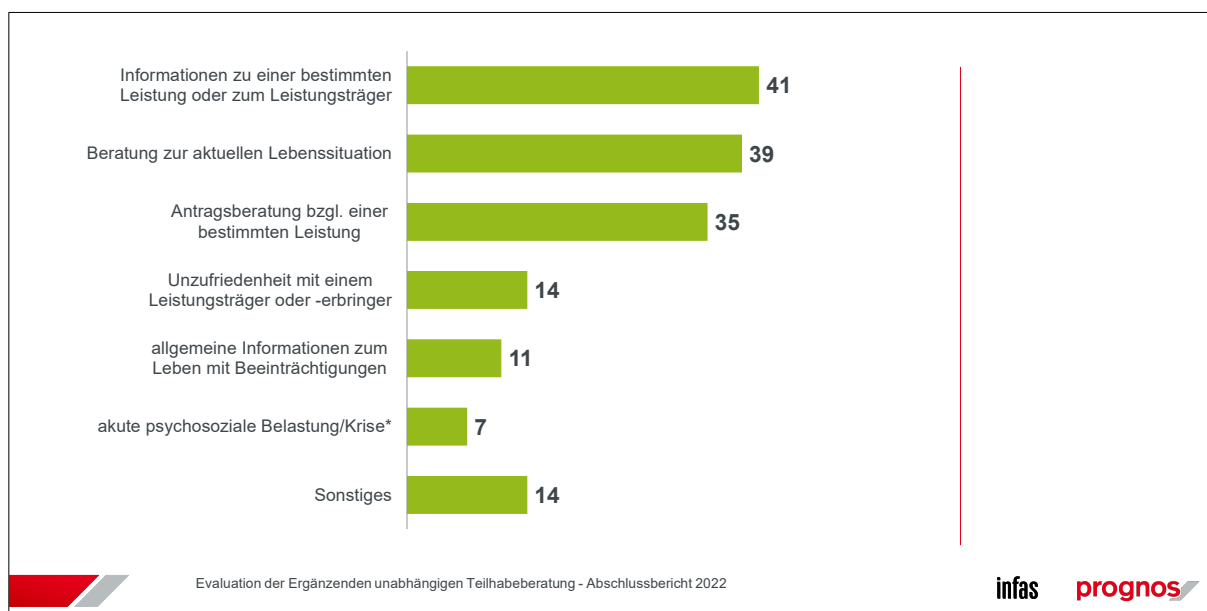
## 4.5 Beratungsanlass und -inhalte

Von der Beratungsdokumentation wird statistisch erfasst, aus welchem Anlass die Beratung erfolgte, welche Themen dabei behandelt wurden und ob die Beratung eine Information über Leistungsträger und deren Leistungen beinhaltet. Auch hier ist zu berücksichtigen, dass die Angaben durch die Beratungskräfte im Nachgang zum Beratungsgespräch erfolgen und folglich deren Perspektive darstellen. Die Sicht der Ratsuchenden auf Anlass und Themen der Beratung findet sich in Abschnitt 5.3. Ergänzende Informationen steuern Ergebnisse aus Interviews und Fokusgruppen mit EUTB-Beratungskräften und -Koordinierenden bei.

### Beratungsanlass

Den insgesamt häufigsten Beratungsanlass mit einem Anteil von 41 Prozent an allen dokumentierten Beratungen im Zeitraum bis September 2022 (mit Ausnahme von Gruppenberatungen, bei diesen wird der Beratungsanlass nicht erfasst) bildet der Wunsch der Ratsuchenden nach Informationen zu einer bestimmten Leistung oder zu einem Leistungsträger (Abbildung 4-9). Danach folgen Beratungen zur aktuellen Lebenssituation sowie Antragsberatungen bezüglich bestimmter Leistungen mit Anteilen von 39 bzw. 35 Prozent. Alle weiteren Anlässe sind deutlich seltener entscheidend dafür, ein EUTB-Angebot wahrzunehmen. Unterschiede zwischen Menschen mit (drohenden) Behinderungen und Angehörigen zeigen sich dabei im Hinblick auf die Beratungsanlässe kaum. Lediglich Informationen zu einer bestimmten Leistung oder zum Leistungsträger werden von Angehörigen noch stärker nachgefragt als von Menschen mit Behinderungen selbst (48 % gegenüber 41 %).

Abbildung 4-9: Anlass der Beratung, 01/2018–09/2022



Quelle: Beratungsdokumentation, Basis: n = 684.057 Beratungen für Menschen mit (drohenden) Behinderungen und Angehörige, Partnerinnen/Partner, Vertraute, davon 2 Beratungen ohne Angabe zum Beratungsanlass. Angaben in Prozent.  
Frage: Was war der Anlass der Beratung? \* Die Kategorie wird erst seit 07/2020 von der Beratungsdokumentation erfasst.

Neben den oben genannten Motiven wurden seit Frühjahr des Jahres 2020 die weitreichenden Coronabeschränkungen zu einem bedeutsamen Anlass der Beratung. Beratungskräfte beschreiben, dass die EUTB vermehrt als Sorgentelefon genutzt worden sei. Emotionale, psychosoziale Probleme

in Verbindung mit Einsamkeit, Verzweiflung, Depressionen oder Ängsten (z. B. vor einem Arbeitsplatzverlust und dem Ausbleiben von Unterstützungsangeboten infolge der Pandemie) seien Gegenstand häufiger Krisengespräche gewesen. Solche Themen seien besonders häufig von älteren Ratsuchenden, von Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen, von Menschen, die in besonderen Wohnformen leben oder von Eltern behinderter Kinder angesprochen worden – Letztere seien durch Homeschooling oder die alleinige Pflegeverantwortung vielfach überfordert gewesen. Der Umgang mit der Coronapandemie selbst, etwa mit den Hygienemaßnahmen und den Beschränkungen, sei ebenfalls häufig behandelt worden. Hier sei es den Ratsuchenden den Aussagen der Beratungskräfte zufolge um alltägliche Probleme wie das Tragen von Masken durch gehörlose Menschen und die Nutzung des ÖPNV oder um den allgemeinen Informationsstand zur Pandemie gegangen.

Die Schilderungen der Beratungs- und Leitungskräfte finden sich vor allem für die Anfangsphase der Coronapandemie auch in den Zahlen der Beratungsdokumentation wieder. So wurden auf Basis der Eindrücke aus den ersten Monaten der Coronapandemie im Juli 2020 zwei neue Kategorien zum Beratungsanlass aufgenommen. Zum einen war dies ein „coronaspezifischer“ Anlass, der von den Beratungskräften bei rund 5 Prozent der im zweiten Halbjahr 2020 und 7 Prozent der im ersten Halbjahr 2021 durchgeführten Beratungen geltend gemacht wurde. Im weiteren Verlauf fiel der entsprechende Anteil jedoch schnell wieder ab und beträgt mittlerweile (im 3. Quartal 2022) nur noch rund 1 Prozent. Zum anderen wurde der Erfassungsbogen um den Anlass einer akuten psychosozialen Belastung bzw. Krise ergänzt. Eine solche war demnach für 12 Prozent aller EUTB-Beratungen seit Juli 2020 verantwortlich. Anders als bei der ersten neu eingeführten Kategorie verändert sich der entsprechende Anteil jedoch kaum im Zeitverlauf, weshalb ein Zusammenhang mit den Rahmenbedingungen während der Pandemie weniger eindeutig ist.

## **Beratungsthemen**

Je Beratungsereignis können in der Beratungsdokumentation bis zu drei Themen ausgewählt werden, die im Rahmen des Beratungstermins behandelt wurden. Für den gesamten Betrachtungszeitraum bis September 2022 lässt sich kein dominierendes Thema feststellen. Vielmehr war in den Beratungsgesprächen Raum für verschiedenste Inhalte. Die über alle Beratungskontakte hinweg meistbehandelten Themen waren Arbeit (18 %), Gesundheit (16 %) sowie finanzielle Sicherheit (16 %).<sup>45</sup>

In Tabelle 4-2 sind die jeweils sechs häufigsten Themen für jede Art des Beratungskontakts dargestellt. Zwischen den ratsuchenden Menschen mit (drohenden) Behinderungen und den ratsuchenden Angehörigen manifestieren sich zum Teil deutliche Unterschiede in der Rangfolge und Häufigkeit, zum Beispiel bei den Themen Arbeit, Gesundheit oder Pflege. Zudem gibt es bestimmte Themen, die jeweils nur für eine der Personengruppen Relevanz besitzen und deshalb auch nur bei diesen abgefragt werden, für Menschen mit (drohenden) Behinderungen etwa der Umgang mit der eigenen Situation oder für Angehörige die Unterstützung einer Person mit (drohender) Behinderung.

---

<sup>45</sup> Beim Zuschnitt der Themen handelt es sich um die in der Beratungsdokumentation verwendeten Begriffe.

**Tabelle 4-2:      Schwerpunktt Themen der Beratung (Top 6) nach Art des Beratungskontakts,  
01/2018–09/2022**

	<b>Menschen mit (drohenden) Behinderungen</b>	<b>An- teil</b>	<b>Angehörige, Partnerinnen/ Partner, Vertraute</b>	<b>An- teil</b>	<b>Gruppen</b>	<b>An- teil</b>
1	Arbeit	22 %	Pflege	17 %	Assistenz	20 %
2	Gesundheit	18 %	Wohnen	16 %	Leben mit einer Be- hinderung oder chro- nischen Erkrankung	19 %
3	Umgang mit der eigenen Situation	18 %	Assistenz	16 %	Umgang mit der eigenen Situation	18 %
4	finanzielle Sicherung	17 %	Unterstützung der angehörigen Person	16 %	Sonstiges	17 %
5	Umgang mit Behörden	15 %	Umgang mit Behör- den	15 %	Arbeit	15 %
6	Schwerbehindertenausweis	15 %	finanzielle Sicherung	13 %	Gesundheit	14 %

Quelle: Beratungsdokumentation

Wichtigstes Thema bei Menschen mit (drohenden) Behinderungen ist die Arbeit mit einem Anteil von 22 Prozent an allen Beratungsereignissen. Bei den Angehörigen kommen Fragen rund um die Pflege (18 %) im Beratungsalltag am häufigsten vor. Bei Gruppenberatungen überwiegt zum einen mit 20 Prozent das Thema Assistenz. Zum anderen entfallen 17 Prozent der Fälle auf „sonstige“ Inhalte, die gar nicht standardmäßig von der Beratungsdokumentation vorgesehen sind. Dies deutet auf eine noch breitere Ausrichtung von Gruppenberatungen im Vergleich zu Einzelberatungen hin, was mit der größeren Heterogenität der Teilnehmenden zu tun haben dürfte.

### **Beratung zu Leistungsträgern**

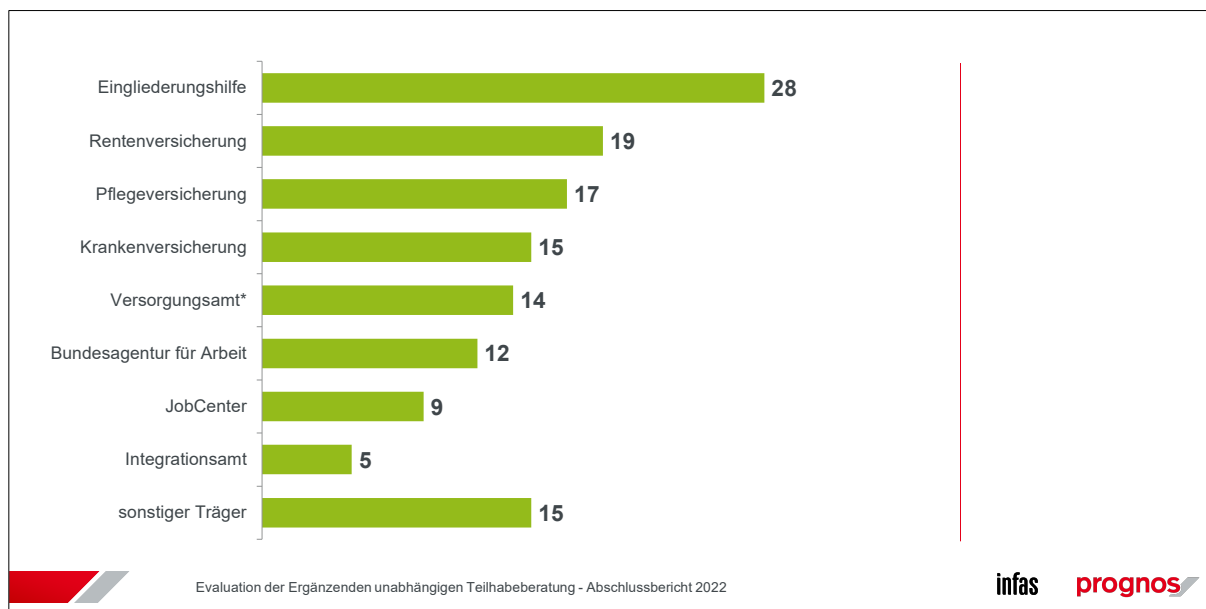
Die EUTB hat den Auftrag, Orientierung im Vorfeld der Beantragung konkreter Leistungen der Teilhabe zu geben. Dies setzt voraus, dass Reha-Leistungen und die jeweils zuständigen Leistungsträger in den Beratungen thematisiert werden. Wie die Beratungsdokumentation zeigt, wurde in 57 Prozent aller Beratungen für ratsuchende Menschen mit drohenden Behinderungen sowie für Gruppen bis September 2022 konkret über Leistungsträger gesprochen.<sup>46</sup> Wenn dies geschah, dann am häufigsten zu Trägern der Eingliederungshilfe (28 %) sowie zur Rentenversicherung (19 %) (Abbildung 4-10). Da die Kategorie „Versorgungsamt“ erst im Juli 2020 neu in die Beratungsdokumentation aufgenommen wurde, sind Beratungen zu diesem Leistungsträger nicht vollständig erfasst. Seit 2021 nimmt das Versorgungsamt mit 22 Prozent den zweiten Platz in der Rangfolge der am häufigsten thematisierten Träger ein. Beratungen zu Trägern wie der Unfallversicherung, der Kriegsopferfürsorge und Kriegsopferversorgung oder der Jugendhilfe waren jeweils Ausnahmefälle und sind in der Abbildung unter „sonstige Träger“ zusammengefasst.<sup>47</sup>

<sup>46</sup> Für Angehörige, Partnerinnen und Partner sowie Vertraute wird diese Information nicht erhoben.

<sup>47</sup> Der hohe Anteil von 15 Prozent für sonstige Träger erklärt sich vermutlich dadurch, dass das Versorgungsamt bis Mitte 2021 häufig dieser Kategorie zugeordnet wurde.



Abbildung 4-10: Leistungsträger, zu denen in der EUTB beraten wurde, 01/2018–09/2022



Quelle: Beratungsdokumentation, Basis: n = 269.642 Beratungen für Menschen mit (drohenden) Behinderungen und Gruppenberatungen, bei denen konkret zu Leistungsträgern beraten wurde, davon 1 Beratung ohne Angabe zum Leistungsträger. Angaben in Prozent. Frage: Zu welchem Leistungsträger wurde beraten?

\* Die Kategorie wird erst seit 07/2020 von der Beratungsdokumentation erfasst.

## 4.6 Das Beratungsgespräch

Die konzeptionellen Grundlagen für die EUTB-Beratungspraxis sind im Laufe der Projektförderung bzw. des Evaluationszeitraums systematisch entwickelt und ausgearbeitet worden. Lagen zum Zeitpunkt der Zwischenberichterstattung erst in begrenztem Umfang Leitlinien und Standards vor, an denen sich die EUTB-Beratungskräfte eigenen Angaben zufolge hätten orientieren können, so gibt es mittlerweile insbesondere durch das Qualitätsmanagementhandbuch der FTB und begleitende Veranstaltungen mehr Orientierung (siehe Abschnitt 3.1). Dennoch sind – im Unterschied zu Beratungen durch Reha-Träger, die oftmals genaue Vorgaben sowohl hinsichtlich der Themen als auch der verfügbaren Zeit für die Fallbearbeitung haben – die EUTB-Beratungskräfte grundsätzlich frei in der Gestaltung der Beratungsgespräche.

Daher wurde der Ablauf der EUTB-Beratungsgespräche eingehend in Fokusgruppen mit Beratungskräften thematisiert.<sup>48</sup> Hierbei ging es um den Erstkontakt, den konkreten Ablauf der Beratung sowie gegebenenfalls auftretende Problemsituationen. Darüber hinaus finden sich weitere, zum Teil detaillierte Einzelfallbefunde zu Ablauf und Merkmalen von Beratungsgesprächen in Kapitel 6 dieses Berichts.

<sup>48</sup> Das Beratungsgespräch wurde gemäß dem Evaluationsauftrag ausschließlich für EUTB-Angebote betrachtet. Die Beratung der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote wurde qualitativ nicht untersucht.

## **Kontaktaufnahme**

Laut den befragten EUTB-Beraterinnen und Beratern erfolgt der Erstkontakt von Ratsuchenden zum EUTB-Angebot meist über E-Mail und/oder Telefon. Dies sei bereits vor der Coronapandemie überwiegend der Fall gewesen und habe sich seither weiter verfestigt. Der spontane Besuch interessierter Personen im Beratungsangebot vor Ort finde auch statt, sei aber die Ausnahme. Das Angebot offener Sprechstunden, das einzelne EUTB-Angebote vor der Pandemie regelmäßig machten und nun, nach dem Lockdown, wieder aufgreifen, komme insbesondere psychisch beeinträchtigten Personen entgegen. Social-Media-Kanäle würden hingegen nur punktuell, insbesondere von jüngeren und psychisch beeinträchtigten Menschen, zur Kontaktaufnahme im Vorfeld eines Beratungsgesprächs genutzt.

Beim Erstkontakt werde das Beratungsanliegen der Ratsuchenden geklärt, kurze Anfragen direkt beantwortet und ein zeitnahes, idealerweise persönliches Gespräch vereinbart. Ist das Beratungsanliegen bereits zu diesem Zeitpunkt bekannt, würde im Nachgang häufig diesbezüglich recherchiert, um sich notwendiges aktuelles Wissen zu erarbeiten beziehungsweise zu vergegenwärtigen. Auch fände zuweilen vorab ein kollegialer Fallaustausch statt oder eine zweite EUTB-Beratungskraft werde angesprochen und zum Gespräch hinzugebeten. Bei Bedarf werde die EUTB bereits vor oder zu Beginn eines Beratungsprozesses als „Lotse im System“ tätig und verweise auf geeigneten Akteuren im Unterstützungssystem.

## **Ablauf der Beratungsgespräche**

Zu Beginn eines Beratungsgesprächs erfolge meist eine Aufklärung zum Datenschutz, die eine anonyme Beratung zur Folge haben kann. Beratungskräfte der EUTB-Angebote äußerten sich uneinheitlich zu den Auswirkungen dieses Aspekts auf das Beratungsgespräch. Viele Beratungskräfte nehmen die Datenschutzaufklärung als Hürde oder Last wahr. Zugleich vertreten einige die Meinung, dass gerade die Aufklärung zum Datenschutz eine Vertrauensbasis für die Beratung schaffe.

Die EUTB-Beratungskräfte legen viel Wert darauf, eine vertrauensvolle Beziehung zu den Ratsuchenden aufzubauen. Dies beginne oft mit einem freundlichen Smalltalk, in jedem Fall aber mit einer großen Offenheit für die teilweise vielschichtigen Probleme, mit aktivem Zuhören und Fragenstellen. In Fällen, in denen Vertrauen schwierig herzustellen ist, würden – wenn vorhanden – gemeinsame Peer-Merkmale als Türöffner genutzt. Dort, wo es Ängste wegen der Preisgabe sehr privater Informationen gibt, werde teilweise angeboten, Beratungen anonym durchzuführen. Eine weitere Lösungsmöglichkeit, die von einzelnen EUTB-Angeboten gewählt wird, könne auch die Durchführung des Beratungsgesprächs an einem neutralen Ort sein. Für das Vertrauen sehr bedeutsam sei das zuverlässige Einhalten von Vereinbarungen mit den Ratsuchenden. Aber auch die Beraterinnen und Berater weisen in der Regel zu Beginn auf die Grenzen ihrer Tätigkeit hin. Dies betreffe sowohl die Rahmenbedingungen der EUTB (z. B. den Ausschluss von Rechtsberatung und Therapie) als auch ihre persönlichen und fachlichen Grenzen. Das schaffe zwar Klarheit, treffe aber nicht immer auf die Akzeptanz der Ratsuchenden, die mitunter ungeduldig wären und ad hoc Antworten verlangten.

Wichtig ist den EUTB-Beratungskräften nicht zuletzt die Schaffung einer angenehmen Atmosphäre in den Räumlichkeiten des Beratungsangebots. Wenn Ratsuchende in Begleitung kommen, müsse dies bei der Gestaltung der Beratung etwa durch zusätzlichen Platz berücksichtigt werden.

Ein einheitliches Konzept für den weiteren Verlauf des Beratungsprozesses über alle EUTB-Angebote hinweg existiert nicht. Stattdessen erfolgt die konkrete Ausgestaltung der Gespräche nach den individuellen Kenntnissen und Vorerfahrungen der Beraterinnen und Berater. Einige Beratungskräfte nannten in den Fokusgruppen auf Nachfrage diverse methodische Ansätze, nach denen sie verfahren, beispielsweise die systemische Beratung oder die klientenzentrierte Gesprächsführung nach Rogers. Allen Schilderungen ist gemein, dass sich das Beratungsgespräch in jedem Fall an den Bedürfnissen der ratsuchenden Person ausrichten müsse.

Die primäre Zielstellung der Beratung ist für die EUTB-Beratungskräfte, den Ratsuchenden zu helfen, sich im Unterstützungssystem zu orientieren. Im Fokus jeder Beratung stehe das Ziel, die ratsuchende Person zu befähigen, eigene fundierte Entscheidungen treffen zu können. Im Gespräch werde das Anliegen des Ratsuchenden besprochen, wobei viele Ratsuchende „mit einem riesigen Berg an Problemen“ in die Beratung kämen oder „gar nicht wissen würden, was möglich ist oder wonach sie fragen können“ (Zitat). Je nach Situation müssten daher entweder die genannten Problemstellungen sortiert und priorisiert werden, oder man nehme sich für die Ratsuchenden Zeit und höre aktiv zu, um die konkreten Problemstellungen zu erschließen.

Am Ende des Beratungsgesprächs werde häufig eine Folgeberatung entweder zum gleichen oder zu einem anderen Thema vereinbart. Teilweise komme es zu einer Begleitung über einen längeren Zeitraum, weil Ratsuchende nur so wirksam unterstützt werden könnten. Im Nachgang des Gesprächs dokumentiere die beratende Person nach ihrer eigenen Methode – sowie zusätzlich über die Beratungsdokumentation – und recherchiere gegebenenfalls weiter zum Fall. Einige Beraterinnen und Berater senden den Ratsuchenden nach eigener Aussage eine Zusammenfassung der Gesprächsergebnisse zu. Des Weiteren werde fallspezifisch das Netzwerk zur Unterstützung aktiviert, um eine optimale Beratung sicherzustellen.

### **Handlungsleitende Grundsätze und Leitlinien**

Die EUTB leistet Orientierungsberatung schon im Vorfeld der Beantragung konkreter Leistungen und steht allen Menschen mit Behinderungen und ihren Anliegen offen. Sie erfüllt in diesem Sinne eine „Lotsenfunktion“ zum Zurechtfinden in einem komplexen Themenfeld mit vielen unterschiedlichen Teilthemen und Akteuren (siehe QMHB der EUTB, Abschnitt 1.1). Diese Lotsenfunktion umfasst dabei auch den Weiterverweis an kompetente bzw. zuständige andere Instanzen oder Akteure, wenn dies sinnvoll oder erforderlich ist und die EUTB ihre Möglichkeiten der Beratung ausgeschöpft hat. Diesen Grundsätzen sehen sich auch die befragten EUTB-Beratungskräfte verpflichtet. Dabei ist eine gute Verweisberatung durchaus voraussetzungsvoll und bedarf guter Kenntnisse des Unterstützungssystems.

Die Lotsenfunktion der EUTB sei für viele Ratsuchende der Ausgangspunkt für die Verbesserung ihrer individuellen Teilhabesituation. Aus Sicht der meisten qualitativ befragten EUTB-Angebote reiche die Lotsenfunktion im eingeschränkten Sinn der Verweisberatung jedoch vielfach nicht aus. So zeige sich bei einigen Ratsuchenden ein zusätzlicher Bedarf an weiterer Unterstützung in Form umfassenderer Fallbegleitung. Solch ein Unterstützungsbedarf bestehe beispielsweise, wenn Anträge abgelehnt werden oder eine Begleitung bei Behördengängen gewünscht wird oder sinnvoll erscheint. Unsicherheit besteht darin, inwieweit eine entsprechende Fallbegleitung durch den Auftrag der EUTB abgedeckt und von den Kapazitäten her auch leistbar sei.

Aus diesem Grund erachten die meisten der qualitativ befragten EUTB-Angebote eine Weiterentwicklung der EUTB für sinnvoll. Da eine Fallbegleitung einzelner Ratsuchender in der Praxis bereits durchgeführt werde, solle diese demzufolge auch offiziell in das Aufgabenprofil der EUTB integriert werden. Dagegen sehen andere EUTB-Angebote zwar grundsätzlich auch einen Bedarf an zusätzlicher Fallbegleitung, halten eine strukturelle Weiterentwicklung der EUTB jedoch nicht für sinnvoll. Diese würde die Ressourcen und das eigentliche Aufgabenverständnis der EUTB übersteigen. Bei manchen Beratungsangeboten könne stattdessen eine Begleitung von Ratsuchenden über die Beratung hinaus im Rahmen der zur Verfügung stehenden Möglichkeiten gewährleistet werden. Schließlich berichteten einige wenige EUTB-Angebote, dass nur in Ausnahmefällen eine Fallbegleitung erforderlich sei. Somit sei es auch nicht notwendig, die Kompetenzen der EUTB zu erweitern.

Eng verknüpft ist die Erfüllung der Lotsenfunktion mit der Unabhängigkeit – einem weiteren zentralen Merkmal der EUTB. Dass die EUTB-Angebote als unabhängig wahrgenommen werden, stellt den EUTB-Beratungskräften zufolge eine wesentliche Voraussetzung dafür dar, dass die Ratsuchenden ihren Vermittlungsvorschlägen vertrauen. Um im Beratungsgespräch die Unabhängigkeit zu unterstreichen, wird sie von einigen EUTB-Beratungskräften aktiv angesprochen. Darüber hinaus erstellen einige EUTB-Angebote eine umfassende Liste mit Angeboten aller Leistungserbringer und händigen sie den Ratsuchenden aus, um dem möglichen Verdacht vorzubeugen, nur bzw. bevorzugt auf Angebote des eigenen Trägers hinzuweisen. Wichtig sei zudem, sich die Trennung des EUTB-Auftrags von etwaigen Eigeninteressen des Trägers (vor allem, wenn der Träger selbst Leistungen erbringt) permanent und konsequent bewusst zu machen und das eigene Handeln diesbezüglich regelmäßig zu reflektieren.

Der Anspruch der EUTB-Beratung, ausschließlich den Anliegen der ratsuchenden Person verpflichtet zu sein und im Sinne einer solchen Parteilichkeit auch das Empowerment zu fördern, hat ebenfalls einen hohen Stellenwert in der Beratungstätigkeit der EUTB-Beraterinnen und -Berater. Die Interessen der Ratsuchenden stünden im Mittelpunkt, wurde im Rahmen der Gruppengespräche durchgängig betont. Ihre Aufgabe als Beraterin bzw. Berater bestehe darin, Ratsuchende in erster Linie bei der eigenen Entscheidungsfindung zu unterstützen. Schwierigkeiten könne es geben, wenn Angehörige und Ratsuchende mit Behinderungen zusammen beraten würden und unterschiedliche Interessen hätten. Ein weiteres Problem könne darin bestehen, dass es in Einzelfällen nicht möglich sei, die gewünschten Unterstützungsleistungen zu erhalten. Hier gehe es dann um Aufklärung, ohne die Wünsche der Betroffenen zu übergehen.

Eine wichtige Leitlinie der EUTB ist der „Eine für alle“-Ansatz, der darauf abzielt, dass sich die Beratung vor Ort an alle Menschen mit Behinderungen richtet, unabhängig von der Art der Beeinträchtigung, dem Wohnort und den Anliegen. Im Rahmen von Fachgesprächen äußerten Koordinierende von EUTB-Angeboten sowie Beratungskräfte, dass der „Eine für alle“-Ansatz ein wichtiger Bestandteil ihres Beratungsangebotes sei. Alle Ratsuchenden würden aufgenommen und nur bei Bedarf weitergeleitet. Dies ermögliche den Ratsuchenden einen niedrigschwelligen Zugang zur Beratung. In diesem Zusammenhang sei jedoch ein gutes Netzwerk zu anderen EUTB-Angeboten hilfreich, da Ratsuchende bei Bedarf so leichter an andere Beratungsangebote weitergeleitet werden könnten. Denn obwohl sich grundsätzlich alle Menschen an die EUTB wenden könnten, hätten viele Beratungsangebote einen Schwerpunkt (z. B. psychische Erkrankungen, Migration, Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung), der sich häufig aus der vorherigen Arbeit des Trägers ergebe. Somit würden sich der „Eine für alle“-Ansatz und ein Schwerpunkt auf eine bestimmte Beeinträchtigungsart oder Lebenslage nicht widersprechen, vielmehr bedürfe es eines guten Netzwerks zu anderen Beratungen. Gleichwohl waren einige wenige EUTB-Koordinierende des Leitprinzips „Eine für alle“ gegenüber kri-

tischer eingestellt. Ihnen zufolge sei es etwa wichtiger, die Verbreitung spezialisierter Beratungsangebote voranzutreiben. Dabei wurde auch die Tatsache problematisiert, dass mit der neuen Förderperiode EUTB-Angebote mit einem ausschließlich zielgruppenspezifischen Beratungsansatz keine Berücksichtigung bei der Zuschussfinanzierung ab 2023 fanden.

### **Maßnahmen zur Qualitätssicherung**

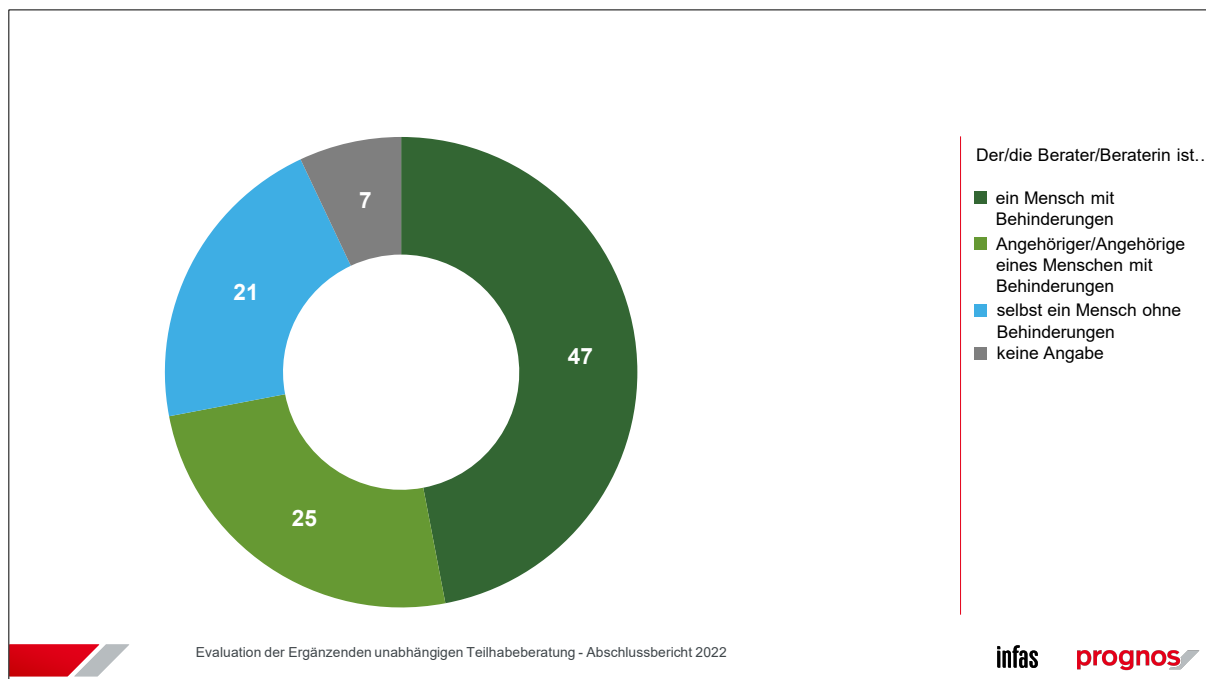
Ergänzend zur Nutzung der Angebote, die von der FTB bereitgestellt werden (siehe Abschnitt 3.1.4), haben die EUTB-Angebote unterschiedliche Wege und Verfahrensweisen entwickelt, um die Qualität individuell vor Ort zu sichern. Auf Basis der geführten Gespräche als typische Maßnahmen sind hier interne Team- und Fallbesprechungen, Tandemberatungen sowie Selbstreflexion zu nennen. Die Qualität der Beratung gründe den EUTB-Angeboten zufolge aber nicht zuletzt auf vielfältigem Fachwissen, das in diesem Umfang in keiner Ausbildung vermittelt werde. So seien sowohl umfangreiche Kenntnisse im Sozialrecht bezüglich verschiedener Beeinträchtigungsarten als auch Beratungsmethoden erforderlich. Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, sollten die Beraterinnen und Berater regelmäßig an Weiterbildungen teilnehmen (siehe Abschnitt 3.2). Angemerkt wurde hierzu auch, dass die unterschiedlichen Arbeitsvolumina der Beratungskräfte ein Wissensgefälle bedingen, weil Beratungskräfte mit einem geringen Stundenpensum sowohl weniger Praxiserfahrung sammeln können als auch seltener die Möglichkeit haben, sich weiterzubilden. Zu guter Letzt werden Maßnahmen der Supervision den Schilderungen zufolge insgesamt nur wenig in Anspruch genommen, unter anderem auch deshalb, weil die Möglichkeiten, über die Programmförderung Budgetmittel für die Supervision zu beantragen nur wenig bekannt zu sein scheinen.

## **4.7 Rolle der Peer-Beratung aus Sicht der EUTB-Angebote**

Zum Verständnis des Begriffs Peer-Beratung gibt es unterschiedliche Auslegungen, wie unter anderem die Gespräche mit EUTB-Koordinierenden und -Beratungskräften verdeutlichen. Demzufolge gilt für manche eine beratende Person dann als Peer, wenn sie selbst eine Beeinträchtigung hat. Andere betrachteten auch Angehörige von beeinträchtigten Menschen als Peers. Schließlich gibt es Träger, bei denen sich Beratungskräfte mit eigener Beeinträchtigung nur dann Peer-Beraterin beziehungsweise Peer-Berater nennen dürfen, wenn sie eine einschlägige Qualifizierung, etwa die Peer-Counseling-Weiterbildung der Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland e. V. (ISL), absolviert haben.

Im Rahmen der Evaluation wird Peer-Beratung als explizite Beratung von Betroffenen für Betroffene verstanden. Bei einer Peer-Beratung wird demnach die Beratung von Beraterinnen und Beratern durchgeführt, die mit Beeinträchtigungen und Behinderungen leben oder eine Angehörige oder ein Angehöriger einer solchen Person sind. Wie sich aus den Zahlen der Beratungsdokumentation ergibt, wurden bis einschließlich September 2022 mehr als zwei Drittel (72 %) aller Beratungen von Peer-Beratungskräften nach obigem Verständnis durchgeführt (Abbildung 4-11). In 47 Prozent der Fälle hatte die Beratungskraft Behinderungen, in weiteren 25 Prozent der Fälle war die Beratungskraft eine angehörige Person eines Menschen mit Behinderungen.

**Abbildung 4-11: Anteil der Beratungen durch Beraterinnen und Berater mit beziehungsweise ohne Peer-Hintergrund, 01/2018–09/2022**



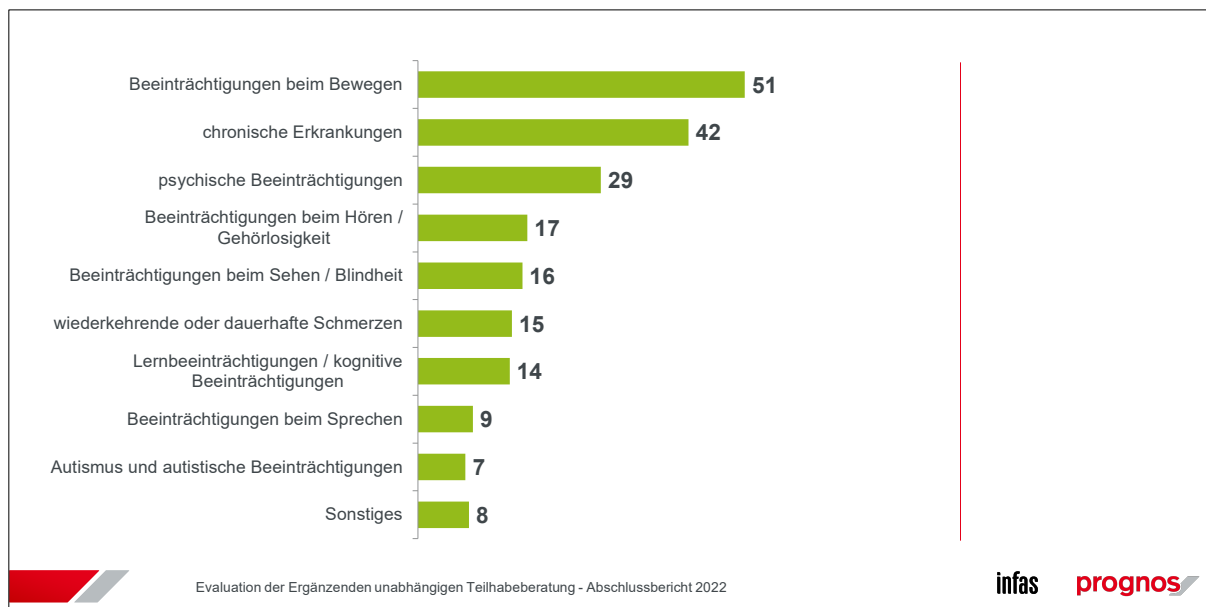
Quelle: Beratungsdokumentation, Basis: n = 688.690 Beratungen für Menschen mit (drohenden) Behinderungen, Angehörige, Partnerinnen/Partner, Vertraute und Gruppen. Angaben in Prozent von 100 Prozent abweichend: Rundungsdifferenzen.

Von den Beratungen, die durch Peer-Beratungskräfte durchgeführt wurden, entfielen etwa die Hälfte seit Juli 2020<sup>49</sup> auf Beraterinnen und Berater mit Beeinträchtigungen beim Bewegen (Abbildung 4-12). Des Weiteren führten Beratungskräfte mit chronischen Erkrankungen (42 %) sowie psychischen Beeinträchtigungen (29 %) überdurchschnittlich viele dieser Beratungen durch. Beratungskonstellationen, bei der die Beratungskraft eine Lern- bzw. kognitive Beeinträchtigung hatte, kamen hingegen deutlich seltener vor (14 %). Gleiches gilt für Beraterinnen und Berater mit Sinnesbeeinträchtigungen. Die Peer-Beraterinnen und -Berater mit eigenen Behinderungen berieten in der Regel eigenständig. Bei weniger als einer von zehn Beratungen erhielt die Peer-Beratungskraft Unterstützung durch eine weitere Person, zumeist durch eine weitere hauptamtliche Beratungskraft (Beratungsdokumentation; ohne Abbildung).

Die EUTB-Beratungskräfte und -Koordinierenden bewerteten in den Interviews und Fokusgruppen die Peer-Beratung mehrheitlich als wertvoll und als grundlegenden Bestandteil der EUTB. Dabei sei nicht entscheidend, welche Beeinträchtigungsart die beratende Person habe, sondern vielmehr die vorhandene Erfahrung mit Beeinträchtigungen und Diskriminierung. Aus eigener Anschauung heraus hätten Peer-Beratungskräfte einen leichteren Zugang zu den Ratsuchenden, da sie sich besser in sie hineinversetzen und ein Vertrauensverhältnis aufbauen könnten. Peer-Beratungskräfte würden zudem oft eine Vorbildfunktion einnehmen, könnten Ängste der Ratsuchenden relativieren und praktische Tipps etwa im Umgang mit Leistungsträgern geben.

<sup>49</sup> Im Sommer 2020 wurden die in der Beratungsdokumentation abgefragten Beeinträchtigungskategorien komplett überarbeitet, sodass eine Darstellung über den gesamten Zeitraum seit 2018 nicht möglich ist.

**Abbildung 4-12: Art der Beeinträchtigung der Beratungspersonen mit Behinderungen, 07/2020–09/2022**



Quelle: Beratungsdokumentation, Basis: n = 225.014 Beratungen für Menschen mit (drohenden) Behinderungen, Angehörige, Partnerinnen/Partner, Vertraute und Gruppenberatungen, bei der die Beratungsperson ein Mensch mit Behinderungen ist. Angaben in Prozent. Frage: Um welche Art der Beeinträchtigung handelt es sich?

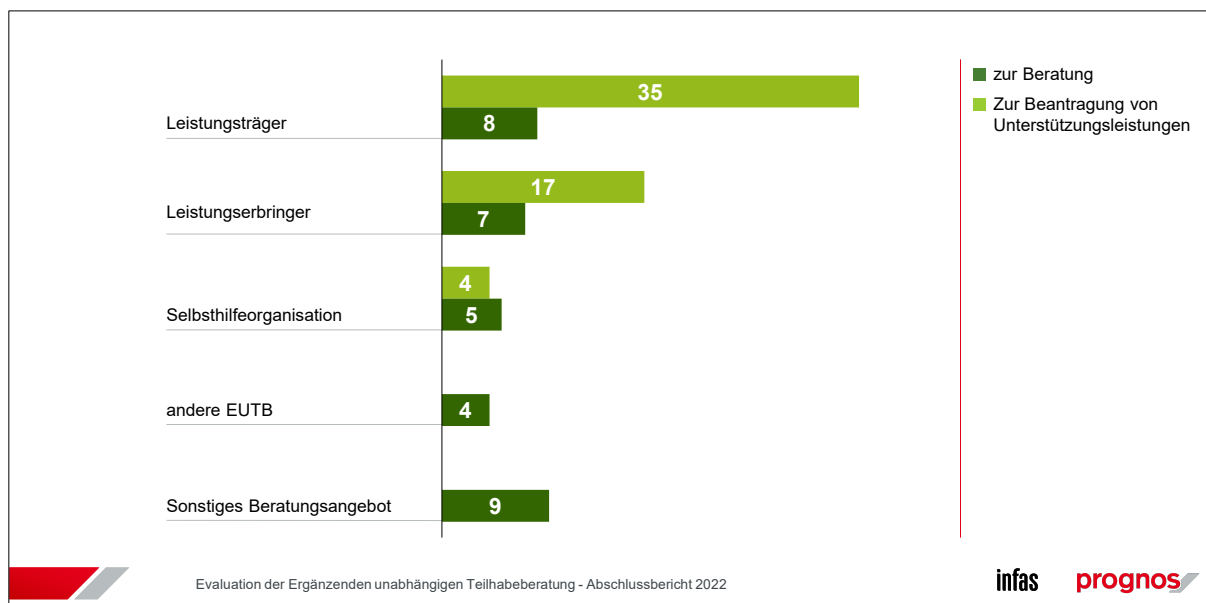
Neben den positiven Aspekten der Peer-Beratung machten Beratungskräfte aber auch auf herausfordernde Faktoren aufmerksam. So stelle der Arbeitsalltag hohe fachliche und methodische Ansprüche an die Beratungskraft, welche es zu erfüllen gelte. Die fachliche Eignung der Beratungskraft solle daher das erste Kriterium bei der Einstellung sein. Auch spiele Selbstreflexion eine entscheidende Rolle, um die eigenen Grenzen erkennen und eine professionelle Distanz zur ratsuchenden Person einhalten zu können. Denn schließlich solle die fachliche Beratung stets im Vordergrund stehen und die eigene Erfahrung angemessen eingebracht werden. Das Verhältnis von Peer- und Nicht-Peer-Beratungskräften wurde zum Teil als schwierig beschrieben, insofern die Nicht-Peers nicht von den Peer-Beratungskräften als gleichwertig angesehen wurden. Eine Mischung von Peer- und Nicht-Peer-Beratungskräften in den Teams wurde befürwortet. Entwicklungsbedarf wurde im Hinblick auf Peer-Beratungskräfte mit kognitiven Beeinträchtigungen genannt, die bislang nur in geringem Umfang in der EUTB beschäftigt sind.

#### 4.8 Einbindung der EUTB in das Unterstützungssystem

Die EUTB-Angebote müssen sich durch Netzwerkarbeit aktiv darum bemühen, sich in das Beratungs- und Unterstützungssystem für Menschen mit Behinderungen zu integrieren. Zu den Aspekten, die von der Evaluation betrachtet werden, gehören die in diesem Zusammenhang durchgeführten Aktivitäten, die Kooperationspartner, gegenseitige Verweise auf Beratungsangebote, weitere Koordinierungsleistungen sowie die generellen Voraussetzungen für das neue Beratungsangebot, sich produktiv in bestehende Strukturen einzufügen. Im Referenzrahmen der Evaluation finden sich hierzu als Prüfkriterien unter anderem die zielgruppen- und sektorenübergreifende Vernetzung sowie die Teilnahme an (regionalen) Netzwerken der EUTB-Angebote und anderer Beratungs- und Kontaktstellen.

## Lotsenfunktion

Abbildung 4-13: Weiterverweis an andere Angebote, 01/2018–09/2022



Quelle: Beratungsdokumentation, Basis: n = 136.888 Beratungen für Menschen mit (drohenden) Behinderungen, bei denen die ratsuchende Person an ein anderes Angebot weiterverwiesen wurde. Angaben in Prozent. Frage: Wurde die ratsuchende Person an ein anderes Angebot weiterverwiesen? Wenn ja: An welches? (Mehrfachantwort möglich)

Nach den Angaben der Beratungskräfte im Rahmen der Beratungsdokumentation wurde bis September 2022 bei insgesamt 29 Prozent aller durchgeführten Beratungen von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, eine ratsuchende Person mit (drohenden) Behinderungen<sup>50</sup> an andere Angebote weiterzuverweisen. Abbildung 4-13 zeigt, dass im Falle eines Weiterverweises die Leistungsträger und Leistungserbringer die häufigsten Adressaten sind. Der Zweck des Weiterverweises ist zum Großteil die Beantragung von Unterstützungsleistungen und nicht die weitere Beratung. 35 Prozent aller Weiterverweise erfolgen zur Beantragung von Unterstützungsleistungen bei Leistungsträgern, 8 Prozent zur dortigen Weiterberatung. Verweise zur Beratung an Selbsthilfeorganisationen, andere EUTB oder sonstige von Trägern und Leistungserbringern unabhängige Beratungsangebote machen zusammen genommen weniger als ein Fünftel aller Weiterverweise aus. Eine gewisse Rolle spielen auch Verweise zur Rechtsberatung – über den gesamten Betrachtungszeitraum lässt sich deren Häufigkeit nicht genau beziffern,<sup>51</sup> seit 2021 machen diese jedoch 10 Prozent aller Weiterverweise aus.<sup>52</sup>

Ergänzend zur Beratungsdokumentation wurden im Rahmen der Gruppen- und Einzelgespräche mit Koordinierenden der EUTB und Beratungskräften Informationen zum Weiterverweis von Ratsuchenden an andere Angebote erhoben. Aus Sicht befragter EUTB-Beratungskräfte ist ihr Beratungsangebot grundsätzlich für alle Ratsuchenden eine erste Anlaufstelle. Alle Ratsuchenden erhielten eine

<sup>50</sup> Angehörige, Partnerinnen und Partner sowie Vertraute wurden in 33 Prozent aller Beratungen weiterverwiesen. Bei Gruppenberatungen fand ein Weiterverweis von einzelnen Personen aus der Gruppe in 24 Prozent aller Sitzungen statt. Da die Beratungsdokumentation zu diesen Beratungskonstellationen weniger Informationen über Zweck und Adressat des Weiterverweises liefert, wird auf deren Darstellung im Text verzichtet.

<sup>51</sup> Die entsprechende Antwortkategorie wurde erst zu einem späteren Zeitpunkt in die Beratungsdokumentation aufgenommen.

<sup>52</sup> Nicht in der Abbildung dargestellt ist, dass 17 Prozent aller Weiterverweise an andere Stellen erfolgt, ohne dass bekannt ist, um welche es sich handelt und mit welchem Zweck der Weiterverweis verbunden ist.



Erstberatung im Sinne des Leitprinzips „Eine für alle“, also unabhängig davon, welche Beeinträchtigungsart oder welches konkrete Beratungsanliegen die Ratsuchenden haben. Wenn sich die Beratungskräfte für das Beratungsanliegen nicht ausreichend kompetent fühlten, würden die Ratsuchenden auf ein geeigneteres Beratungsangebot hingewiesen. Auch würden Ratsuchende ergänzend zur EUTB auf jeweils nach Beratungsbedarf passende Akteure, wie beispielsweise eine kostenlose Rechtsberatung oder einen Gebärdendienst, verwiesen. Können die Beratungskräfte auf ein Netzwerk an geeigneten Akteuren zurückgreifen, helfe ihnen die Lotsentätigkeit, mit der Heterogenität der Ratsuchenden und deren Anliegen zurechtzukommen, die oft sehr verschiedene Kompetenzen erfordern.

Von einigen befragten Beratungskräften der EUTB-Angebote werden der Bedarf und die Sinnhaftigkeit einer Verweisberatung durchaus gesehen. Dabei könnten die Grenzen der eigenen Beratungskompetenz und des Beratungsauftrags der EUTB eingehalten werden, ohne das Prinzip aufzugeben, im Sinne der Ratsuchenden eine Beratung für alle zu sein. Die Beratungskräfte plädierten in einem der Workshops dafür, die Möglichkeiten noch aktiver zu nutzen, Ratsuchende an für ihr Anliegen spezialisierte Akteure weiterzuvermitteln. Bei bestimmten Gruppen von Ratsuchenden, etwa psychisch kranken Menschen, würde als Alternative eine Tandemberatung (Hinzuziehung einer zweiten EUTB-Beratungskraft) bevorzugt. Sonst sei die Gefahr zu groß, die ratsuchende Person durch das Weitervermitteln zu entmutigen. Schließlich stünden das Wohlergehen und die Bedürfnisse der Ratsuchenden stets im Mittelpunkt.

### **Netzwerkaktivitäten**

In den durchgeführten Gruppen- und Einzelgesprächen mit den EUTB-Koordinierenden wurde deutlich, dass Netzwerkarbeit häufig einen entscheidenden Faktor für die erfolgreiche Entwicklung eines EUTB-Angebotes darstellt. So trage sie zur Bekanntmachung und Etablierung des Beratungsangebotes bei. In diesem Zusammenhang zeigte sich ebenfalls, dass bei fast allen befragten EUTB-Angeboten bereits bestehende Strukturen des Trägers die Vernetzung zu anderen Akteuren vereinfachen. Beispielsweise könnten die EUTB-Angebote auf die Kanäle des Trägers zur Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit zurückgreifen. Auch verfügten die Träger über eigene Informationen und relevantes Fachwissen, welches für die Beratungsarbeit hilfreich sein könnte.

Neben den internen Vernetzungsmöglichkeiten im Rahmen der Strukturen des eigenen Trägers können die EUTB-Angebote auch direkt mit anderen EUTB-Angeboten sowie Leistungsträgern, -erbringern und sonstigen externen Akteuren in einen Austausch treten. Auch diese beiden Ebenen der Vernetzung sind bei fast allen befragten EUTB-Angeboten inzwischen grundsätzlich gut etabliert. Der Austausch mit anderen EUTB-Angeboten diene vorwiegend dem gegenseitigen Informationsaustausch zu Themen der Beratungsarbeit sowie der gemeinsamen Bewerbung der EUTB. Hier habe oftmals die Grundqualifizierung der FTB das Fundament gelegt. In vielen Regionen fänden daher (teils regelmäßige) regionale Netzwerktreffen und ein fachlicher Austausch der EUTB-Angebote untereinander statt.

Die Vernetzung mit Leistungsträgern, -erbringern und sonstigen externen Akteuren wird ebenfalls als sinnvoll eingeordnet und führe etwa dazu, dass Ratsuchende an die EUTB-Angebote weitergeleitet werden. Beraterinnen, Beratern und Koordinierenden zufolge sei jedoch das Verhältnis zu Leistungsträgern und -erbringern insbesondere in der Anfangszeit manchmal schwierig gewesen. So seien einige Akteure gegenüber der EUTB skeptisch eingestellt gewesen und hätten diese als Konkurrenz wahrgenommen. Dies könne auch auf die Tatsache zurückzuführen sein, dass die EUTB die Position

der Menschen mit Behinderungen gegenüber Leistungsträgern und -anbietern im Bereich Rehabilitation und Teilhabe stärken soll. Hinzu käme, dass in der Anfangsphase nicht alle Reha-Träger über die EUTB und deren Aufgaben informiert gewesen seien. In anderen Fällen hätten Leistungsträger gegenüber ihren Kundinnen und Kunden eine vorherige Inanspruchnahme der EUTB-Beratung unzutreffenderweise als verpflichtende Zugangsvoraussetzung zum eigenen Leistungsspektrum dargestellt. Nicht zuletzt aufgrund der Netzwerkaktivitäten habe sich jedoch inzwischen das Verhältnis zu den Leistungsträgern und -erbringern bei vielen EUTB-Angeboten gebessert.

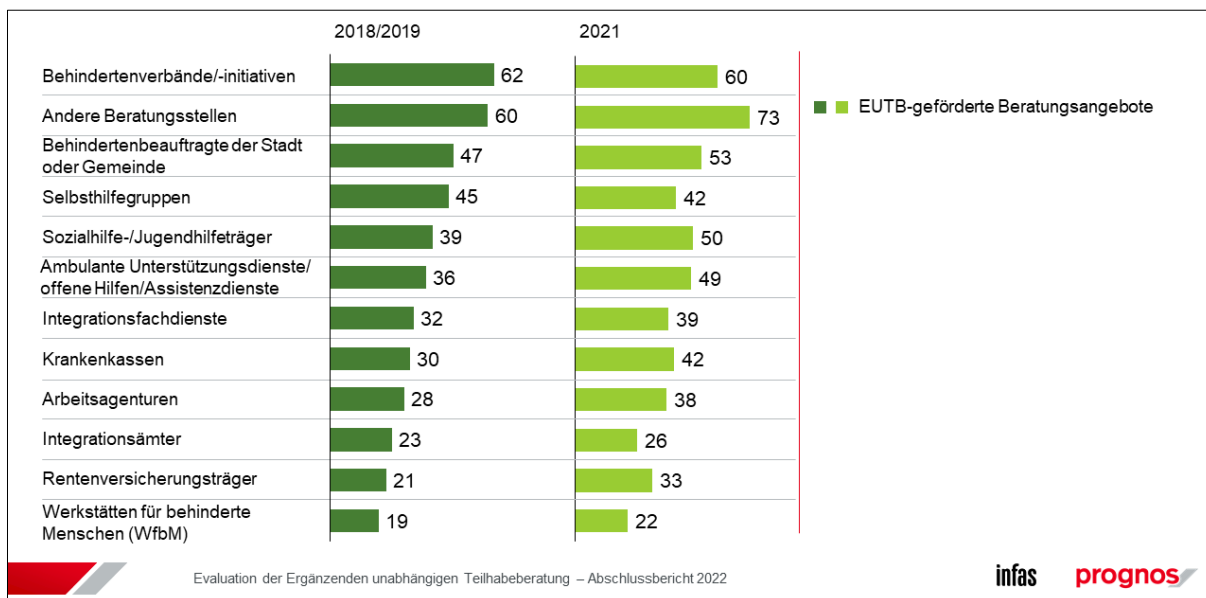
Zu den zentralen Zielen der Netzwerkarbeit gehöre es, die Kooperationen weiter auszubauen und die EUTB in der Region bekannt zu machen. Des Weiteren wurden in den Gruppen- und Einzelgesprächen mit EUTB-Koordinierenden und Beratungskräften eine Reihe weiterer Vorteile von Netzwerkarbeit genannt:

- Beratungskräfte bewerteten die Netzwerkarbeit als essenziell, um im Sinne der Ratsuchenden Informationen und externe Unterstützung einholen zu können.
- Eine weitere Aufgabe der Aktivitäten bestehe darin, die eigenen Aufgabenfelder und Beratungsschwerpunkte von denjenigen anderer Beratungsangebote, die eine ähnliche Zielgruppe ansprechen bzw. ähnliche Beratungsleistungen anbieten, abzugrenzen. Eine gegenseitige Absprache sei in diesen Fällen wichtig, um die Etablierung der EUTB-Angebote zu fördern und möglichem Konkurrenzverhalten vorzubeugen.
- Die Teilnahme an Gremien, Arbeitskreisen oder ähnlichen koordinierenden Strukturen wird als gewinnbringend bewertet, um das eigene Angebot sichtbar zu machen, die Angebote anderer Träger kennenzulernen und eine hohe Akzeptanz der EUTB zu erreichen.

Trotz der vielen positiven Aspekte der Netzwerkarbeit wurde von EUTB-Angeboten zugleich problematisiert, dass Vernetzungsaktivitäten zeitaufwendig seien. Die personelle Ausstattung der EUTB-Angebote und die Tätigkeitsprofile der Beratungskräfte ließen solche Aktivitäten teilweise nur mit Einschränkungen zu. Überdies bestanden insbesondere in der Anfangsphase bei vielen EUTB-Angeboten Unklarheiten darüber, welche Ausgaben (z. B. Fahrt und Materialkosten) zum Zwecke der Netzwerkarbeit förderfähig sind. Unabhängige Träger, vor allem kleine Organisationen der Selbsthilfe, verfügen darüber hinaus nur über wenig Eigenmittel.

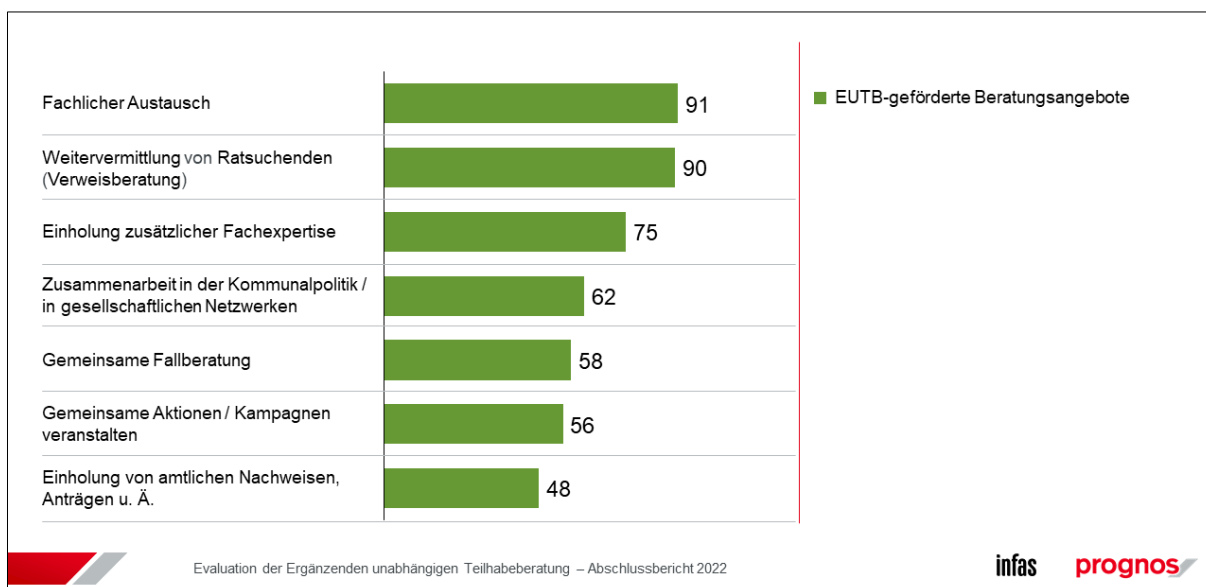
Auch in der standardisierten Befragung von Beratungsangeboten wurde die Kooperation der EUTB-Angebote mit weiteren Akteuren thematisiert. Zu den wichtigsten Netzwerkpartnern der EUTB gehören demzufolge Behindertenverbände und -initiativen sowie andere Beratungsstellen (Abbildung 4-14). Interessant ist die Entwicklung im Zeitverlauf. So zeigt sich zur Zweitbefragung eine im Vergleich zur Erstbefragung deutlich ausgeprägtere Zusammenarbeit der EUTB-Angebote mit anderen Beratungsstellen. Außerdem liegt die zum ersten Befragungszeitpunkt noch relativ gering ausgeprägte Zusammenarbeit mit örtlichen Stellen der Reha-Träger (Krankenkassen, Arbeitsagenturen, Rentenversicherungsträgern) bei der Zweitbefragung erheblich höher; die relative Zunahme beträgt jeweils über 10 Prozentpunkte. Auch die Kooperation mit Integrationsfachdiensten und -ämtern hat im Wellenvergleich um sieben Punkte zugenommen. Dies könnte darauf hinweisen, dass im Zeitverlauf gerade die Kooperation zwischen EUTB-Angeboten und den Reha-Trägern zugenommen, sich intensiviert oder verstetigt hat – was einer begrüßenswerten Entwicklung entspräche und tendenziell die qualitative Einschätzung (siehe oben) einer sich verbessernden Kooperation mit Leistungsträgern bestätigt.

Abbildung 4-14: Kooperationspartner von EUTB-Angeboten



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: 2018/2019: n = 505, 2021: n = 386  
EUTB-geförderte Beratungsangebote; Angaben in Prozent, Anteil der Antwort „häufig“; Frage: Mit welchen der folgenden Einrichtungen und Fachkräfte arbeitet Ihre Beratungsstelle gar nicht, gelegentlich oder häufig zusammen?

Abbildung 4-15: Anlässe der Kooperation (EUTB)



Quelle: Standardisierte Befragung der Beratungsangebote, Basis: 2021: n = 386  
EUTB-geförderte Beratungsangebote; Angaben in Prozent, Mehrfachnennungen möglich; Frage: Was sind die wichtigsten Anlässe der Kooperation?

Zu den mit Abstand häufigsten Anlässen der Kooperation zählen mit je 90 Prozent der in Welle 2 befragten EUTB der fachliche Austausch und die Verweisberatung (Abbildung 4-15). Auch die Einholung zusätzlicher Fachexpertise spielt für drei Viertel der EUTB noch eine wichtige Rolle. Bei den nicht-EUTB-geförderten Angeboten (nicht in Abbildung gezeigt) bilden der fachliche Austausch (83%) und Verweisberatung (78%) ebenfalls die wichtigsten Anlässe, gefolgt von gemeinsamer Fallberatung (69%), was sich bei den EUTB (58%) als etwas schwächer ausgeprägt zeigt. Dafür erweist sich

bei den EUTB-Angeboten Zusammenarbeit in der Kommunalpolitik bzw. in gesellschaftlichen Netzwerken als ein noch ausgeprägt häufiger Anlass der Kooperation, was von nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen nur etwa halb so häufig (33%) genannt wird.

### **Öffentlichkeitsarbeit und Bekanntheit der EUTB**

Ebenfalls Gegenstand der Evaluation ist die Öffentlichkeitsarbeit der EUTB. Untersucht wird, inwieweit die EUTB und deren Leistungen bei Ratsuchenden, Leistungsträgern und -erbringern bekannt sind. Des Weiteren werden die zentralen Inhalte der Öffentlichkeitsarbeit und die Bedingungen für ihre erfolgreiche Umsetzung betrachtet.

EUTB-Beratungskräfte und -Koordinierende äußerten in Fokusgruppen und Workshops, dass das Angebot der EUTB insbesondere zu Beginn des ersten Förderzeitraums regional häufig noch nicht ausreichend bekannt gewesen sei. Bis zum zweiten Befragungszeitpunkt Ende 2022 sprachen jedoch alle befragten EUTB-Koordinierenden von einer guten Entwicklung ihres Beratungsangebotes. So nahmen die Beratungszahlen trotz einiger Startschwierigkeiten zu und die EUTB konnte sich als Beratungsangebot etablieren. Dabei stelle Öffentlichkeitsarbeit bei der Mehrheit der EUTB-Angebote einen bedeutenden Erfolgsfaktor dar. Sie sei vor allem zu Beginn mit viel Eigeninitiative verbunden gewesen. So hatten einige EUTB insbesondere in der Anfangszeit freie Kapazitäten der Beraterinnen und Berater für die eigene Öffentlichkeitsarbeit genutzt. Dazu schilderten einige Beratungskräfte, dass sie aktiv auf Leistungsträger und -erbringer zugehen würden, um über die EUTB zu informieren und etwaige Vorbehalte abzubauen. Das vorrangige Ziel der Aktivitäten bestehe darin, eine (anlassbezogene) gegenseitige fachliche Unterstützung und ein Übereinkommen darüber zu erreichen, dass die Leistungsträger ihre Kundinnen und Kunden in informierter Form auf die EUTB hinweisen. Wichtig sei auch, regelmäßig auf lokaler Ebene zu werben. Der Name EUTB wird von vielen Beratungskräften als nicht eingängig empfunden und teilweise mit „Teilhaberberatung“ ersetzt.

Die Bekanntheit der EUTB-Angebote werde auch davon beeinflusst, ob ein EUTB-Träger schon bereits gut bzw. langjährig etabliert sei und auf einem bestehenden Netzwerk aufbauen könne oder ob es sich um einen neu gegründeten oder ganz kleinen Träger handelt. Die EUTB-Angebote könnten demnach von der Bekanntheit des Trägers bei Ratsuchenden profitieren, die auf diesem Weg auch auf das EUTB-Angebot aufmerksam werden. Auch könnten die EUTB-Angebote beispielsweise auf fachliche Expertise für die Beratungsarbeit zurückgreifen. Im Rahmen der EUTB-Förderung neu gegründete Träger und kleinere Vereine der Selbsthilfe seien dagegen oft wenig bekannt, kaum vernetzt und müssten zunächst viel Aufbauarbeit leisten (Fokusgruppen Beratungskräfte und Einzelinterviews EUTB-Koordinierende).

### **Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit**

Zentrale Maßnahmen der EUTB-Öffentlichkeitsarbeit sind regionale Pressearbeit, persönliches Vorstellen und Kontaktpflege etwa bei Behinderten-, Senioren- und Inklusionsbeauftragten von Kommunen, Städten und Firmen sowie die Ausrichtung von Netzwerktreffen und Informationsveranstaltungen vor Ort (Fokusgruppen Beratungskräfte). Teilweise konnte mit kreativen Aktionen wie beispielsweise der Teilnahme an einer kostümierten Laufveranstaltung besondere Aufmerksamkeit erzeugt werden. Die Tätigkeiten im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit hätten, in Abhängigkeit vom Ratsuchendenaufkommen, mitunter einen großen Anteil am Arbeitsalltag. Die Maßnahmen mussten dabei aufgrund der Coronapandemie zwischenzeitlich unterbrochen werden, was sich auf den Zugang zu den Ratsuchenden nachteilig auswirkte.

Nach Maßgabe der standardisierten Befragung der Beratungsangebote sind bei den EUTB-Angeboten Flyer-Werbung, Netzwerktreffen, persönliche Präsentationen (jeweils um 97 %) die häufigsten Kanäle zur Bewerbung des Angebots. Veranstaltungen (91 %), Pressearbeit (85 %) und Internetpräsenz (z. B. Social Media; 77 %) werden ebenfalls stark genutzt. Zum Vergleich: Bei nicht EUTB-geförderten Angeboten sind die Werte bei Internetpräsenz/Social Media gleich, bei allen anderen Medien im Durchschnitt etwa um 20 Prozentpunkte unterhalb der EUTB-Angaben.

### **Verbesserungsoptionen**

Zum Thema Öffentlichkeitsarbeit gibt es offensichtlich einen großen Verbesserungsbedarf, der sich in zahlreichen Vorschlägen der Fokusgruppen- und Workshop-Teilnehmenden zeigt. So äußerten EUTB-Koordinierende, dass insbesondere zu Beginn eine bundesweite und zielgruppenspezifische Medienkampagne, mit deren Hilfe die EUTB überregional noch bekannter gemacht werden könnte, hilfreich gewesen wäre. Eine solche Werbekampagne hätte durch das BMAS und die Fachstelle zentral umgesetzt werden sollen. Erwünscht und erhofft wurden Werbeplatzierungen sowohl in relevanten Medien als auch im öffentlichen Raum. Auch hätte durch das BMAS, die Landesregierungen sowie die Leistungsträger und -erbringer im Sinne des § 12 und § 34 SGB IX zur EUTB informiert werden sollen, um die Bekanntheit der EUTB bei lokalen Organisationen und Behörden zu steigern. Neben einer einheitlichen, bundesweiten Medienkampagne sei jedoch die individuelle Öffentlichkeitsarbeit in der Region ebenfalls wichtig für eine erfolgreiche Verbreitung der EUTB. Zudem müsste die mit einer besseren Bewerbung des Angebots einhergehende steigende Nachfrage nach Beratungen durch entsprechendes Personal gedeckt werden können.

Darüber hinaus meldeten die EUTB-Koordinierenden Bedarfe an spezifischer fachlicher Unterstützung an, um passgenaue Öffentlichkeitsarbeit betreiben zu können. So seien beispielsweise Personen in Abhängigkeitsverhältnissen, nach wie vor schwer erreichbar. Um dies zu beheben, könnten möglicherweise Multiplikatoren hilfreich sein, um auch Akteuren, die der EUTB skeptisch gegenüberstehen, besser begegnen zu können.

Analog zur Netzwerkarbeit (siehe Abschnitt 4.8) sollte die Übernahme von Fahrt-, Material- und Personalkosten für Zwecke der Öffentlichkeitsarbeit klar geregelt werden. Eine Bereitstellung dieser Ressourcen würde es den EUTB-Angeboten ermöglichen, auf lokaler Ebene in ausreichendem Maße Öffentlichkeitsarbeit zu leisten (Workshops EUTB-Leitungskräften).

## **4.9 Zusammenfassung und Einordnung der Ergebnisse**

Nach einer Aufbauphase von etwa eineinhalb Jahren ist es gelungen, die EUTB als ein deutschlandweites und flächendeckendes Beratungsangebot zu etablieren, das die zuvor bestehende Beratungslandschaft zu Reha- und Teilhabethemen ergänzt. Die Inanspruchnahme durch die adressierten Zielgruppen spricht für eine gute Akzeptanz: seit mehr als drei Jahren führen rund 500 Beratungsangebote etwa 15.000 Beratungen im Monat durch, bei nach wie vor leicht steigender Tendenz der Fallzahlen. Von den zwischen Januar 2018 und September 2022 rund 700.000 dokumentierten Beratungskontakten in ganz Deutschland entfallen zwei Drittel auf ratsuchende Menschen mit (drohenden) Behinderungen, knapp ein weiteres Drittel auf Angehörige sowie ein Anteil von etwa 1 Prozent auf Gruppenberatungen. Die regionale Verteilung der Beratungskontakte stimmt in ihrem Verhältnis weitestgehend mit der Verteilung der Fördermittel des BMAS auf die Bundesländer überein. Die mit Abstand wichtigsten Zugangswege zur EUTB sind laut Beratungsdokumentation die persönliche Empfehlung und die Kenntnisnahme über Medien der Öffentlichkeitsarbeit.

Was die Beratungsformen betrifft, überwog bis 2019 das persönliche Gespräch vor Ort im Beratungsangebot. Die Beratungskräfte der EUTB schätzen den Face-to-Face-Kontakt als besonders wichtig und wertvoll ein. Seit Beginn der Coronapandemie hat sich das Beratungsgeschehen dennoch merklich in Richtung kontaktvermeidender Kommunikationswege und Medien verlagert – ein Effekt, der auch nach Abschaffung eines Großteils der pandemiebedingten Beschränkungen fortbesteht. Über den gesamten Zeitraum bis kurz vor Ende der fünfjährigen Modellperiode zeigt sich daher die telefonische Beratung mit einem Anteil von 45 Prozent als häufigste Beratungsform der EUTB, persönliche Gespräche machten 42 Prozent aller Beratungskontakte aus. Jeweils die Hälfte des gesamten Beratungsaufkommens waren Erst- bzw. Folgeberatungen, darunter auch ein nennenswerter Anteil längerer Beratungsverläufe.

Insbesondere in ländlichen Regionen kommt zudem der aufsuchenden Beratung eine Bedeutung zu. Diese deckt vor allem die Bedarfe immobiler, wenig technikaffiner oder durch ihre Einbindung in institutionelle Unterstützungsformen schwer erreichbarer Adressatengruppen in regional größeren Einzugsgebieten ab, für die andernfalls eine Face-to-Face-Beratung kaum realisierbar wäre. Zugleich schildern EUTB-Leitungskräfte, dass sie die aufsuchende Beratung durch die notwendige Flexibilität und den Zeitaufwand für die Fahrten vor Herausforderungen stelle. Auch schätzen sie die Finanzierung der Fahrten als nicht ausreichend ein. Insgesamt fanden bis September 2022 rund ein Viertel aller persönlicher Beratungsgespräche außerhalb der EUTB-Angebote statt.

Das Spektrum der beratenen Personen nach Art der (von den EUTB-Kräften dokumentierten) Beeinträchtigungen ist sehr gefächert. Bei den Ratsuchenden mit (drohenden) Behinderungen dominieren Beeinträchtigungen beim Bewegen – genauso bei der Angehörigenberatung. Ratsuchende Angehörige wenden sich zudem überproportional häufig an die EUTB wegen einer nahestehenden Person mit Lern- bzw. kognitiven Beeinträchtigungen oder Einschränkungen im Bereich von Autismus. Qualitative Befragungsergebnisse verweisen auch auf Personengruppen, die bisher von der EUTB auch trotz aufsuchender Beratung (noch) zu wenig erreicht werden, obwohl bei diesen allgemein ein hoher Bedarf an Beratung vermutet wird. Darunter fallen zuvorderst WfbM-Beschäftigte, Menschen in besonderen Wohnformen, Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen sowie Jugendliche und junge Erwachsene mit Beeinträchtigungen.

Die Beratungsanlässe sind dem dokumentierten Beratungsgeschehen zufolge sehr vielfältig. Informationsbedarfe zu Teilhabeleistungen und Reha-Trägern und der Austausch zum lebensweltlichen Umgang mit Behinderungen gehören zu den wichtigsten Anlässen. Beratungs- oder Informationsbedarfe hinsichtlich einzelner Leistungsträger werden bei EUTB-Angeboten überdies insbesondere in Bezug auf die Träger der Eingliederungshilfe, sowie Renten-, Pflege- und Krankenversicherung festgestellt. Thematisch ist die EUTB-Beratung sehr breit gefächert – ein deutlich dominierendes Thema kristallisiert sich anhand der Zahlen der Beratungsdokumentation nicht heraus. Verhältnismäßig häufig werden unter anderem Fragen rund um die Themenfelder Arbeit, Gesundheit, Pflege oder Leben mit Behinderung behandelt. Bei vielen Ratsuchenden der EUTB-Angebote liegen zudem offenbar komplexe Problemlagen vor.

Der Ablauf der EUTB-Beratungsgespräche, so zeigen die qualitativen Erhebungen, wird von den Beratungskräften im Rahmen der handlungsleitenden Grundsätze und Leitlinien der EUTB weitestgehend individuell gestaltet. Viele Beraterinnen und Berater orientieren sich bei der Strukturierung der Beratungssituation insbesondere an ihren beruflichen Vorerfahrungen. Ihre Rolle interpretieren sie in Konformität mit dem Konzept der EUTB so, dass sie als Lotsen bei der Orientierung in einem komplexen Themenfeld agieren und ausschließlich den Anliegen der ratsuchenden Person verpflichtet

sind. Dies unterstreicht die Komplementarität ihrer Beratung im Verhältnis zu anderen Institutionen. Insofern wird auch von der Verweisberatung reger Gebrauch gemacht. Als Ziel ihrer Tätigkeit geben sie an, das Empowerment der Ratsuchenden zu fördern. Vielfach leisten die EUTB-Beraterinnen und -Berater eine über die Beratung im engeren Sinne hinausgehende Fallbegleitung einzelner Ratsuchender, obwohl ihr Aufgabenprofil dies nicht explizit vorsieht (aber auch nicht ausschließt).

Peer-Beratung macht einen erheblichen Teil des Beratungsgeschehens der EUTB aus – bis September 2022 lassen sich nahezu drei Viertel aller dokumentierten Beratungskontakte als Peer-Beratungen einstufen. Dabei haben die Peer-Beraterinnen und -Berater am häufigsten Beeinträchtigungen beim Bewegen oder chronische Erkrankungen. Von den qualitativ befragten Beratungskräften der EUTB-Angebote wird Peer-Beratung mehrheitlich sehr geschätzt. Zugleich wird die Notwendigkeit eingeräumt, die Peer-Beratung mit fachlichen Qualifikationen zu kombinieren, um den komplexen Anforderungen des Beratungsalltags und der Vielfalt der Ratsuchenden gerecht werden zu können.

Viele EUTB-Angebote engagieren sich dafür, das eigene Angebot über die Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit bekannter zu machen, dies jedoch unter den gegebenen Bedingungen mit begrenzten Ressourcen. Netzwerkarbeit wie auch die Bewerbung durch Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit werden durchweg als entscheidende Faktoren für die erfolgreiche Entwicklung eines EUTB-Angebotes angesehen. Finanzielle Mittel und Zeitressourcen lassen diesbezüglich aber häufig wenig Spielraum zu. Was die breite Öffentlichkeit angeht, wird der Bekanntheitsstatus der EUTB nach wie vor als zu gering eingeschätzt. Vor diesem Hintergrund gibt es einen offensichtlich großen Verbesserungsbedarf in diesem Bereich, der sich in zahlreichen Vorschlägen der Fokusgruppen- und Workshop-Teilnehmenden zeigte. Zu den Vorschlägen der Teilnehmenden gehörten unter anderem eine bundesweite und zielgruppenspezifische Medienkampagne, eine verbesserte Aufklärung der Landesregierungen sowie der Leistungsträger und -erbringer im Sinne der § 12 und § 34 SGB IX, spezifische fachliche und Unterstützung der lokalen Werbeaktivitäten, sowie klare(re) Regelungen bezüglich der Übernahme von Fahrt-, Material- und Personalkosten für Zwecke der Öffentlichkeitsarbeit.

## 5. Die Perspektive von Ratsuchenden auf die EUTB

Wie stellt sich Teilhabe- und Reha-Beratung aus Sicht der Menschen dar, die diese Beratungsangebote in Anspruch nehmen? Zur Beantwortung dieser Frage steht eine zweimalige standardisierte Befragung von Ratsuchenden im Zentrum, die erstmalig zum Winter 2019/20 und dann in punktuell veränderter Form nochmals von Juni bis November 2021 durchgeführt wurde. Dabei liegen sowohl Befragungsergebnisse für Ratsuchende der EUTB als auch von Ratsuchenden aus der „übrigen Beratungslandschaft“ vor, also von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten der Reha-Träger und von weiteren trägerunabhängigen Beratungsstellen.

In den folgenden Abschnitten werden zentrale Ergebnisse dieser Ratsuchendenbefragung vorgestellt. Inhaltlich geht es vor allem um die Frage, wie die Ratsuchenden der EUTB ihren Beratungsprozess wahrnehmen und bewerten. Punktuell werden dabei auch Besonderheiten und Unterschiede zwischen Ratsuchenden von EUTB und den Ratsuchenden aus nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten aufgegriffen und dargestellt. Die Auswirkungen der Beratung auf die Teilhabe und Zufriedenheit der Ratsuchenden werden dagegen gesondert in Kapitel 7 untersucht.

### 5.1 Die Ratsuchenden nach Art der Beeinträchtigungen

Im Fokus der folgenden Ergebnisse steht die Frage, welche Art von Beeinträchtigung bei den Ratsuchenden und gegebenenfalls ihren Angehörigen vorliegt. Ausgehend von einer Liste mit zehn Arten funktionaler Beeinträchtigungen<sup>53</sup> wurden die Ratsuchenden gefragt, ob sie persönlich eine dauerhafte Beeinträchtigung oder Behinderung haben, die schon seit mindestens sechs Monaten andauert oder wahrscheinlich mindestens so lange andauern wird.

Von den Ratsuchenden der EUTB-geförderten Beratungsangebote geben über vier Fünftel (85 %) an, eine dauerhafte Beeinträchtigung oder Behinderung zu haben. In der Gruppe der Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen sind es 93 Prozent. Von diesen Personen haben zudem 63 Prozent der EUTB-Ratsuchenden (Welle 2: 72 %), aber nur 50 Prozent der Ratsuchenden der sonstigen Beratungslandschaft (Welle 2: 65 %) einen Schwerbehindertenausweis.

Abbildung 5-2 zeigt, zu welchen Anteilen die insgesamt zehn Arten funktionaler Beeinträchtigungen von den Ratsuchenden genannt wurden.<sup>54</sup> Besonders häufig – mit jeweils über 50 Prozent der EUTB-Ratsuchenden und knapp über 60 Prozent der Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen – geben Ratsuchende Beeinträchtigungen beim Bewegen und durch Schmerzen an. Ebenfalls weit verbreitet sind chronische Erkrankungen oder psychische Probleme, die jeweils um die 50 Prozent aller Ratsuchenden betreffen.<sup>55</sup> Kognitive Beeinträchtigungen beim Lernen, Denken, Erinnern oder Orientieren im Alltag sowie Beeinträchtigungen beim Sehen, die nicht voll mit Sehhilfen ausgeglichen werden können, liegen den Selbsteinschätzungen zufolge jeweils bei rund jeder/jedem vierten Ratsuchenden von EUTB-Angeboten vor. Beeinträchtigungen beim Hören, Sprechen oder durch eine Suchterkrankung haben nur relativ wenige Ratsuchende.<sup>56</sup>

---

<sup>53</sup> Diese Liste korrespondiert mit der Systematik, die auch für die „Repräsentativbefragung zur Teilhabe von Menschen mit Behinderungen“ (Teilhabesurvey) maßgeblich war (Steinwede / Harand 2022).

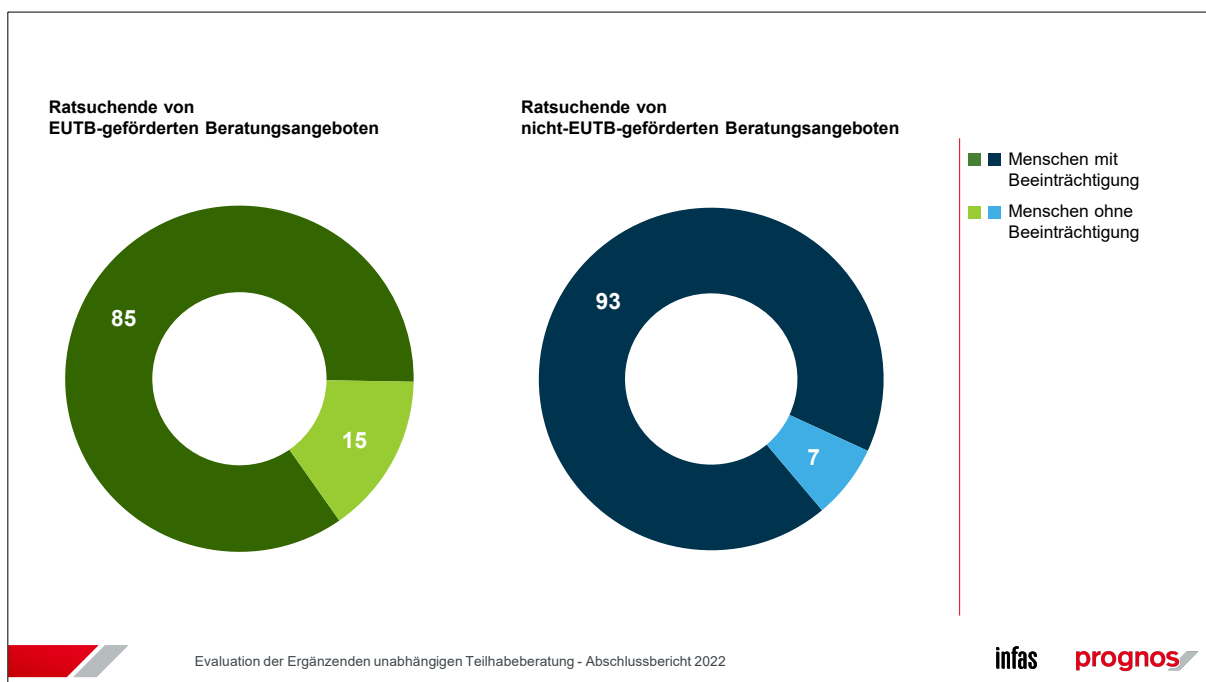
<sup>54</sup> Dabei wurde sachgemäß berücksichtigt, dass bei den befragten Personen auch mehrfache Beeinträchtigungen vorliegen können. Die Frage erlaubte daher sogenannte „Mehrfachnennungen“.

<sup>55</sup> Ähnlich hoch ist mit jeweils 47 Prozent der Anteil von Ratsuchenden beider Beratungsangebote, die angegeben haben, eine andere dauerhafte Beeinträchtigung zu haben.

<sup>56</sup> Zur Einordnung: Beeinträchtigungen beim Bewegen, durch chronische Erkrankungen oder durch Schmerzen sind den aktuellen Befunden der bundesweiten Teilhabebefragung zufolge die am weitesten verbreiteten Beeinträchtigungen in der Bevölkerung der Bundesrepublik (Steinwede / Harand 2022: 45-48). Vergleichsweise selten sind Beeinträchtigungen beim Hören oder Sprechen oder kognitive Beeinträchtigungen. Das spiegelt sich auch in den Ergebnissen der Ratsuchendenbefragung wider.

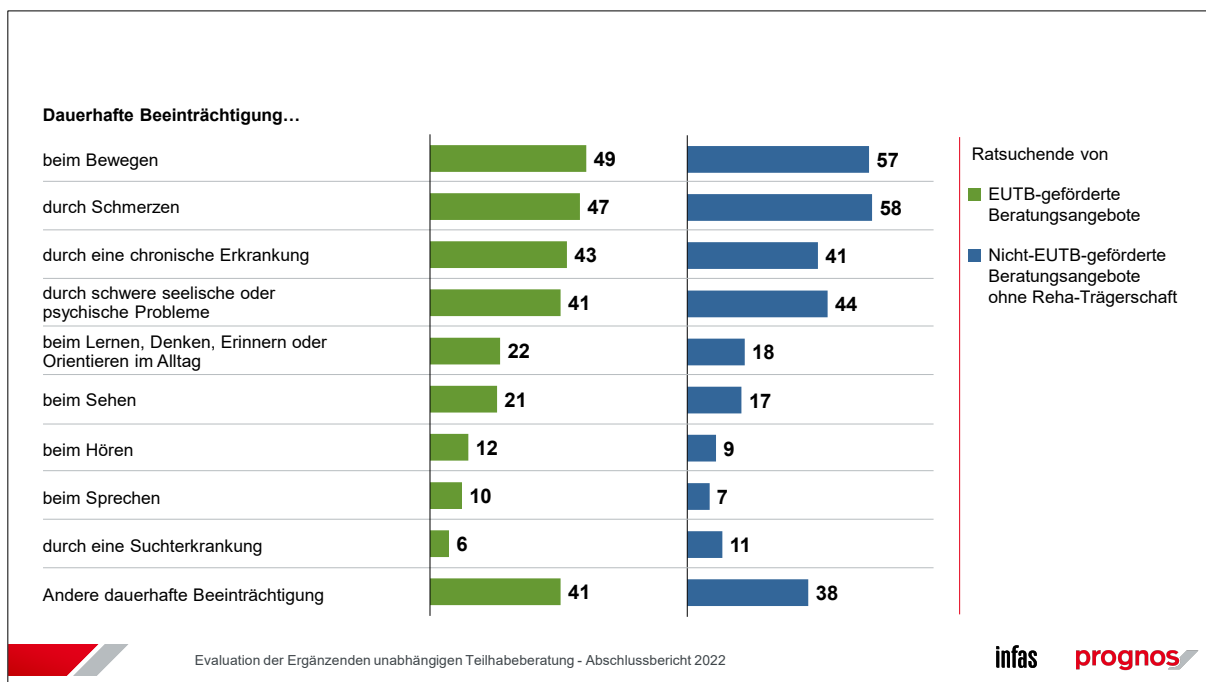


Abbildung 5-1: Ratsuchende mit und ohne dauerhafte Beeinträchtigungen



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle, Basis: n = 2.729 Ratsuchende von EUTB-geförderten Beratungsangeboten, n = 632 Ratsuchende von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent (gewichtete Daten). Frage: Haben Sie eine dauerhafte Beeinträchtigung oder Behinderung?

Abbildung 5-2: Art der dauerhaften Beeinträchtigung

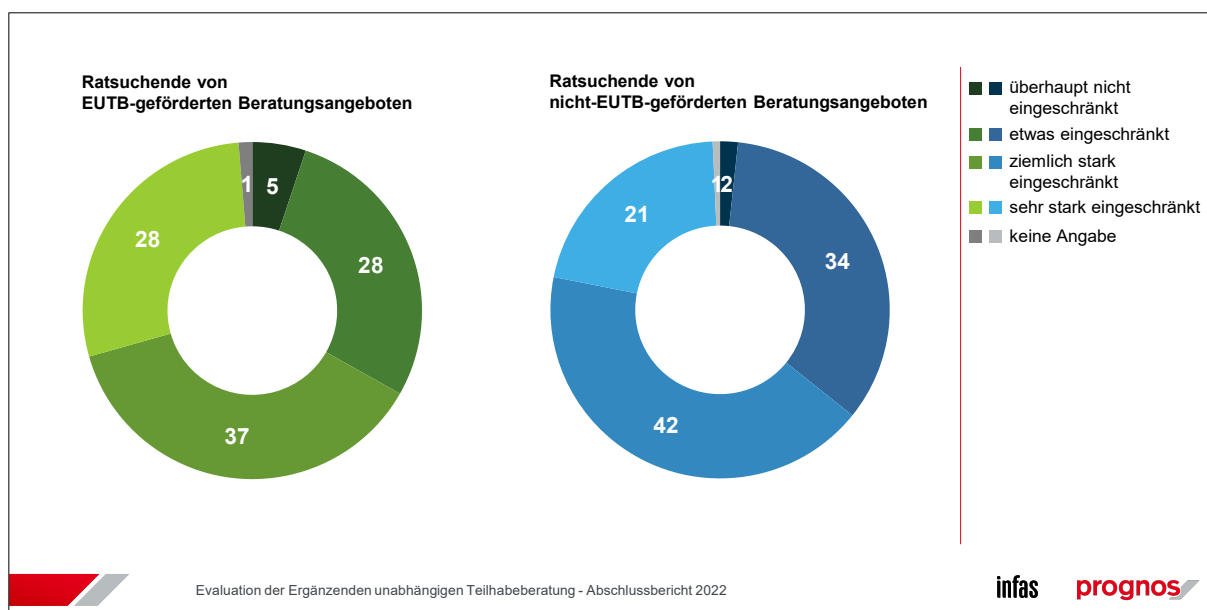


Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle, Basis: n = 2.729 Ratsuchende von EUTB-geförderten Beratungsangeboten, n = 632 Ratsuchende von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent (gewichtete Daten), Mehrfachnennungen möglich. Frage: Haben Sie eine dauerhafte Beeinträchtigung oder Behinderung?

Im direkten Vergleich der EUTB-Ratsuchenden mit Ratsuchenden der Beratungsangebote der Reha-Träger und von trägerunabhängigen Beratungsstellen ähneln sich die Anteile und die Struktur der Beeinträchtigungsarten der Ratsuchenden in hohem Maße. In der Gesamtschau beraten sowohl die 2018 eingeführten EUTB-Angebote als auch die Beratungsangebote der Reha-Träger und trägerunabhängigen Beratungsstellen ein ähnlich breit gefächertes Spektrum von Personen mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen. Die Ergebnisse der Wiederholungsbefragung (mit kleinerer Fallzahl) sind sehr ähnlich.

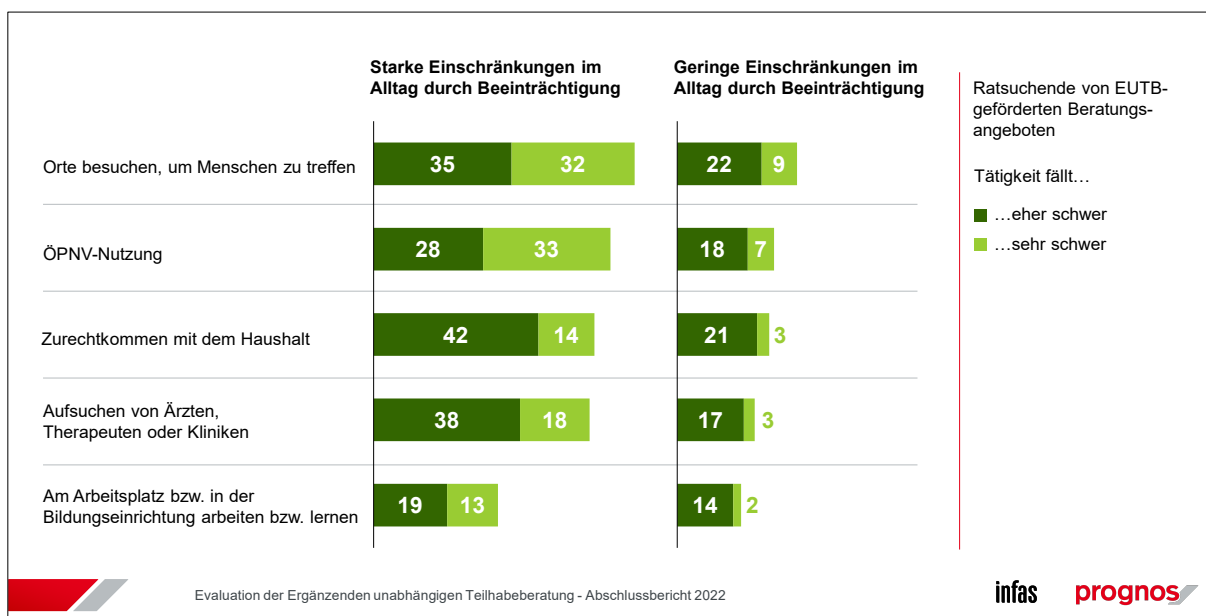
Neben der Form der dauerhaften Beeinträchtigung wurde auch die Stärke der Einschränkungen im Alltag durch die Beeinträchtigung als Selbsteinschätzung der Ratsuchenden erhoben. 65 Prozent der Ratsuchenden der EUTB-Angebote und 63 Prozent der Ratsuchenden anderer Beratungsstellen geben an, durch ihre Beeinträchtigungen ziemlich bzw. sehr stark eingeschränkt zu sein. Mehr als ein Viertel der EUTB-Ratsuchenden erachten sich als „sehr stark eingeschränkt“ (Abbildung 5-3). Diese Ergebnisse aus der zweiten Befragung weichen dabei nur sehr geringfügig von den Befragungsergebnissen der ersten Welle ab.

**Abbildung 5-3: Einschränkungen im Alltag durch eine Beeinträchtigung**

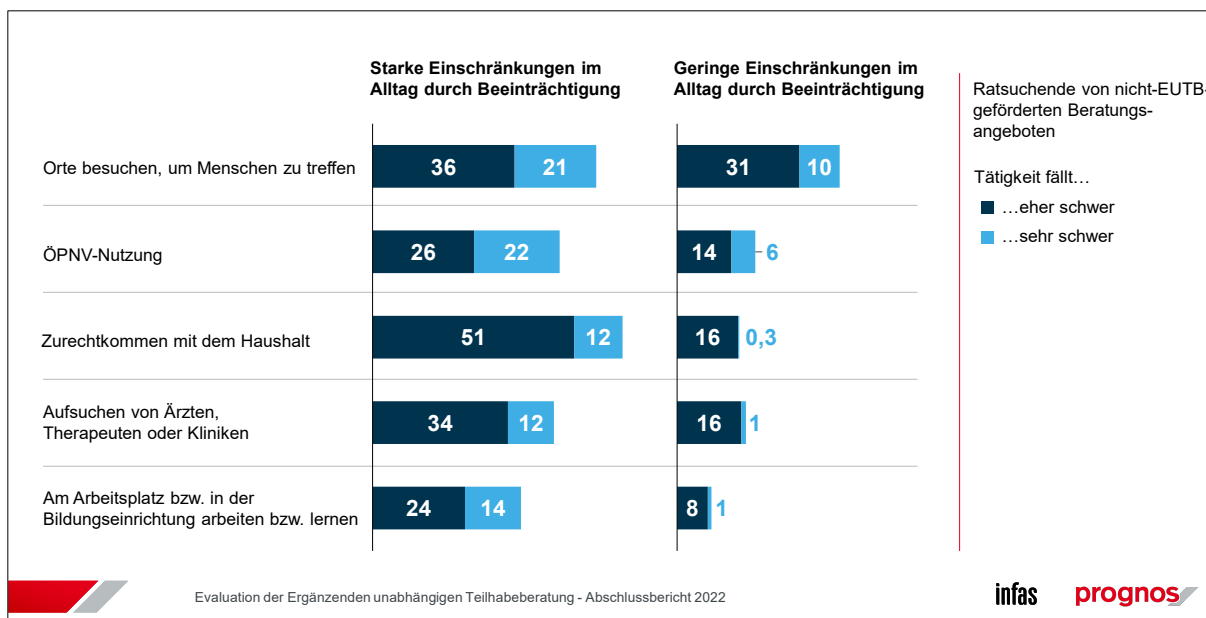


Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 2. Welle, Basis: Befragte mit mindestens einer Beeinträchtigung; n = 954 Ratsuchende von EUTB-geförderten Beratungsangeboten, n = 269 Ratsuchende von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent (gewichtete Daten), von 100 Prozent abweichend: Rundungsdifferenzen. Frage: Wie sehr wirkt sich diese Beeinträchtigung bei Ihren Aktivitäten im Alltag aus – auch wenn Sie Hilfsmittel benutzen?

**Abbildung 5-4: Einschränkungen in Lebensbereichen von Ratsuchenden der EUTB-Angebote**



**Abbildung 5-5: Einschränkungen in Lebensbereichen von Ratsuchenden, nicht-EUTB-geförderte Beratungsangebote**



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 2. Welle, Basis: Befragte mit mindestens einer Beeinträchtigung; n = 954 Ratsuchende von EUTB-geförderten Beratungsangeboten und 269 Ratsuchende von nicht EUTB-geförderten Beratungsangeboten ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent (gewichtete Daten), von 100 Prozent abweichend: Rundungsdifferenzen. Frage: Manche Aufgaben fallen einem schwer, andere Aufgaben fallen einem leicht. Das hängt oft von der Situation ab. Wie ist es mit folgenden Situationen?

Das tägliche Leben geht für alle Menschen mit einer Reihe von Aufgaben einher, die kontinuierlich bewältigt werden müssen. Die lebensweltlichen Einschränkungen von Menschen mit Beeinträchtigungen zeigen sich in pointierter Weise, wenn die Stärke der Einschränkung im Alltag dazu in Beziehung gesetzt wird, verschiedenen Aufgaben oder Tätigkeiten nachgehen zu können. In Abbildung 5-4 und Abbildung 5-5 werden die Prozentanteile für die Antworten „Die Tätigkeit fällt leicht“ oder „Die Tätigkeit fällt schwer“ daher jeweils getrennt für Ratsuchende mit geringen bzw. starken Einschränkungen ausgewiesen. 56 Prozent der EUTB-Ratsuchenden mit starken Alltagseinschränkungen fällt es demzufolge eher schwer oder sehr schwer, Ärztinnen, Therapeuten oder Kliniken aufzusuchen. Ebenfalls 56 Prozent äußern, Schwierigkeiten beim Führen des Haushalts zu haben. 67 Prozent fällt es schwer, Orte zu besuchen, um Menschen zu treffen. Bei EUTB-Ratsuchenden, die eine geringe Alltagseinschränkung durch ihre Beeinträchtigungen erfahren, fallen die Prozentanteile für diese Antworten deutlich geringer aus. Dennoch sind auch in dieser Gruppe Anteile im zweistelligen Prozentbereich zu verzeichnen.

Diese Befunde weisen deutlich auf das Vorhandensein komplexer Problemlagen bei etlichen Ratsuchenden der EUTB-Angebote hin.<sup>57</sup> Ein ganz ähnliches Bild zeigt sich bei Ratsuchenden der Beratungsangebote der Reha-Träger und der trägerunabhängigen Beratungsstellen (Abbildung 5-5). Im Schnitt fällt das Ausmaß an Schwierigkeiten beim Aufsuchen von Einrichtungen des Gesundheitswesens sowie von Orten, um Menschen zu treffen und außerdem bei der ÖPNV-Nutzung geringer aus. Für den Bereich Arbeit und Bildung sowie beim Zurechtkommen mit dem Haushalt geben Ratsuchende der nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen hingegen vergleichsweise häufiger starke Einschränkungen an.

Neben eigenen Beeinträchtigungen können auch die Lebensumstände und Beeinträchtigungen von Angehörigen Anlass für die Inanspruchnahme eines Beratungsangebots sein. Über zwei Fünftel und damit ein beträchtlicher Teil der befragten EUTB-Ratsuchenden sind Angehörige eines Menschen mit Beeinträchtigung.<sup>58</sup> Das spiegelt sich auch in den Beratungsanliegen wider, auf die wir im Abschnitt 5.3 näher eingehen. Unter den Ratsuchenden der nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen ist der Anteil Angehöriger um 9 Prozentpunkte geringer.

In vielen Fällen deuten die Befragungsdaten auf eine Konstellation hin, in der sowohl die ratsuchende Person selbst als auch zugleich eine angehörige Person der oder des Ratsuchenden eine Beeinträchtigung aufweist. So sind 82 Prozent der Angehörigen von Menschen mit Beeinträchtigungen, die eine EUTB aufgesucht haben, und 94 Prozent der Angehörigen, die bei einer nicht-EUTB-geförderten Beratungsstelle waren, selbst ebenfalls beeinträchtigt.<sup>59</sup>

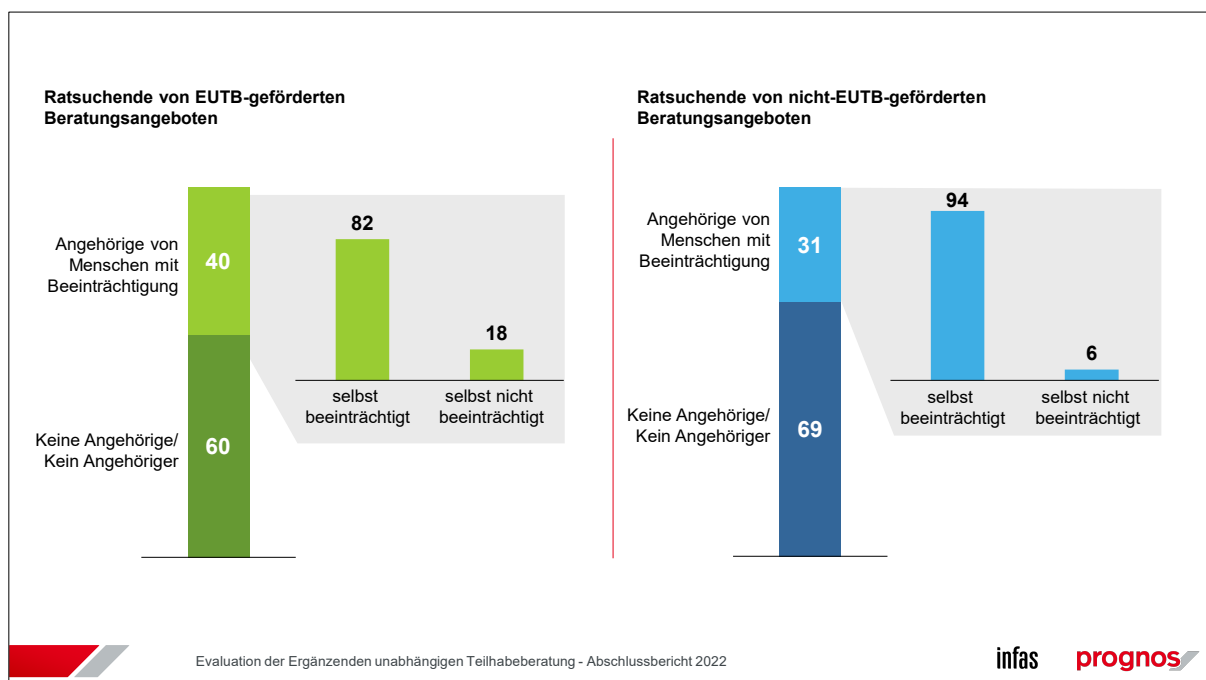
---

<sup>57</sup> Die Ergebnisse der Ratsuchendenbefragung korrespondieren mit den qualitativen Eindrücken aus den Fokusgruppen-Gesprächen. So berichteten viele Beratungskräfte, Ratsuchende kämen oft „mit einem Riesenberg an Problemen“ in die Beratung.

<sup>58</sup> In der Beratungsdokumentation macht die Angehörigenberatung sogar einen Anteil von 31 Prozent an allen dokumentierten Beratungsereignissen aus (siehe Abschnitt 4.1).

<sup>59</sup> Das Erhebungsdesign und der Fragebogen lassen über diesen allgemeinen Befund hinaus keine detaillierten Aussagen über die Art und die einschränkende Bedeutung der Beeinträchtigung von Angehörigen zu. Entsprechende Informationen liegen nur für die Ratsuchenden selbst vor.

**Abbildung 5-6: Angehörige von Personen mit Beeinträchtigungen**



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 2. Welle, Basis: n = 1.036 Ratsuchende von EUTB-geförderten Beratungsangeboten, n = 286 Ratsuchende von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent (gewichtete Daten). Frage: Sind Sie eine Angehörige oder ein Angehöriger von einer Person mit Beeinträchtigungen?

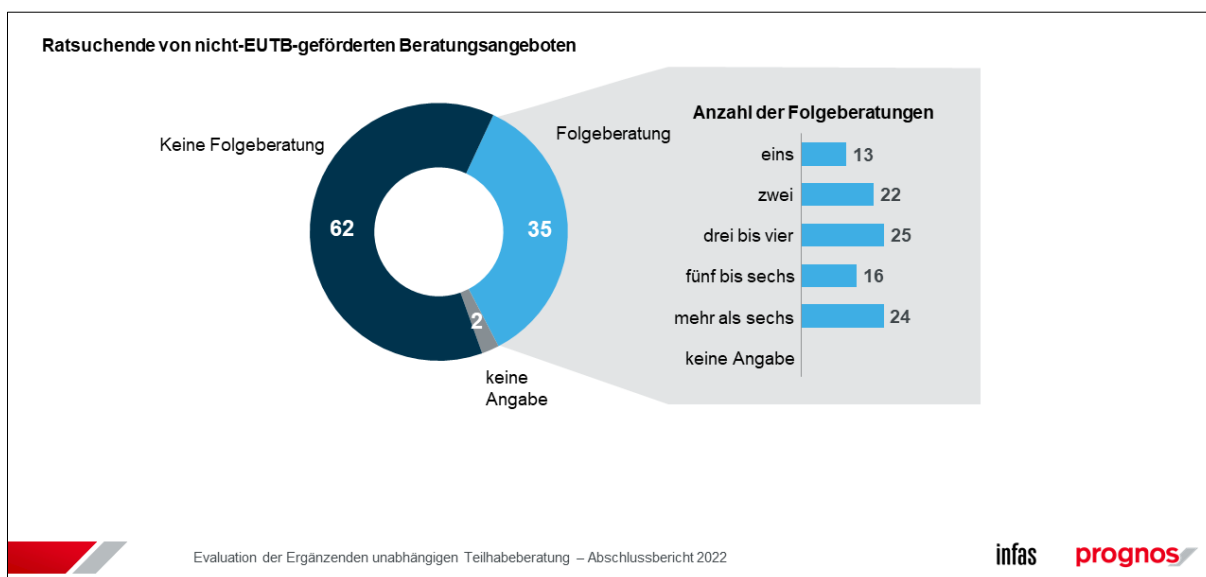
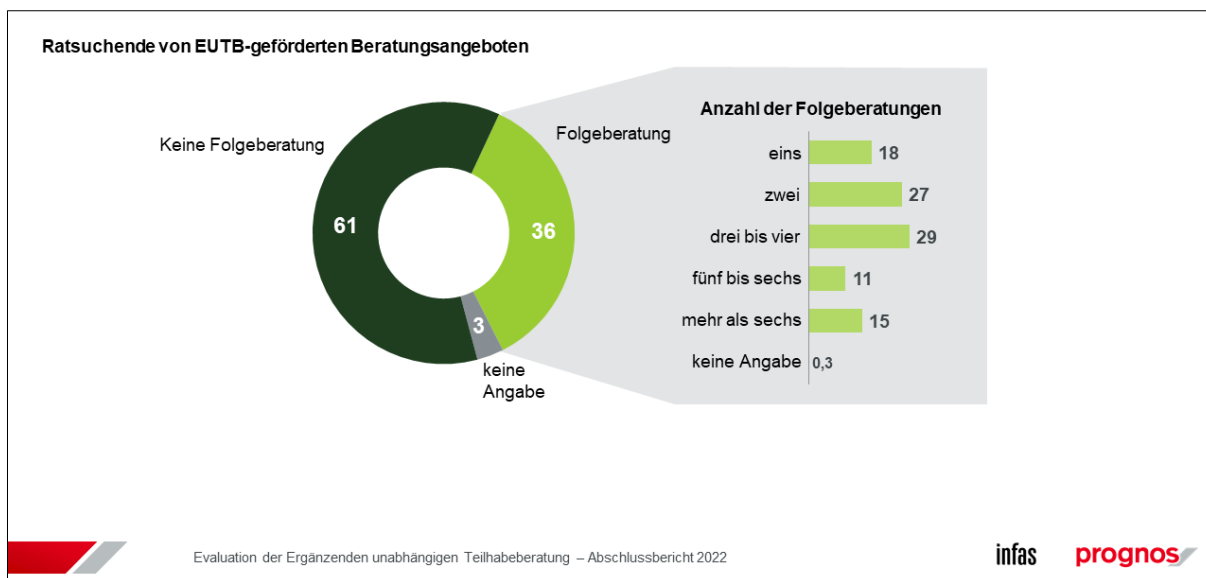
## 5.2 Anzahl der Beratungen

Am Anfang der Wiederholungsbefragung wurden die Ratsuchenden zunächst gefragt, ob seit der ersten schriftlichen Befragung noch weitere Beratungsgespräche bei der fraglichen Beratungsstelle stattgefunden haben. Dies trifft jeweils für über ein Drittel der Ratsuchenden der EUTB und der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote zu. Von diesen geben sodann jeweils nennenswerte Anteile an, noch mehrere, zum Teil sogar recht viele Beratungsgespräche bei der Beratungsstelle gehabt zu haben (Abbildung 5-7).

Jeweils über 60 Prozent haben dagegen nach ihren Angaben keine weitere Folgeberatung bei der Beratungsstelle (der Erstbefragung) erhalten. Ausschlaggebend dafür war zumeist die erfolgreiche Klärung des Anliegens (bei jeweils über 60 %), sowie umgekehrt bei rund 10 Prozent die nicht erfolgreiche Klärung des Anliegens. Die übrigen Befragten haben die Beratungsstelle aus anderen Gründen nicht mehr aufgesucht.

In den persönlichen Interviews mit Ratsuchenden kamen Anlässe für eine wiederholte Inanspruchnahme der EUTB häufig zur Sprache. Dabei waren grob zwei Gruppen von Ratsuchenden zu unterscheiden: Die eine beanspruchte mehrere Beratungsgespräche bzw. neben dem eigentlichen Beratungstermin zusätzliche begleitende oder aufsuchende Termine für die Lösung des spezifischen Anliegens. Die andere Gruppe hat nach der eigentlichen sachbezogenen Erstberatung den Kontakt zur EUTB aufrechterhalten, sei es auf informelle Weise durch gelegentliche Gespräche, Telefonate etc. oder indem die Beratungsstelle wiederholt aufgesucht wurde, um kleinere, eher alltagsbezogene Dinge zu klären.

**Abbildung 5-7: Anteil Folgeberatungen bei dieser Beratungsstelle seit Erstbefragung**



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 2. Welle, Basis: n = 1036 Ratsuchende von EUTB-geförderten Beratungsangeboten, n = 286 Ratsuchende von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent (gewichtete Daten), von 100 Prozent abweichend: Rundungsdifferenzen. Fragen: Haben Sie sich seit unserer ersten schriftlichen Befragung von dieser Beratungsstelle nochmals beraten lassen? Wie viele Beratungsgespräche haben Sie seit unserer ersten schriftlichen Befragung bei der Beratungsstelle bis heute gehabt?

### 5.3 Beratungsanliegen und -themen

Eine wichtige Frage lautet, warum Ratsuchende ein Beratungsangebot nutzen wollten, beziehungsweise zu welchem Thema sie beraten werden wollten. Es geht also um das Beratungsanliegen, das der Anlass für den ersten Kontakt mit dem Beratungsangebot war.

In Fokusgruppen und qualitativen Interviews äußerten Ratsuchende unterschiedliche Anlässe für die Inanspruchnahme eines EUTB-Angebots. In den Interviews in der Anfangsphase der EUTB-Förderung gehörten häufig akute Krisensituationen mit schnellem Unterstützungsbedarf zu den konkreten

Beratungsanlässen. Es zeigten sich aber auch viele Menschen einfach neugierig und suchten das niedrigschwellige Angebot der EUTB auf, auch wenn nicht immer unbedingt ein sehr dringender Beratungsbedarf vorlag. Förderlich auf die Kontaktaufnahme wirkte sich aus, wenn die Räumlichkeiten unkompliziert aufzusuchen waren, wenn es die Möglichkeit gab, über Gebärdensprache zu kommunizieren oder bereits persönliche Kontakte der Ratsuchenden zum Träger des Beratungsangebots vorlagen. Auch die Peer-Beratung, die Unabhängigkeit von Leistungsträgern und -erbringern und die Offenheit des Angebots für alle Menschen mit (drohenden) Behinderungen und deren Angehörigen und Themen weckte vielfach das Interesse bei den Ratsuchenden.

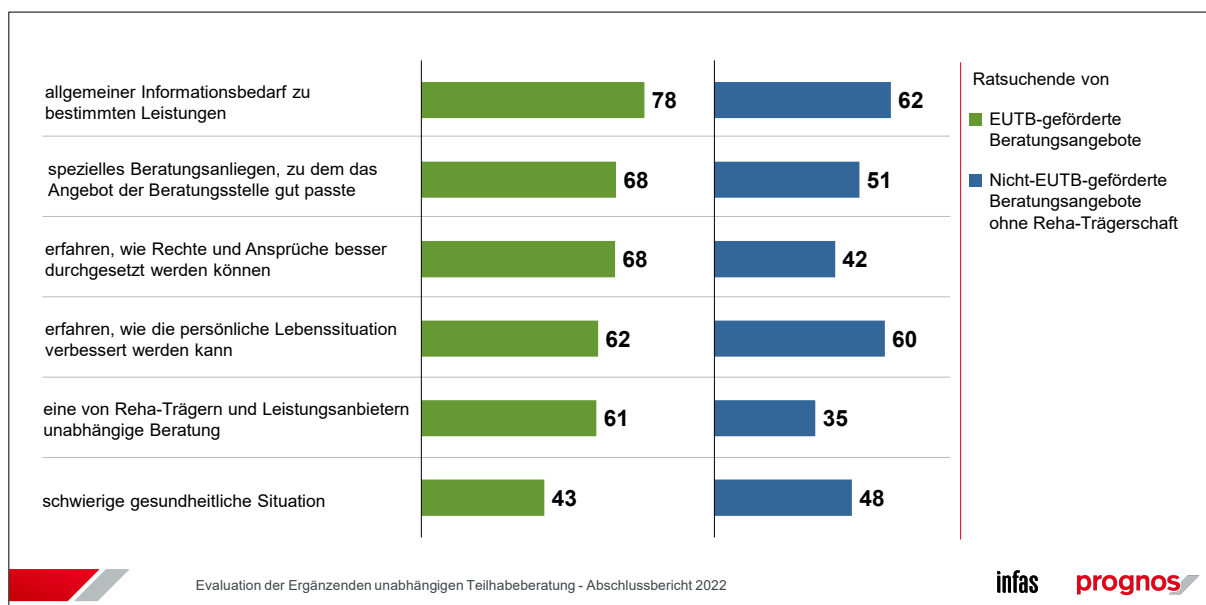
In Interviews berichteten Ratsuchende häufiger von unbefriedigenden Gesprächsverläufen in Behörden oder Ämtern, bei denen sie sich mit ihren persönlichen Anliegen nicht ernst genug genommen fühlten. Dies bildete sodann den Auslöser und Anlass, eine EUTB zu kontaktieren und sich davon Unterstützung zu erhoffen. Auch wurden mehr Interviews mit Ratsuchenden mit einem konkreten und dringenden Beratungsbedarf geführt, zum Beispiel zu Leistungen und deren Beantragung wie dem Persönlichen Budget oder dem Schwerbehindertenausweis. Regelmäßig benötigten Ratsuchende Hilfestellungen beim Ausfüllen von Anträgen und beim Aufsetzen von Behördenbriefen, auch berichteten Ratsuchende von der Begleitung durch EUTB-Beratungskräfte zu Ämtern wie etwa dem Jugendamt.

Die Befragung der Ratsuchenden liefert ein systematisches Bild von den Beratungsanlässen. Von 78 Prozent der Ratsuchenden von EUTB-Angeboten wurde ein allgemeiner Informationsbedarf zu bestimmten Leistungen als Grund für den ersten Kontakt mit dem Beratungsangebot geäußert (Abbildung 5-8). Zudem gaben 68 Prozent der EUTB-Ratsuchenden an, etwas darüber erfahren zu wollen, wie bestimmte Rechte und Ansprüche besser durchgesetzt werden können. Ein großer Teil der Ratsuchenden suchte die EUTB also mit grundlegenden Beratungsbedarfen auf. Darüber hinaus wurden auch spezifischere Anliegen als Grund für die Inanspruchnahme der Beratung genannt. So zeigten 62 Prozent der EUTB-Ratsuchenden an, durch die Nutzung des Beratungsangebots einen Weg zur Verbesserung der persönlichen Lebenssituation finden zu wollen. 41 Prozent äußerten, die Beratung aufgesucht zu haben, unmittelbar nachdem sich ihre Lebenssituation stark verschlechtert hatte. Weitere Beratungsanliegen betreffen die Beantragung von Leistungen (der Reha-Leistung oder Leistung zur und Teilhabe sowie andere Sozialleistungen jeweils 39 %). Die Angaben der Ratsuchenden zu den Beratungsanliegen und -themen korrespondieren damit weithin mit den entsprechenden Angaben der Beratungsdokumentation (siehe Abschnitt 4.5).

Für 62 Prozent der EUTB-Ratsuchenden bildet darüber hinaus der Aspekt einer von Reha-Trägern und Leistungsanbietern unabhängigen Beratung einen Grund für das Aufsuchen der Beratung (Abbildung 5-9). Fast jede und jeder dritte Ratsuchende von EUTB-Angeboten (31 %) gab an, Angehörige beziehungsweise Angehöriger eines Menschen mit Beeinträchtigung zu sein und wegen der Situation ihres beziehungsweise seines Angehörigen mit Beeinträchtigung die Beratung genutzt zu haben.

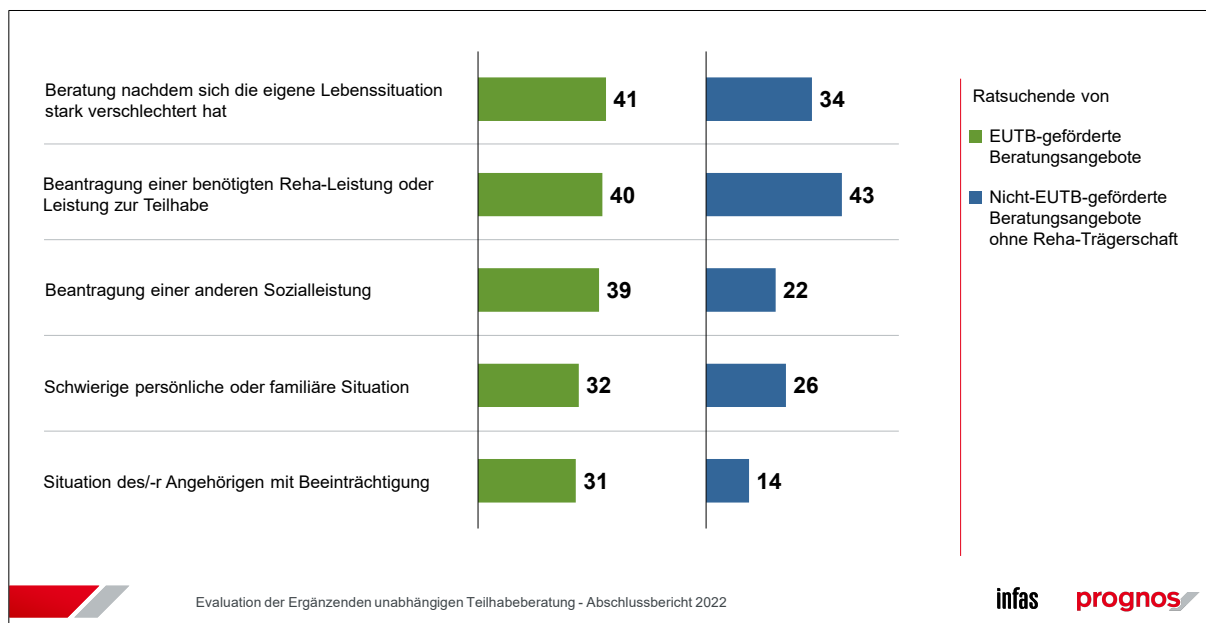
Für mehr als die Hälfte der Ratsuchenden (60 %) der nicht-EUTB-geförderten Beratungslandschaft steht im Vordergrund, die persönliche Lebenssituation verbessern zu wollen. 43 % nennen zudem einen akuten Beratungsbedarf zur Beantragung von Reha- und Teilhabeleistungen als Grund für die Beratung. Dieses Anliegen besteht erwartungsgemäß überwiegend bei Ratsuchenden von Beratungsangeboten der Reha-Träger und seltener bei Ratsuchenden von anderen trägerunabhängigen Beratungsstellen. Auch eine schwierige gesundheitliche Situation (55 %) beziehungsweise eine deutliche Verschlechterung der generellen Lebenssituation (51 %) sind den Befragungsergebnissen zufolge häufiger Anlass für eine Beratung bei nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen, als dies bei EUTB-Beratungen der Fall ist.

Abbildung 5-8: Beratungsanliegen I



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 2. Welle, Basis: n = 1.036 Ratsuchende von EUTB-geförderten Beratungsangeboten, n = 286 Ratsuchende von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent (gewichtete Daten), Anteil der Antworten „trifft voll und ganz zu“ und „trifft eher zu“ bei einer vierstufigen Antwortskala. Frage: Wenn Sie an Ihren ersten Kontakt mit der Beratungsstelle denken: Warum wollten Sie dieses Beratungsangebot nutzen? Wozu haben Sie eine Beratung gesucht?

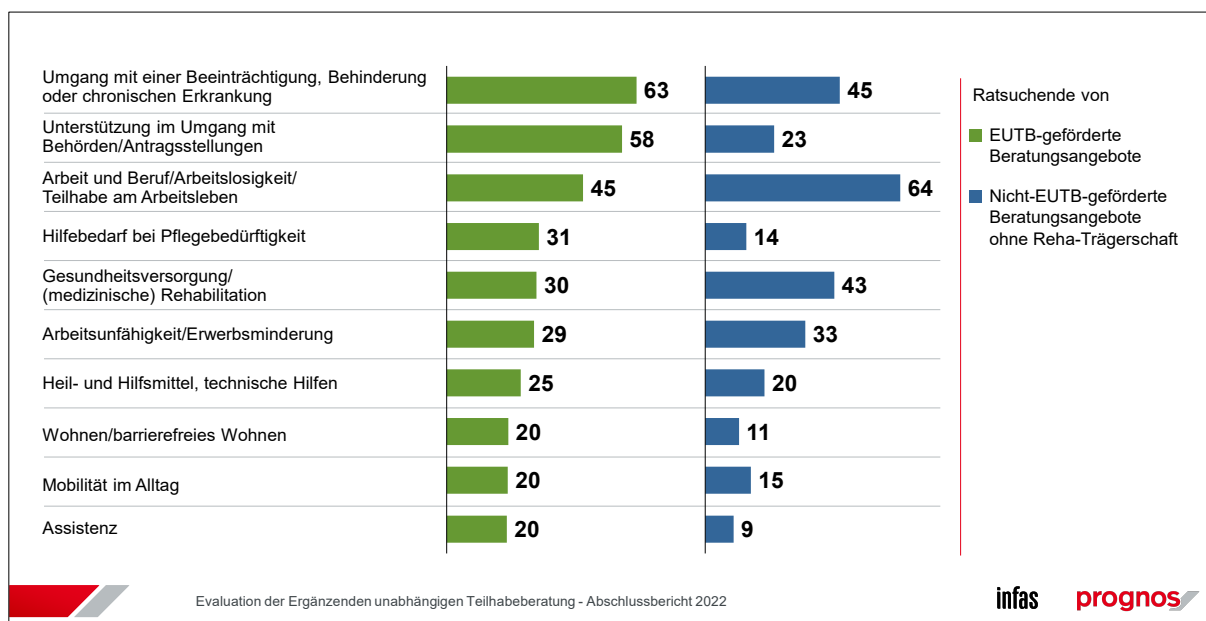
Abbildung 5-9: Beratungsanliegen II



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 2. Welle, Basis: n = 1.036 Ratsuchende von EUTB-geförderten Beratungsangeboten, n = 286 Ratsuchende von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent (gewichtete Daten), Anteil der Antworten „trifft voll und ganz zu“ und „trifft eher zu“ bei einer vierstufigen Antwortskala. Frage: Wenn Sie an Ihren ersten Kontakt mit der Beratungsstelle denken: Warum wollten Sie dieses Beratungsangebot nutzen? Wozu haben Sie eine Beratung gesucht?



Abbildung 5-10: Beratungsthemen



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 2. Welle, Basis: n = 1.036 Ratsuchende von EUTB-geförderten Beratungsangeboten, n = 286 Ratsuchende von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent (gewichtete Daten), Mehrfachnennungen möglich. Frage: Über welche der folgenden Themen haben Sie sich seit Ihrem ersten Beratungsgespräch beraten lassen?

Die Ratsuchenden wurden in der zweiten Welle auch danach gefragt, zu welchen Themen sie sich seit ihrem ersten Beratungsgespräch haben beraten lassen. Abbildung 5-10 weist die zehn am häufigsten genannten Themen aus. In der Gruppe der Ratsuchenden von EUTB-Angeboten war der Umgang mit einer Beeinträchtigung, Behinderung oder chronischen Erkrankung in mehr als der Hälfte der Fälle (63 %) Thema der Beratung. Ähnlich relevant ist das Thema Unterstützung im Umgang mit Behörden oder bei Antragstellungen, das von 58 Prozent der Ratsuchenden genannt wurde. Der Umgang mit Behörden ist also in vergleichsweise vielen Beratungsgesprächen der EUTB Thema. Der häufig genannte Anlass für das erstmalige Aufsuchen einer Beratung, erfahren zu wollen, wie bestimmte Rechte und Ansprüche besser durchgesetzt werden können, geht in vielen Fällen mit einem Gespräch über dieses Thema einher. Weitere vielfach genannte Themen sind Arbeit und Beruf beziehungsweise Arbeitslosigkeit und Teilhabe am Arbeitsleben (45 %), Hilfebedarf bei Pflegebedürftigkeit (31 %) sowie Gesundheitsversorgung beziehungsweise (medizinische) Rehabilitation (30 %).

Für die Gruppe der Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten zeigen die Befragungsergebnisse etwas andere Themenschwerpunkte. Sie gaben mit 64 Prozent am häufigsten das Thema Arbeit und Beruf beziehungsweise Arbeitslosigkeit und Teilhabe am Arbeitsleben an. An zweiter Stelle steht bei fast der Hälfte der Ratsuchenden der Umgang mit einer Beeinträchtigung, Behinderung oder chronischen Erkrankung, das Thema wird also nicht nur bei den EUTB häufig besprochen.

Der Vergleich der zehn am häufigsten genannten Beratungsthemen von Ratsuchenden der EUTB und Ratsuchenden der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote unterstreicht insbesondere zwei unterschiedliche Themenschwerpunkte: Während bei den EUTB-Ratsuchenden der Umgang mit Behörden und Antragstellungen ein wichtiger Fokus der Beratung ist (siehe dazu auch Abschnitt 4.5), steht

bei den Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten vor allem der Themenkomplex Arbeitsleben im Vordergrund. Der genannte Schwerpunkt bei den EUTB-Angeboten korrespondiert dabei mit der gesetzlichen Zielsetzung der EUTB einer orientierenden Vorfeldberatung.

## 5.4 Festlegung von Beratungszielen

Ein Merkmal guter Beratung ist die Festlegung konkreter Beratungsziele in der Anfangsphase einer Beratung. Im besten Fall werden die Möglichkeiten und Grenzen der Beratungsleistung transparent gemacht und gemeinsam mit der ratsuchenden Person ein realistisches Ziel bestimmt. Die von Ratsuchenden der EUTB-Angebote mit Abstand am häufigsten genannten Ziele lauten Informationssammlung und -nutzung (26 %) sowie Beratung zur Beantragung von Leistungen zur Rehabilitation und Teilhabe (21 %) (Abbildung 5-11 und Abbildung 5-12). Obwohl solche Leistungen bei den EUTB nicht beantragt werden können, wird die EUTB genutzt, um entweder im Vorfeld oder parallel flankierende Ratschläge oder Unterstützung zu einem Beantragungsprozess einzuholen. Das Sammeln von Informationen und die Beantragung von Leistungen sind auch Beratungsziele der meisten Ratsuchenden der Reha-Träger und anderen trägerunabhängigen Beratungsstellen. Erwartungsgemäß spielt aber bei der Beratung durch Reha-Träger die Beantragung von Leistungen eine größere Rolle (27 %).

Die Möglichkeiten, bestimmte Beratungsziele zu verfolgen, hängen mitunter auch von den eingesetzten Zeitressourcen bzw. der Anzahl der Beratungsgespräche ab. So zeigen sich unterschiedliche Zielprioritäten, wenn die Anzahl an Beratungsgesprächen bis zum Zeitpunkt der Befragung berücksichtigt wird. Ratsuchende, die mehr als einmal bei einer EUTB waren, nannten häufiger andere Ziele, die über die reine Informationsbeschaffung hinausgehen (Abbildung 5-13 und Abbildung 5-14). Personen, die bereits fünf oder mehr Beratungsgespräche in Anspruch genommen hatten, gaben etwa doppelt so häufig an, in einer kritischen Lebenssituation oder für ein großes Problem Hilfe finden zu wollen (15 %) als Personen, die seltener bei einer EUTB gewesen waren. Bei Erstberatungsfällen (von EUTB- und Nicht-EUTB-Angeboten) wurde zudem relativ häufig gar kein Ziel festgelegt (jeweils je 17 %). Dies kann damit zusammenhängen, dass Beratungsziele nicht unbedingt bereits bei einer Erstberatung festgelegt werden, sondern (ein Teil der) Beratungskräfte dies erst bei einem Zweitermin tun.

Abbildung 5-11: Zielfestlegung im Beratungsgespräch I

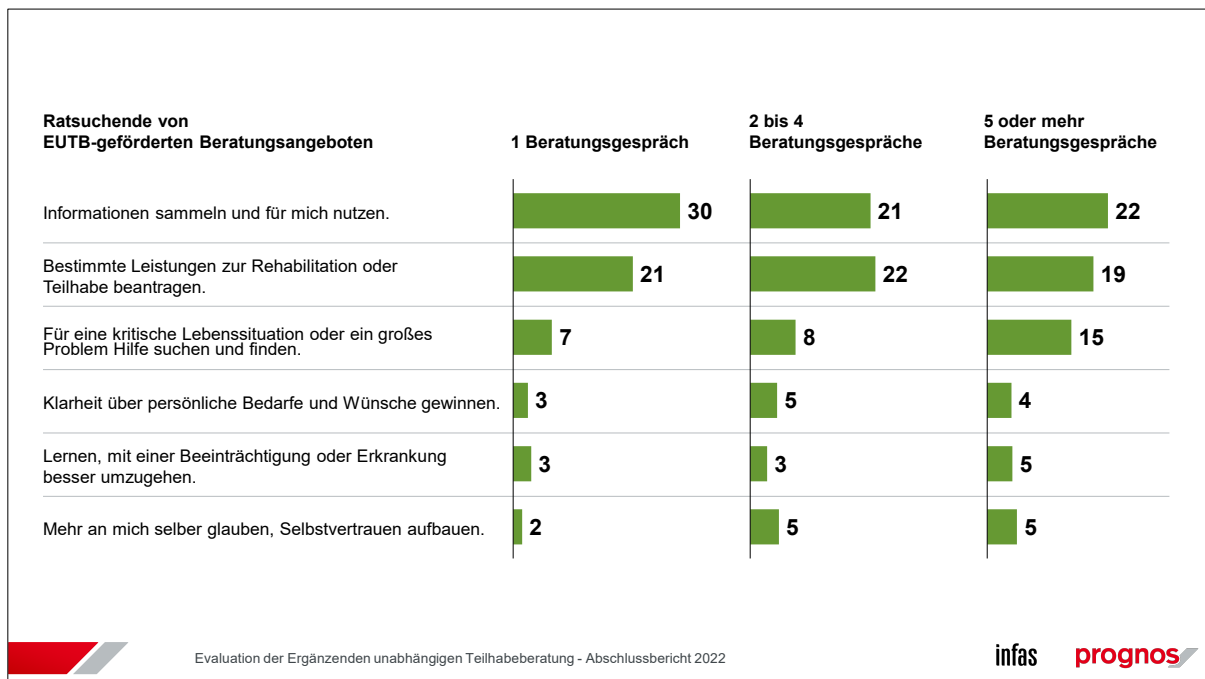
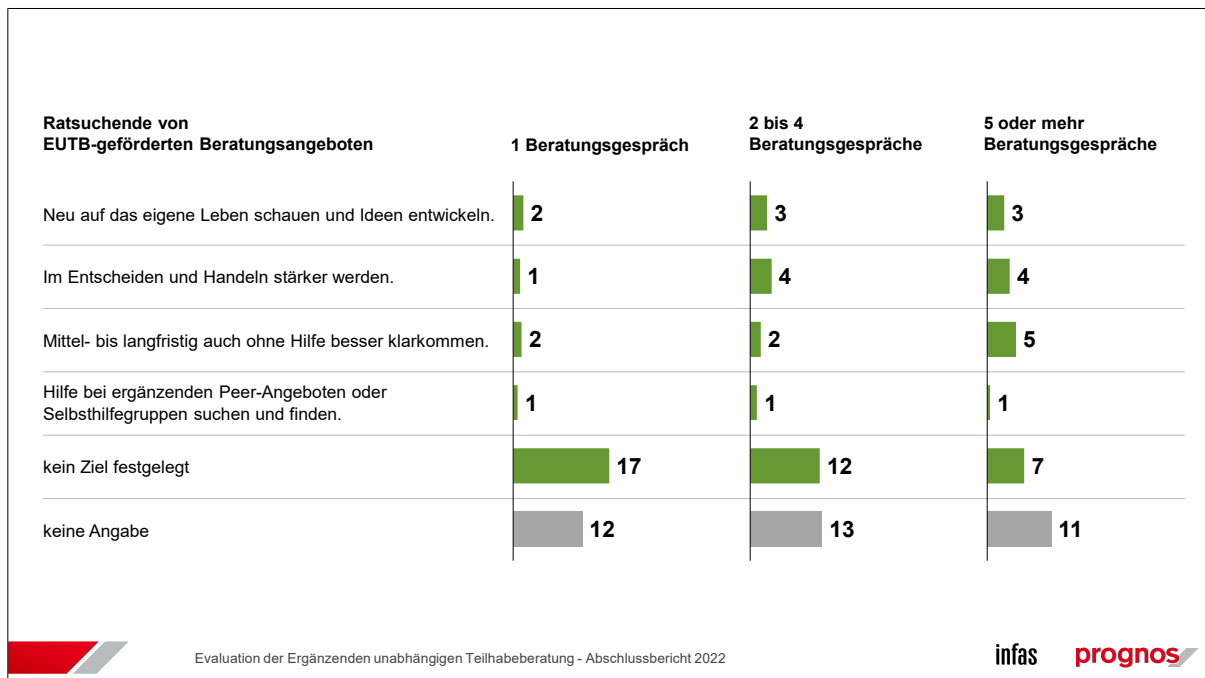


Abbildung 5-12: Zielfestlegung im Beratungsgespräch II



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle, Basis: n = 2.729 Ratsuchende von EUTB-geförderten Beratungsangeboten. Angaben in Prozent (gewichtete Daten). Frage: Haben Sie eines der folgenden Ziele mit Ihrer Beraterin oder Ihrem Berater festgelegt? (Nur eine Nennung für das „wichtigste Ziel“ möglich)

Abbildung 5-13: Zielfestlegung im Beratungsgespräch III

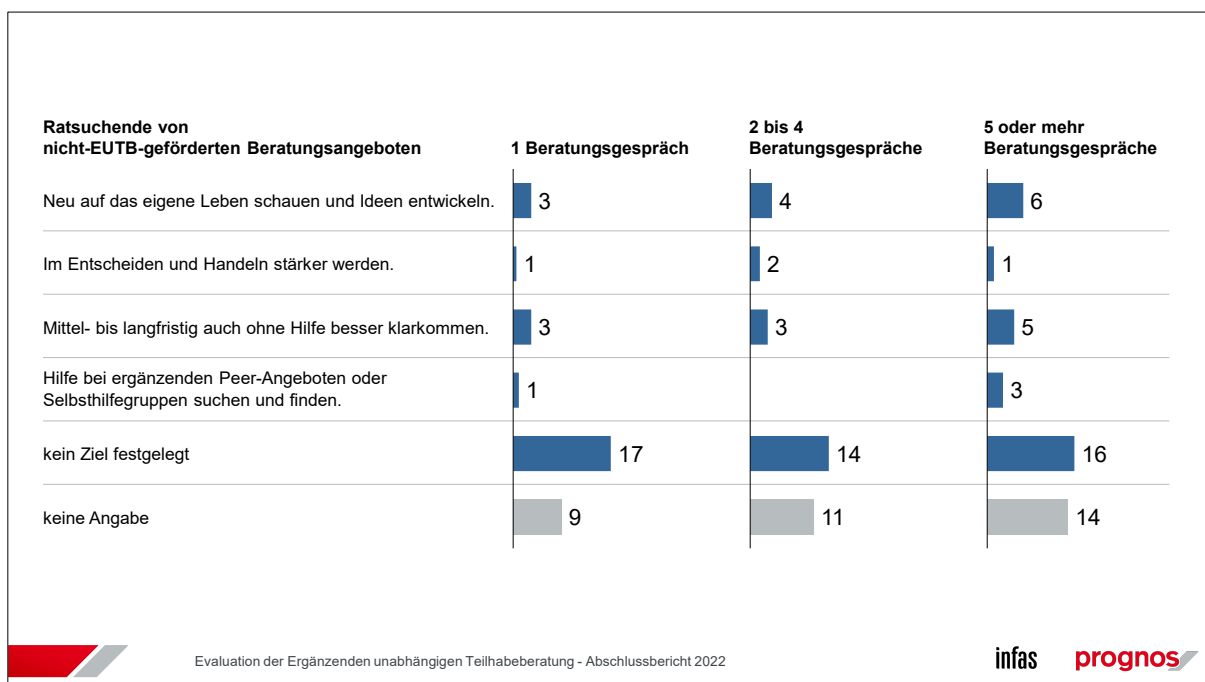
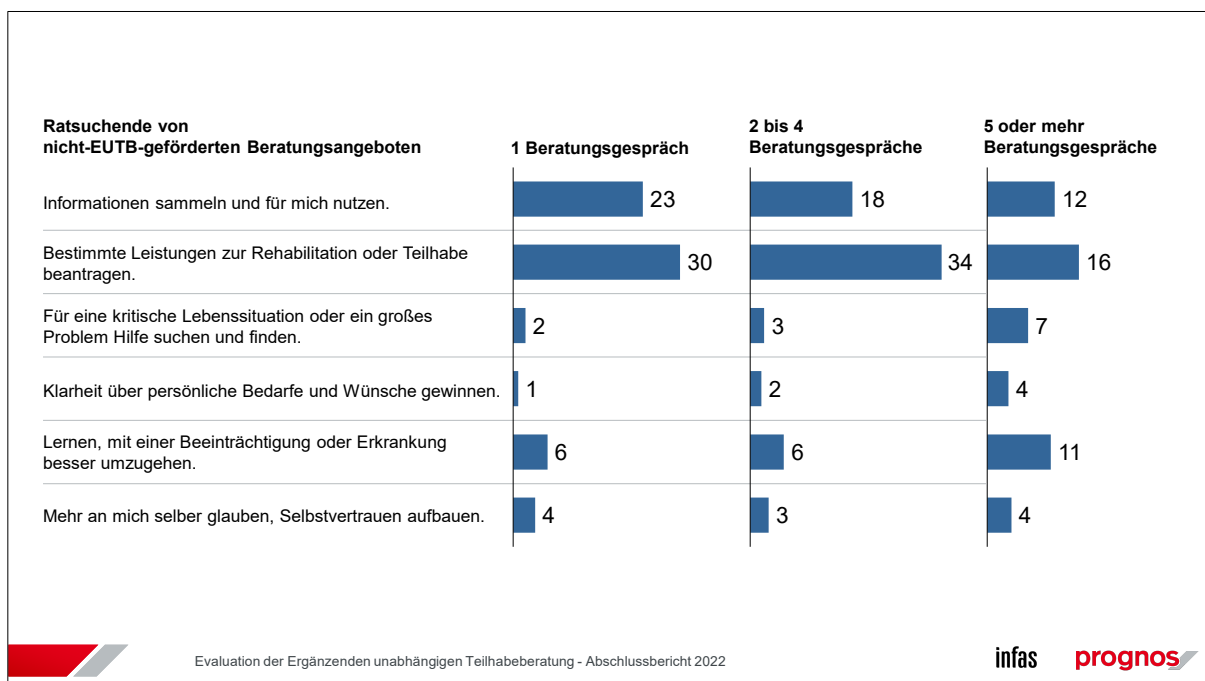


Abbildung 5-14: Zielfestlegung im Beratungsgespräch IV



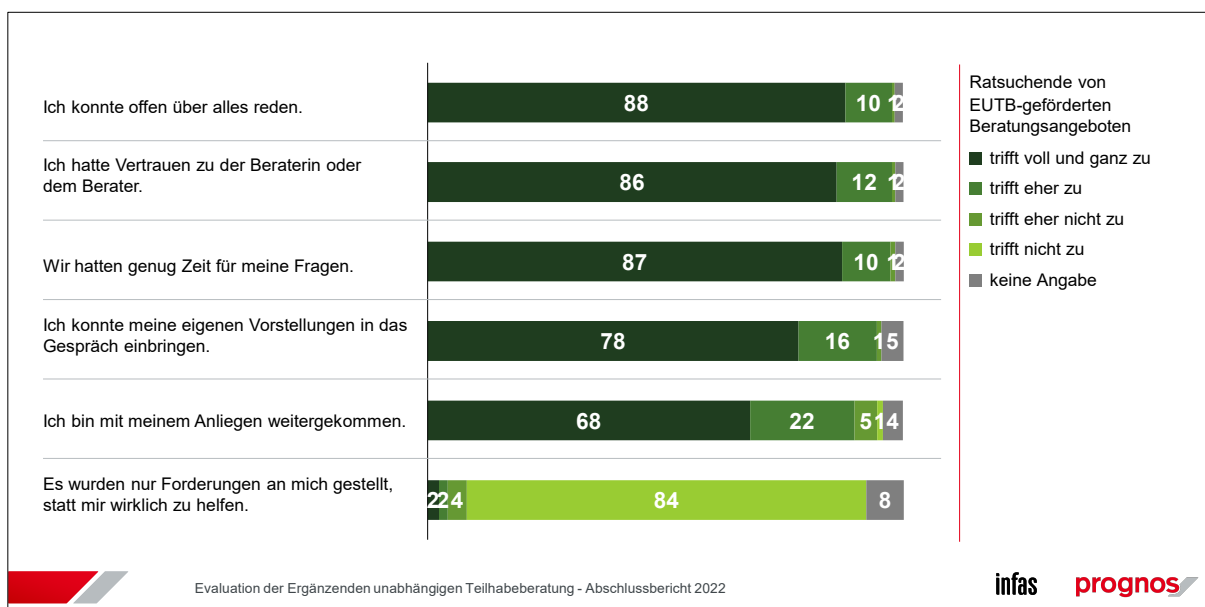
Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle, Basis: n = 632 Ratsuchende von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent. Frage: Haben Sie eines der folgenden Ziele mit Ihrer Beraterin oder Ihrem Berater festgelegt? (Nur eine Nennung für das „wichtigste Ziel“ möglich)

## 5.5 Beziehung zwischen Beratungskräften und Ratsuchenden

Um Aussagen über zentrale Gesprächsbedingungen und die Beratungskompetenz der Beratungskräfte treffen zu können, wurden die Ratsuchenden gebeten, Fragen zu ihrem letzten Beratungsgespräch zu beantworten. Abbildung 5-15 zeigt für sechs ausgewählte Merkmale der Beratungssituation, inwieweit diese aus Sicht der Ratsuchenden auf ihre persönlichen Erfahrungen zutreffen. Konkret geht es um Aspekte des Gesprächssettings, die für einen dialogischen, offenen und konstruktiven Kommunikationsprozess stehen – oder auch für das Gegenteil davon. Diese Frage wurde ausschließlich in der ersten Befragungsrunde erhoben. Die Angaben der Ratsuchenden von EUTB-Angeboten weisen deutlich auf eine überwiegend positive Wahrnehmung der Kommunikationsbedingungen und der Gesprächsatmosphäre hin. Der Anteil positiver Antworten liegt für fünf der sechs Aussagen bei mindestens 90 Prozent. Die letzte Situationsbeschreibung ist negativ konnotiert. Das Befragungsergebnis ist dementsprechend so zu lesen, dass hier eine Ablehnung der Aussage für eine positive Erfahrung mit dem Beratungsangebot spricht. Das ist bei 88 Prozent der Antworten von EUTB-Ratsuchenden der Fall.

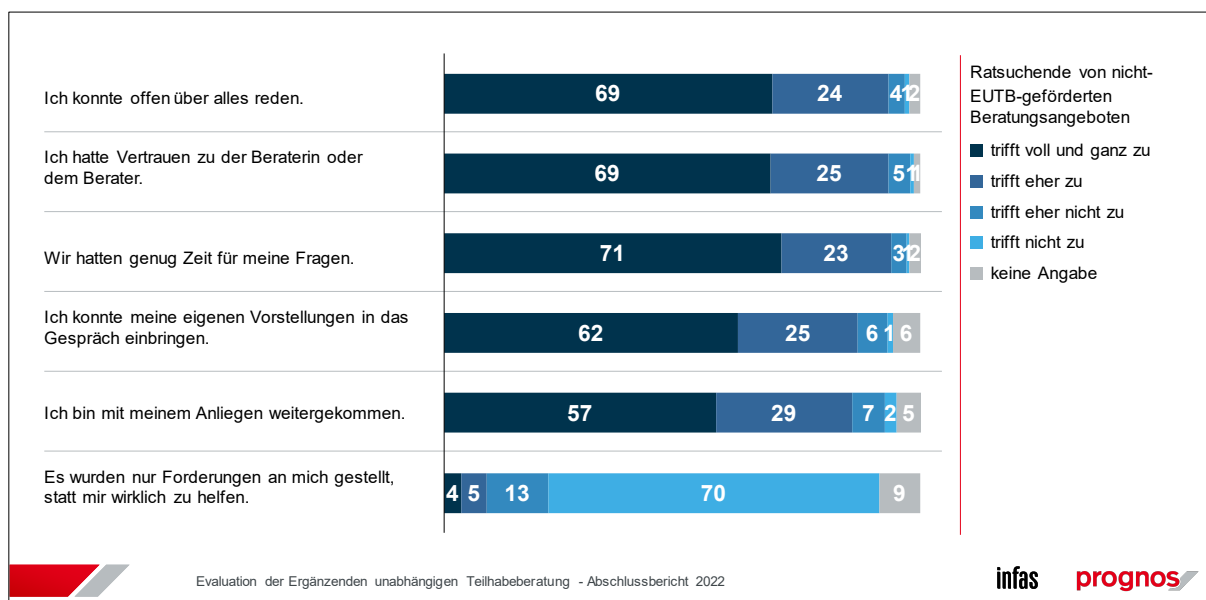
Qualitative Ergebnisse aus Fokusgruppen mit Ratsuchenden bestätigen die positiven Bewertungen der Erfahrungen mit der EUTB und ihren Beratungskräften. Ein zentraler Punkt ist, dass die EUTB alle Lebensbereiche in den Blick nehmen kann und nicht nur zu einzelnen Themenfeldern berät, sodass sich viele Ratsuchende vorstellen können, die EUTB zukünftig auch bezüglich anderer Themen zu konsultieren. Demgegenüber ist Beratung durch Behörden und Ämter von den Befragten der Fokusgruppen eher mit negativen Erfahrungen verbunden.

**Abbildung 5-15: Letztes Beratungsgespräch: Kommunikative Merkmale I**



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle, Basis: n = 2.729 Ratsuchende von EUTB-geförderten Beratungsangeboten. Angaben in Prozent (gewichtete Daten), von 100 Prozent abweichend: Rundungsdifferenzen. Frage: Inwieweit treffen aus Ihrer persönlichen Sicht die folgenden Aussagen auf Ihr letztes Beratungsgespräch zu?

Abbildung 5-16: Letztes Beratungsgespräch: Kommunikative Merkmale II



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle, Basis: n = 632 Ratsuchende von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten. Angaben in Prozent (gewichtete Daten), von 100 Prozent abweichend: Rundungsdifferenzen. Frage: Inwieweit treffen aus Ihrer persönlichen Sicht die folgenden Aussagen auf Ihr letztes Beratungsgespräch zu?

Ratsuchende von nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen erlebten ihre Beratungsgespräche etwas anders. Ihre Antworten (aus der standardisierten Befragung) sind zwar ebenfalls durchweg sehr positiv, aber nicht im selben Ausmaß wie die der EUTB-Ratsuchenden (Abbildung 5-16). Eine Erklärung hierfür mag die besondere Rolle der EUTB-Angebote sein, die ihrem Leitbild nach nur den Ratsuchenden gegenüber verpflichtet sind. Beraterinnen und Berater der Reha-Träger haben neben der Bürgerorientierung in stärkerem Maße als die EUTB spezifisch definierte, gesetzlich normierte und teils hoheitliche Aufgaben und Aufträge, die unter anderem die Einhaltung prozessualer und verfahrenstechnischer Vorgaben beinhalten. Die Beratungskräfte der EUTB haben insofern größere Freiheitsgrade bei der Durchführung von Beratungsgesprächen, als dies bei Reha-Trägern der Fall ist.<sup>60</sup>

## 5.6 Peer-Beratung aus Sicht der Ratsuchenden

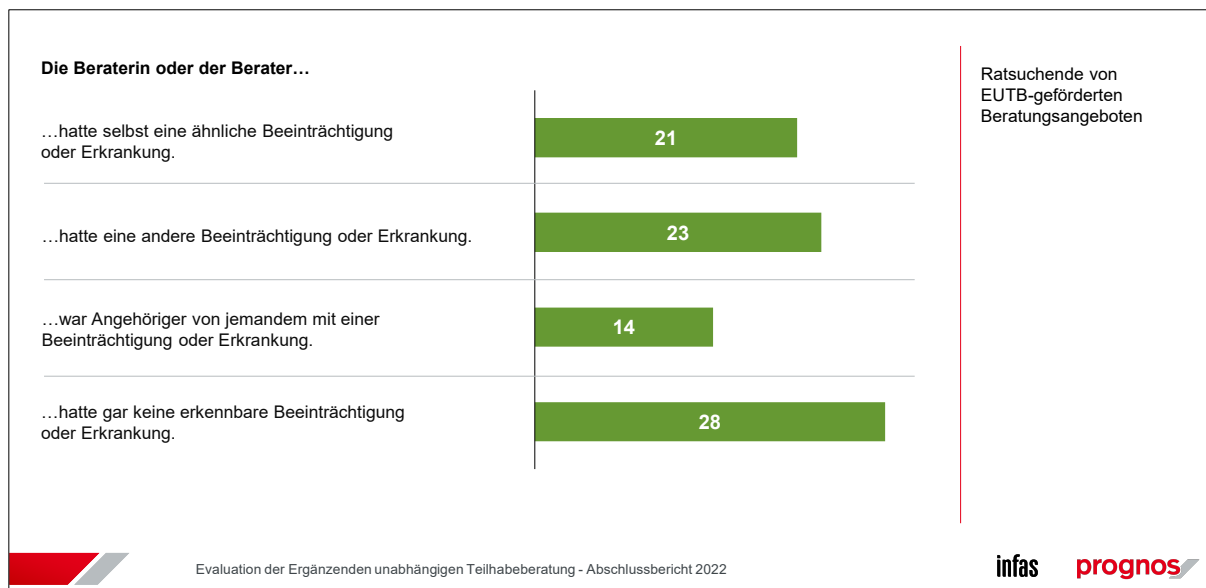
Mit Blick auf die Peer-Beratung bestätigt die Ratsuchendenbefragung den Befund der Befragung der Beratungsangebote, dass Peer-Beratung vor allem bei der EUTB verbreitet ist (siehe Abschnitt 2.4.2). Im etablierten Feld der Reha- und Teilhabeberatungslandschaft ist Peer-Beratung dagegen wenig vertreten – von wenigen Ausnahmen wie der Unfallversicherung, einzelnen Jobcentern und Teilen der trägerunabhängigen Beratungsstellen abgesehen.

In der zweiten Welle der Ratsuchendenbefragung geben 57 Prozent aller EUTB-Ratsuchenden an, beim letzten Beratungsgespräch eindeutig von einem Peer beraten worden zu sein, bei der Erstbefragung waren es 48 Prozent. Dabei ähnelt sich in beiden Befragungsrunden die Struktur der Peer-Beraterinnen und -Berater in Bezug auf die Merkmale ähnliche Beeinträchtigung, andere Beeinträchtigung oder Angehörige eines Menschen mit (ähnlicher/anderer) Beeinträchtigung. So weist etwa in der

<sup>60</sup> Davon unberührt sind auch EUTB-Beratungskräfte dazu angehalten, gesetzestreu zu agieren und zudem im Sinne der Qualitätsstandards der EUTB Prozessrichtlinien einzuhalten.

zweiten Welle jede/jeder Fünfte der Peer-Beratungskräfte von EUTB-Ratsuchenden eine ähnliche oder eine andere Beeinträchtigung wie die ratsuchende Person auf. Ungefähr jede(r) siebte Beraterin oder Berater (14 %) war eine angehörige Person von Menschen mit Beeinträchtigung (wobei jeweils die Hälfte davon auf eine ähnliche oder eine andere Beeinträchtigung der oder des Ratsuchenden entfällt).

**Abbildung 5-17: Peer-Beratung**



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 2. Welle, Basis: n = 1.036 Ratsuchende von EUTB-geförderten Beratungsangeboten. Angaben in Prozent (gewichtete Daten), Mehrfachnennung möglich. Frage: In manchen Beratungsstellen wird durch sogenannte Peers beraten. Peer-Beratung bedeutet, dass die Beratung von Beraterinnen und Beratern durchgeführt wird, die selbst eine Beeinträchtigung oder Behinderung haben oder eine Angehörige oder ein Angehöriger sind. Welche der folgenden Aussagen trifft auf die Beraterin oder den Berater in Ihrem letzten Beratungsgespräch zu?

In der zweiten Welle wurden die Ratsuchenden auch danach gefragt, ob sie bei diesem Beratungsangebot schon einmal vor dem letzten Beratungsgespräch durch eine Peer-Beraterin oder einen Peerberater beraten wurden. Dies trifft insgesamt für knapp 28 Prozent aller Befragten zu, dabei geben 15 Prozent eine zuvor einmalige (also insgesamt zweimalige) Peer-Beratung und 13 Prozent eine mehrfache Peer-Beratung an. 15 Prozent sagen, nur bei dem letzten Beratungsgespräch eine Peer-Beratung erlebt zu haben. 29 Prozent verneinen, jemals bei diesem Beratungsangebot durch eine oder einen Peer beraten worden zu sein. Der Rest (28 %, inklusive 5 % keine Angabe) kann die Frage nicht beantworten oder lässt diese unbeantwortet.

Der Stellenwert der Peer-Beratung für die Ratsuchenden ist hoch und neben der Unabhängigkeit der Beratung eine Hauptmotivation für die Inanspruchnahme der EUTB. Das berichten die meisten Ratsuchenden in den Fokusgruppen. Die Wertschätzung wird zum Teil recht unspezifisch formuliert; Peer-Beratung sei demnach authentisch und sympathisch. Für andere Ratsuchende geht es um das bessere Nachempfinden von Erfahrungen und Ausgrenzungen, auch wenn das Gegenüber nicht die gleiche Beeinträchtigung hat. Eine dritte Gruppe sieht Peer-Beratung als eine notwendige Voraussetzung für eine wirksame Beratung an, und erwartet, bei der EUTB Beraterinnen und Berater mit einer gleichen Betroffenheit zu finden.

Die Ergebnisse der Ratsuchendenbefragung differenziert diese Einschätzungen aus den Fokusgruppen. Von den befragten EUTB-Ratsuchenden mit Erfahrungen mit Peer-Beratung finden es in der zweiten Befragung insgesamt zwei Drittel der Befragten relevant (davon 45 % wichtig, 22 % eher

wichtig), von einer Peer-Beraterin oder einem Peer-Berater beraten worden zu sein.<sup>61</sup> Außerdem finden Personen, die seit der Erstbefragung weitere Folgeberatungen hatten, die Durchführung als Peer-Beratung deutlich wichtiger als Personen ohne Folgeberatung seit der Erstbefragung (75 % vs. 62 %; 56 % vs. 38 % in Welle 1). Die Stärke der beeinträchtigungsbedingten Einschränkungen spielt ebenfalls eine klare Rolle. So ist die Peer-Beratung für Ratsuchende, die sich durch ihre Beeinträchtigung ziemlich oder sehr stark eingeschränkt fühlen, offenkundig deutlich wichtiger als für Ratsuchende, die sich im Alltag nicht oder nur wenig eingeschränkt sehen (73 % vs. 57 %; 51 % vs. 35 % in Welle 1).

Das Antwortverhalten unterscheidet sich zudem ebenfalls nach Art der Beeinträchtigungen der Peer-Beratungskräfte. So bewerten über die Hälfte der Ratsuchenden, die von einer Beraterin oder einem Berater mit einer ähnlichen Beeinträchtigung oder Erkrankung beraten wurden, das Element Peer-Beratung als wichtig. Ratsuchende, deren Peer-Beratungskraft eine andere Beeinträchtigung als sie selbst aufwies oder aber Angehörige waren, messen dagegen der Peer-Beratung nur zu etwas mehr als einem Drittel (36 %) explizit Wichtigkeit zu.

Befragte, denen die Beratung durch eine Peer-Beraterin oder einen Peer-Berater eher wichtig oder wichtig war, wurden nach den Gründen dafür gefragt. Hier wurden drei Antwortmöglichkeiten zur Auswahl gestellt, zu denen jeweils angegeben werden sollte, ob sie zutreffen oder nicht. Bei der zweiten Befragung 2021 nennen 86 Prozent der Ratsuchenden von EUTB-Angeboten (in hoher Korrespondenz zur Erstbefragung) als Grund, „Die Peer-Beraterin oder der Peer-Berater kennt meine Lebenssituation besser als andere.“ Hohe Zustimmung (85 %) erhält auch die Aussage, die Peer-Beraterin oder der Peer-Berater wisse eher, welche Art Hilfe benötigt wird. Dies wird besonders stark durch Ratsuchende betont, deren Peer Angehörige oder Angehöriger eines Menschen mit Beeinträchtigung war. Noch 57 Prozent stimmen der Aussage zu, Themen ansprechen zu können, die sie sich sonst nicht anzusprechen trauen. Die Hauptgründe, weswegen eine Peer-Beratung von den Ratsuchenden als (eher) wichtig wahrgenommen wird, sind ganz offensichtlich am ehesten, dass den Peer-Beratungskräften ein besseres Einfühlungsvermögen und Verständnis für die Lebenssituation und den persönlichen Hilfebedarf zugeschrieben werden.

Aussagen über die Beratungsergebnisse und Beratungsqualität der Peer-Beratung lassen sich aus diesen subjektiven Wertungen der EUTB-Ratsuchenden zwar nicht ableiten. Vielen Ratsuchenden ist die Peer-Beratung aber zweifelsohne wichtig und hat für die erlebte Wahrnehmung der EUTB-Beratung eine besondere Bedeutung.

## 5.7 Erleben der Beratungskompetenz

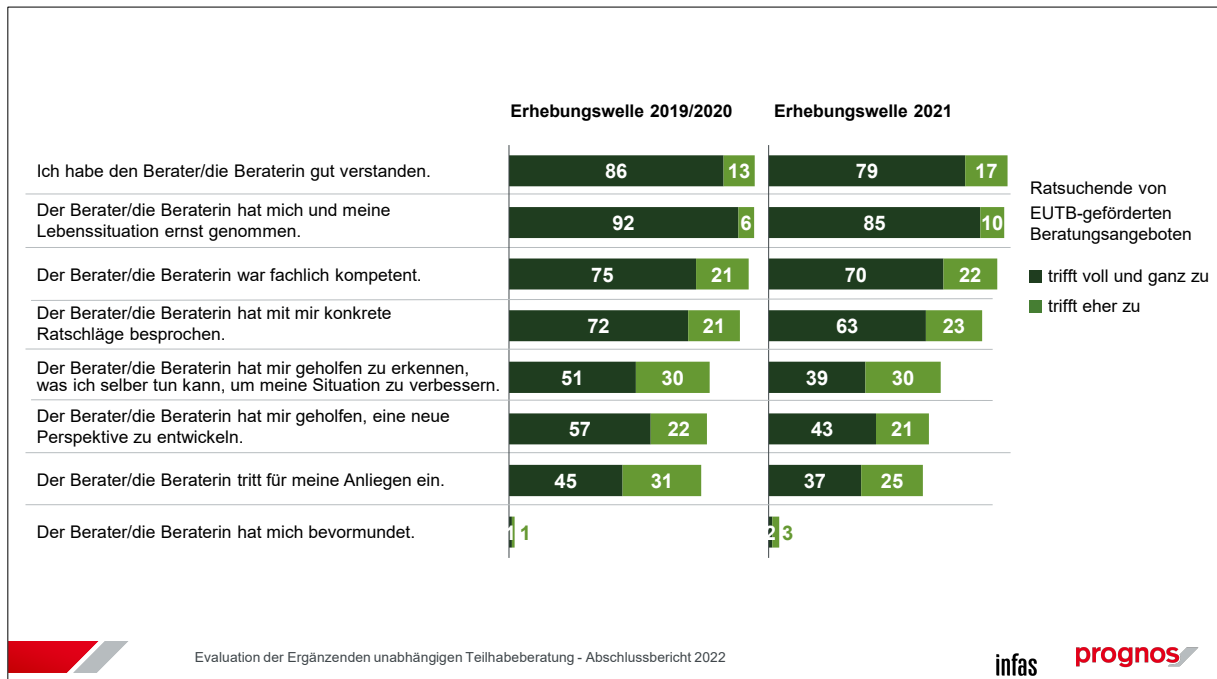
Wenn Ratsuchende die Qualität der EUTB-Beratung in Interviews beschreiben, dann beziehen sie sich dabei in der Regel zuerst auf die Kompetenz der Beraterinnen und Berater. Positiv benannte Erlebnisse sind zum Beispiel, dass Beraterinnen und Berater die Gespräche vorbereiten und auch im Nachgang Informationen einholen und Materialien zusammenstellen, dass ihre Gesprächsführung als sehr aufmerksam und empathisch erfahren wird und damit lösungsorientiert zur Klärung von Anliegen beiträgt. In der Regel werden die Beraterinnen und Berater als aufgeschlossen, freundlich und zugänglich erlebt. Als positiv wird von Ratsuchenden auch erlebt, dass sich für sie und ihre Anliegen Zeit genommen wird.

---

<sup>61</sup> Bei jungen Erwachsenen (bis 30 Jahre) fällt die Wichtigkeit der Peer-Beratung in Welle 2 um 11 bis 12 Prozentpunkte geringer aus (Welle 1: 5 Prozentpunkte) als bei den älteren Jahrgängen.

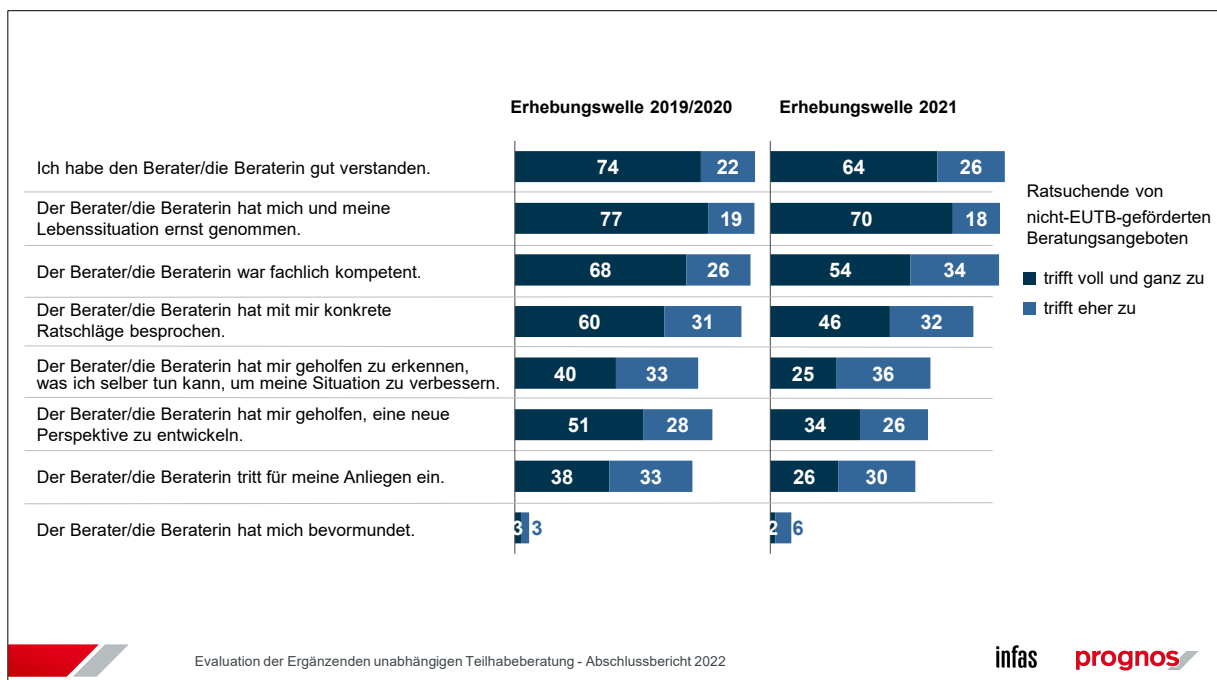


Abbildung 5-18: Letztes Beratungsgespräch: Beratungskompetenz I



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, Basis: 2019/2020: n = 2.729; 2021: n = 1036 Ratsuchende von EUTB-geförderten Beratungsangeboten. Angaben in Prozent (gewichtete Daten), Top-Box einer Skala von „trifft voll und ganz zu“ bis „trifft nicht zu“. Frage: Bitte geben Sie an, inwieweit die folgenden Aussagen auf Ihre Beraterin oder Ihren Berater bei dem letzten Beratungsgespräch zutreffen.

Abbildung 5-19: Letztes Beratungsgespräch: Beratungskompetenz II



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, Basis: 2019/2020: n = 632 Ratsuchende, 2021: n = 286 von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent (gewichtete Daten), Top-Box einer Skala von „trifft voll und ganz zu“ bis „trifft nicht zu“. Frage: Bitte geben Sie an, inwieweit die folgenden Aussagen auf Ihre Beraterin oder Ihren Berater bei dem letzten Beratungsgespräch zutreffen.

Diese qualitativen Beschreibungen passen zu den Ergebnissen der Ratsuchendenbefragung. Hier lässt sich die Sicht der Ratsuchenden auf die Beratungssituation nuancierter darstellen, wenn die erhobenen Einschätzungen zu den fachlichen und sozialen Kompetenzen der Beratungskräfte berücksichtigt werden. Die acht Einzelaussagen zu Beratungskompetenzen gehen dabei zum Teil über die reine Prozesseinordnung des Beratungsgesprächs hinaus und berühren auch Aspekte des Beratungsergebnisses (Besprechung konkreter Ratschläge) und der Folgewirkungen der Beratung, insbesondere persönliche Perspektivenentwicklung und Erkennen neuer Handlungsoptionen. Diese Frage wurde in beiden Befragungswellen (unverändert) erhoben. Die Antwortmuster erweisen sich dabei im Wellenvergleich als insgesamt positiv sowie als weitgehend stabil, auch wenn in der zweiten Welle die Einschätzungen insgesamt etwas zurückhaltender ausfallen als in der ersten Welle. So geben in der zweiten Befragungsrunde 86 Prozent der EUTB-Ratsuchenden als voll zutreffend an, die Beraterin oder der Berater habe die persönliche Lebenssituation ernst genommen und habe verständlich kommuniziert, und 70 Prozent bestätigen, die Beraterin oder der Berater sei fachlich kompetent gewesen. Werden die Angaben hinzugerechnet, die tendenziell zustimmen (Antwort „trifft eher zu“), werden bei diesen Items Zustimmungsraten von über 90 Prozent erzielt (Abbildung 5-18).

Gleichwohl finden sich auch Hinweise auf Grenzen der Beratungsleistung und Beratungskompetenz. Zum Beispiel stimmen in der Zweitbefragung nur etwa zwei Fünftel den Aussagen zu „Die Beraterin/der Berater hat mir dabei geholfen zu erkennen, was ich selbst tun kann, um meine Situation zu verbessern“ beziehungsweise um „... eine neue Perspektive zu entwickeln.“ Ablehnende Bewertungen dieser Aussagen machen insgesamt allerdings nur 9 beziehungsweise 10 Prozent der Einschätzungen von Ratsuchenden aus.

Bei den Ratsuchenden der Reha-Träger und der trägerunabhängigen Beratungsstellen bestätigt sich das Muster der EUTB-Angebote, dass in der Zweitbefragung die Zustimmung zu den erlebten Beratungskompetenzen verhaltener ausfällt als bei der Erstbefragung (Abbildung 5-19). Inhaltlich fallen die Einschätzungen der Ratsuchenden der nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen zur Beratungskompetenz ebenfalls sehr positiv aus, wenn auch nicht ganz so hoch wie bei den EUTB-Ratsuchenden.

## 5.8 Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse

Ratsuchende der EUTB und von Beratungsstellen der Reha-Träger und anderer trägerunabhängiger Beratungen weisen einige Gemeinsamkeiten auf. Dies betrifft zunächst Ähnlichkeiten in der Ratsuchendenstruktur nach Art der Beeinträchtigung. Auch auf inhaltlicher Ebene finden sich partielle Gemeinsamkeiten zwischen EUTB- und Nicht-EUTB-Ratsuchenden, so teilweise bezüglich der Beratungsanliegen, der Charakterisierung der Beratungskommunikation und der Beratungskompetenz sowie den verfolgten oder festgelegten Zielen der Beratung. Die Unterschiede betreffen hier vor allem qualitative und quantitative Details. Wichtige Beratungsmerkmale und die beraterische und soziale Kompetenz der Beratungskräfte in der Landschaft der Reha- und Teilhabeberatung werden von Ratsuchenden insgesamt sehr positiv eingeschätzt, aber EUTB-Ratsuchende zeigen sich damit noch zufriedener als Ratsuchende anderer Beratungsstellen.

Überdies beraten nicht nur Beratungsstellen der Reha-Träger zur Beantragung von Leistungen, sondern auch die EUTB. Allerdings gehen die EUTB-Angebote hier den Ergebnissen zufolge zu einem anderen Zeitpunkt (häufig im Vorfeld einer Antragstellung) und/oder mit einer anderen Zugangsperspektive in die Beratung als diejenigen Stellen, bei denen konkret eine Leistung beantragt werden muss. Das entspricht den gesetzlichen Zielen der EUTB. Der Faktor Zeit ist darüber hinaus wichtig in

Bezug auf verfolgte Beratungsziele; komplexere oder mehrschichtige Ziele sind zeitlich aufwendiger in der Beratung. Zum Beispiel suchen gerade Ratsuchende mit vielen Beratungsterminen (fünf oder mehr Beratungen) häufiger Hilfe in kritischen Lebenssituationen, die bei EUTB einen deutlich größeren Anteil ausmacht als bei nicht-EUTB-geförderten Angeboten.

Die kommunikative Beziehungsqualität zwischen Ratsuchenden und Beraterinnen und Beratern wurde von den Ratsuchenden der EUTB und der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote überwiegend positiv erlebt. Noch deutlicher fallen die Einschätzungen zur Beratungskompetenz der Beratungskräfte aus, die von Ratsuchenden der EUTB als auch der nicht-EUTB-geförderten Beratungsangebote als sehr ausgeprägt wahrgenommen wird. Dieser positive Befund zeigt sich auch im Zeitverlauf (2 Messzeitpunkte) als relativ stabil, was für die Beratungslandschaft insgesamt einen Ansporn darstellen sollte, ihre Beratungskompetenzen noch gezielt weiterzuentwickeln.

Nicht zuletzt ist die Peer-Beratung ein wichtiges Merkmal der EUTB; in der übrigen Beratungslandschaft wird Peer-Beratung dagegen nicht im selben Maße praktiziert. Die von den Ratsuchenden zugeschriebene Wertigkeit der Peer-Beratung erscheint in diesem Sinne als eine besondere Ressource der EUTB. Damit ist indes noch nichts über die Wirkung der Peer-Beratung gesagt. Mit anderen Worten: Ob die Peer-Beratung nicht nur für die Ratsuchenden subjektiv wichtig ist, sondern auch zum gewünschten oder notwendigen Beratungsergebnis beiträgt oder besser beiträgt als Beratung ohne Peer-Element, ist durch die bisher vorgelegten Ergebnisse nicht belegbar. Diese Frage wird aber im Abschnitt 7.5 nochmals aufgegriffen.

## 6. Die EUTB in der Praxis: Beobachtung von Beratungsgesprächen

Das Forschungskonsortium erhielt vom BMAS auch den Auftrag, an einem kleineren Set an EUTB-Beratungsgesprächen passiv teilzunehmen, um den Beratungsprozess unmittelbar durch eigene Anschauung zu verfolgen und für qualitative Analysen zu erschließen. Diese Forschungsmethode der (nicht)teilnehmenden Beobachtung eröffnete die Möglichkeit, Beratungspraxis, -inhalte und -prozesse für ganz unterschiedliche Beratungsfälle zu betrachten. Eine Zielsetzung bestand auch darin, das Spektrum der qualitativen Vielfalt der EUTB-Beratungsfälle zumindest näherungsweise zu erschließen. Überdies treten in den meisten Beratungsgesprächen auch typische Beratungssequenzen und -merkmale auf, die vergleichend untersucht werden. Die Beobachtungsmethode eröffnet zusammengefasst demzufolge sowohl Analysemöglichkeiten des Typischen als auch des Besonderen.

Zentrale Untersuchungsfragen lauteten:

- Wie laufen EUTB-Beratungsgespräche ab? Welche Arbeitsschritte sind für die Beratung konstitutiv?
- Welche typischen und welche besonderen Merkmale treten in EUTB-Beratungsgesprächen auf?
- Inwieweit unterscheiden sich Prozesse und Methoden in der Beratung in Abhängigkeit von der Person der/des Ratsuchenden? Und/oder in Abhängigkeit von dem Beratungsthema/Lösungsbedarf?
- Inwieweit unterscheiden sich Ausgestaltung und Merkmale der Beratung in Beispielen mit Peer-Berater/innen von Beispielen ohne Peer-Berater/innen?
- Was zeichnet gute Beratung im Einzelfall aus? Woran lässt sich die Qualität guter Beratung festmachen?
- Wie gestalten sich die Interaktionsprozesse zwischen Berater/in und der ratsuchenden Person? In welchem Maße bestimmt die ratsuchende Person Inhalte und Verlauf des Beratungsprozesses mit?

Basis der Analyse bilden 23 beobachtete EUTB-Beratungsgespräche aus elf EUTB-Angeboten aus sieben Bundesländern und unter Beteiligung von 16 Beraterinnen und Beratern und 26 Ratsuchenden.<sup>62</sup> In zwei Fällen konnte eine Folgeberatung derselben ratsuchenden Person(en) verfolgt werden, sodass für diese Fälle eine Mehrfachbeobachtung (Fallverlauf) vorliegt. Es handelt sich bei den erfassten Gesprächen überwiegend um Beratung von Einzelpersonen, in einigen Fällen wurden Kleingruppen und/oder Familienangehörige (Eltern oder Geschwister) beraten. 17 Beratungsgespräche wurden als ortsgebundene Präsenztermine beobachtet, in sechs Fällen verliefen Beratung und Beobachtung (pandemiebedingt) in Form einer Videokonferenz bzw. in einem Fall nach einem Verbindungsabbruch des Videoformats telefonisch. Für 17 Beratungsgespräche liegt eine vollständige Audiotranskription auf Basis der dafür erforderlichen Einverständnisse der Beteiligten vor, in sechs Fällen wurde kein Einverständnis zur Audioaufzeichnung erteilt, sodass sich die Auswertung dieser Beratungsgespräche ausschließlich auf die angefertigten Beobachtungs- und Interviewprotokolle stützen kann.

In 12 der 23 Fälle sind die Personen, die das Gespräch mit dem EUTB-Angebot führen, auch selbst die Ratsuchenden, an die sich die Beratung richtet. Für andere, nicht anwesende Personen wird in

---

<sup>62</sup> Bei einer Gruppenberatung handelte es sich zunächst um eine Elterngruppe von vier Personen, bei einem Folgegespräch nur noch um zwei Personen. Diese Gruppe wird hier der Einfachheit halber als eine ratsuchende Person gezählt.

acht Beratungen (stellvertretend) Rat gesucht, davon in sechs Fällen Eltern oder Elternteile, einmal ein Ehemann und einmal ein anderer Familienangehöriger. In drei Fällen sucht die ratsuchende Person die Beratung für sich selbst und gleichzeitig für Familienangehörige auf. In einzelnen Beratungen sind auch Begleitpersonen von Ratsuchenden wie zum Beispiel persönliche Assistenzen anwesend, die allerdings unterschiedlich stark an den Gesprächen beteiligt sind.<sup>63</sup> Bei 13 Fällen handelt es sich bei den Gesprächen um eine Peer-Beratung nach Maßgabe der Minimaldefinition, dass auch die Beratungskraft eine Beeinträchtigung aufweist oder auch Angehöriger einer Person mit Beeinträchtigung ist. 10 der 23 Beratungen knüpfen überdies an frühere EUTB-Gespräche an, 13 sind Erstgespräche.

Die Ratsuchenden inklusive der Menschen oder Angehörigen, für die Rat (stellvertretend) gesucht wird, zeigen ein vielfältiges Spektrum an unterschiedlichen Beeinträchtigungen/Behinderungen. Dieses reicht von (rein) körperlichen Beeinträchtigungen und chronischen Erkrankungen, über seelisch-psychische Beeinträchtigungen (u. a. Autismus) bis zu unterschiedlich starken Sinnes- und kognitiven Beeinträchtigungen. In einem Fall ist die ratsuchende Person ein taubblinder Mensch, in einem anderen Fall hat die Zielperson mehrfache und starke Beeinträchtigungen; sie kann neben starken körperlich-motorischen Einschränkungen nicht verbal kommunizieren und auch nur sehr wenig sehen. Die Beobachtungen decken schon allein von diesen personenbezogenen Ausgangslagen ein breit gefächertes Set an Fallkonstellationen ab.

Die nachfolgend dargestellte Untersuchung ist in den wesentlichen Bestandteilen als fallübergreifende Querschnittsanalyse konzipiert (Abschnitte 6.1 und 6.2). Abschnitt 6.1 beleuchtet zunächst die thematische und inhaltliche Dimension der Beratungspraxis. Anschließend befasst sich Abschnitt 6.2 mit den Kommunikations- und Interaktionsprozessen zwischen beratender Person und der oder dem Ratsuchenden.

## 6.1 Themenbehandlung in EUTB-Beratungsgesprächen

### 6.1.1 Das Themenspektrum im Überblick

Beratungsanliegen der ratsuchenden Personen zu Sozialleistungen und zum Umgang mit Behörden sind die zentralen Hauptthemen der beobachteten EUTB-Gespräche. Es handelt sich dabei um Anliegen, die in aller Regel in Abhängigkeit zu Beeinträchtigungen und Behinderungen der Adressierten der Beratungen stehen. Wiederkehrende, häufig breiten Raum einnehmende Themen bilden in den Gesprächen Aspekte zum SGB IX und der Eingliederungshilfe (u. a. Soziale Teilhabe, Assistenzleistungen, Persönliches Budget, Unterstützung der Teilhabe am Arbeitsleben, Gesamtplanverfahren) und Pflegeleistungen sowie auch die Beantragung von Schwerbehindertenausweisen. Auch Rentenfragen, Rehabilitationsverfahren, weitere Familienhilfen oder Therapieoptionen werden dabei gelegentlich thematisiert. Viele Fragen der Ratsuchenden adressieren Anspruchsberechtigungen, Verfahrensregeln und Widerspruchsmöglichkeiten sowie die konkrete Ausgestaltung von Leistungen.

Das zweithäufigste Thema in den Beratungsgesprächen dreht sich um Arbeit und Beruf bzw. die Teilhabe am Arbeitsleben und kommt in etwa der Hälfte der Beratungsgespräche vor. Dabei geht es zum einen um konkrete (Unterstützungs-)Leistungen, zum anderen geht es grundsätzlicher um Fragen der Sinnggebung, persönlicher Wünsche und der Selbstverwirklichung im Rahmen von Erwerbsarbeit, inklusive der Arbeit in WfbM. Dabei bestimmen das Ausmaß und die Schwere von Beeinträchtigungen und Behinderungen die Perspektiven darauf (z. B. hinsichtlich einer als angemessen empfundenen

---

<sup>63</sup> Auf diese Begleitpersonen wird nur an relevanten Stellen gesondert hingewiesen.

Arbeitsstelle) stark mit. In diesem Zusammenhang werden auch die Vor- und Nachteile regulärer Beschäftigung (Allgemeiner Arbeitsmarkt) und geförderten bzw. unterstützten Beschäftigungsformen (hier insbesondere WfbM) diskutiert.

In einigen Beratungsgesprächen geht es ausführlicher um unterschiedliche Aspekte des Wohnens (vor allem Wohnungssuche und -wünsche sowie derzeitige, zum Teil als unzureichend erlebte Wohnverhältnisse der Ratsuchenden) sowie um das Thema räumliche Mobilität und deren institutionelle Unterstützung durch Fahrdienste oder den behindertengerechten Umbau von Fahrzeugen.<sup>64</sup> Die Suche nach einer Wohnung gestaltet sich für die Ratsuchenden aufgrund von Beeinträchtigungen oft besonders schwierig, da häufig Kriterien der Barrierefreiheit nicht erfüllt sind. Hier sehen sich manche Ratsuchende nur unzureichend von öffentlichen Stellen unterstützt.

Bei den sekundären Themenaspekten der Beratungsgespräche – Themen also, die keine eigenständigen Anliegen darstellen und nur in Einzelfällen ausführlicher besprochen werden – fällt zunächst der Befund ins Auge, dass auch der Umgang mit der eigenen Beeinträchtigung und Behinderung zu diesen eher nachrangigen Themen zu zählen ist. Dies hat damit zu tun, dass Beeinträchtigung oder erlebte Behinderung zwar einen wichtigen Kontextfaktor für alle möglichen Themen darstellt, aber in der Regel eben nicht als Hauptthema der beobachteten Beratungsgespräche auftaucht.<sup>65</sup> Nur in sehr wenigen Fällen ist das anders, wenn sich die Gesprächspartner etwa über genauere Ausprägungen von Beeinträchtigungen oder über dazu passende Hilfsmittel austauschen.

Das Thema Diskriminierung taucht gelegentlich auf, ebenfalls im Kontext der eigentlichen Anliegen der Ratsuchenden. Dabei stehen erlebte Erfahrungen mit Vorurteilen gegen Menschen mit Behinderungen im Vordergrund. Finanzielle Anliegen und Themen stehen meist im Zusammenhang mit der Höhe beantragter oder angezielter Sozialleistungen. Selten wird direkt Bezug auf das persönliche oder Haushaltseinkommen der Ratsuchenden und die damit verbundene Frage sozialer Sicherheit genommen. In Einzelfällen geht es um Schulden einer ratsuchenden Person und um finanzielle Vergünstigungen durch einen Schwerbehindertenausweis. Beim Thema Bildung geht es primär um mögliche zukünftige Berufswege, selten um schulische Inklusion oder institutionelle Unterstützung durch persönliche Assistenz. Auch Fragen der Freizeit spielen als ausführliches Beratungsthema kaum eine Rolle. Freizeitaktivitäten, deren Ausübung zum Teil Ratsuchenden nicht möglich oder erschwert ist, werden gelegentlich im Kontext einer angemessenen sozialen Teilhabe und möglichen institutionellen Unterstützungsleistungen angesprochen. Schließlich wird in den Beratungsgesprächen auch immer wieder häufig, aber inhaltlich randständig die Coronapandemie angesprochen, etwa im Kontext von ausgefallenen Terminen oder Veranstaltungen, aber auch hinsichtlich eigener Coronainfektionen und des persönlichen Risikostatus.

---

<sup>64</sup> Essenziell sind dabei Fragen der Kostenübernahme durch öffentliche Institutionen. Wie auch beim Unterkapitel Arbeit und Beruf existieren bei Wohnen und Mobilität einige thematische Überschneidungen zum Bereich Beantragung von Sozialleistungen und Umgang mit Behörden.

<sup>65</sup> Dass der Themenaspekt generell allerdings dennoch wichtig ist, belegen die Ergebnisse der standardisierten Befragung der Beratungsangebote und Ratsuchenden.

### 6.1.2 Themenfacetten und Themenbearbeitung in der Beratungspraxis

Was kennzeichnet nun die inhaltliche Bearbeitung dieser Themen in den Beratungsgesprächen, wie wird mit diesen Themen umgegangen? Gibt es auffällige Merkmale? Was sind – im Rahmen der inhaltlich thematischen Behandlung – Gemeinsamkeiten und Unterschiede in den Beratungsgesprächen? Zusammengefasst ergeben sich dazu folgende fallübergreifende Befunde.

Zunächst ist wichtig festzuhalten, dass sich EUTB-Beratungsgespräche in der Regel nicht auf einen Aspekt der skizzierten Themen beschränken, sondern meistens mehrere, häufig miteinander verbundene Inhalte, Haupt- und Unter Aspekte zum Gegenstand der Beratung werden. Dabei sind diese Themenaspekte zum Auftakt eines Beratungsgesprächs häufig noch gar nicht alle ersichtlich, weil sie erst im Gesprächsverlauf angesprochen werden oder sich daraus ergeben. Mit anderen Worten: EUTB-Beratung ist durch eine breite Themenvielfalt und hohe inhaltliche Komplexität gekennzeichnet.

Beim Umgang mit dieser Vielfalt und Komplexität gibt es nun mehrere Facetten und Ebenen zu unterscheiden. Auf einer formalen Ebene lässt sich zunächst qualifizieren, inwieweit die Themenbearbeitung inhaltlich fokussiert und sortiert erfolgt bzw. ein inhaltlich strukturierter Gesprächsablauf feststellbar ist. Für die 23 beobachteten Beratungsgespräche lautet hier die Einschätzung, dass teilweise nur bedingt inhaltlich strukturierte Gesprächsabläufe vorliegen. Eine klare Abfolge von sukzessiv abgearbeiteten Themen und Unter Aspekten findet nicht durchgängig statt, vielmehr werden manche Teilthemen zunächst nur angerissen, dann von der Besprechung einer oder mehrerer anderer Themenfacetten abgelöst, um schließlich zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufgegriffen zu werden. Für verschiedene Teilaspekte kommt es so zu einer Art zirkulären, teilweise mehrfachen Themenbearbeitung innerhalb nur eines Gespräches.

Die Vielfalt und Komplexität der Anliegen und Themen erfordert zugleich zum Teil einen erheblichen Zeit- und Besprechungsaufwand. Für die Beratungskräfte ergibt sich dabei zum einen fast zwangsläufig ein sehr großer oder dominierender Redeanteil, um die stark rechtlich geprägten Themen zu Leistungsbeantragungen usw. möglichst verständlich zu erläutern. Aufgrund der (in der Regel) höheren Fachexpertise kommt es so zu den auch aus anderen Beratungskontexten bekannten Merkmalen asymmetrischer Beratungskommunikation, in der die Ressourcen der Beteiligten ungleich verteilt sind (Schütz et al. 2011). Zum zweiten beinhaltet dies die Herausforderung, die komplexen Sachverhalte mit einem auch zeitlich gut dosierten Aufwand zu vermitteln, damit die Beratungsdauer insgesamt angemessen bleibt und sich bei den Ratsuchenden keine möglichen Überforderungseffekte einstellen. Beratungskräfte wenden diesbezüglich zum Teil unterschiedliche Kommunikationsstrategien an.<sup>66</sup> Die Ratsuchenden sind ihrerseits gefordert, fachlichen Erläuterungen der Beratungskraft zu folgen und diese möglichst unmittelbar nachzuvollziehen und zugleich durch ihre eigenen Beiträge und Nachfragen am Beratungsgespräch mitzuwirken und so zum Gelingen der Beratung beizutragen.

---

<sup>66</sup> Eine Beratungskraft [40172994] weist (mit Blick auf einen möglichen Rehasstatus) etwa zugleich auf die thematische Komplexität als auch auf die bewusst selektive Informationsweitergabe hin: „*Ich will Sie da nicht überhäufen mit ... also totschiessen mit Infos.*“ In einem anderen Kontext verschiebt dieselbe Beratungskraft Empfehlungen zu Fragen der rechtlichen Betreuung auf einen weiteren Termin: „*Allerdings ist dieses Thema, rechtliche Betreuung, so groß, dass wir da am besten nochmal drüber sprechen, damit Sie einfach auch nochmal alle Infos dazu bekommen können von mir, ja. Dass man nichts von hier über das Knie brechen muss [...]*“ Eine andere Strategie ist gezielt angezeigte Vereinfachung und Konzentration auf das Wesentliche, etwa: „*Ein Versicherungsverlauf in der Rentenversicherung ist so aufgebaut, dass für die verschiedenen Zeiten bekommt man verschiedene Punkte. Ist ein super kompliziertes System, kann ich Ihnen nicht erklären.* (R: Mhm (bejahend).) *Aber was man immer rät, ist, zu gucken, ob alles drin ist. Also sprich, man bekommt Punkte oder Zeiten angerechnet, wenn man Kinder bekommen hat, Kindererziehungszeit. Man bekommt Zeiten dafür angerechnet, wenn man eine Ausbildung, ein Studium gemacht hat. Das ist wichtig, dass das mit drin ist, weil das ist ausschlaggebend nachher auch für die Rentenhöhe. Das könnten Sie so oder so machen, weil es ist nachher auch für die Altersrente wichtig.*“ [40611990]

Während sich diese aktive Mitwirkung der Ratsuchenden in den meisten Beratungsgesprächen aus der analytischen Außenperspektive als ausgeprägt darstellt, ist das zügige oder unmittelbare Verständnis der Ratsuchenden hinsichtlich der fachlichen Ausführungen der Beratungskräfte keineswegs in allen der betrachteten Beratungsgespräche offensichtlich und eine voraussetzungsvolle Bedingung – auch wenn praktisch fast alle Ratsuchenden bei der Nachbefragung zum Beratungsgespräch angeben, alle Ausführungen der Beratungskraft verstanden zu haben.<sup>67</sup>

Unabhängig von der Komplexität der Beratungsanliegen ist auch in einigen Fällen eine (vor allem) instrumentelle Themenbehandlung nachweisbar, bei der es um sehr konkrete Ratschläge, Verfahrensschritte und Hinweise im Umgang mit Behörden und Leistungsträgern geht. Solche Ratschläge können vielerlei Dinge beinhalten: einen bestimmten Antrag (z. B. auf Eingliederungshilfe), überhaupt erstmal zu stellen, sich auf längere Bewilligungsdauern von Leistungsanträgen mental einzustellen,<sup>68</sup> eine Abfolge bestimmter Einzelschritte einzuhalten, auf eine dezidierte Wortwahl bei Antragstellungen zu achten,<sup>69</sup> oder ein Pfl egetagebuch im Vorfeld der Bedarfsermittlung zu führen. Im Zuge einer eher instrumentellen, praktisch ausgerichteten Themenbesprechung und Beratung kommt es mitunter aber auch zu Positionierungen und Meinungsäußerungen von Beratungskräften, in denen eine tendenziell kritische Grundhaltung gegenüber Behörden und Leistungsträgern zum Ausdruck gebracht wird.<sup>70</sup>

Eine im Gegensatz dazu andere Variante der Themenbearbeitung und der Beratung verzichtet dagegen auf eindeutige Ratschläge und verfolgt eher einen Handlungsansatz der Abwägung von Handlungsoptionen. Hier geht es eher um die Betonung und Diskussion von alternativen Handlungsmöglichkeiten, ohne dass die Beratungskraft sich unbedingt selbst auf eine Option festlegen würde, sondern die Entscheidung auch vollständig der oder dem Ratsuchenden überlassen kann. Dieses Muster trifft zum Beispiel für eine Beratung einer Elterngruppe zu, die zur Weiterbehandlung eines Konflikts mit einem Leistungserbringer mit unterschiedlichen Handlungsmöglichkeiten konfrontiert wird. Dieses eher diskursive Beratungsformat erscheint auch als geeignet, um mit der Komplexität vieler Beratungsanliegen angemessen umzugehen.<sup>71</sup> Die beobachteten Beratungsgespräche belegen hier unterschiedliche Varianten, zum Beispiel in Bezug auf das Spannungsfeld zwischen Arbeitsmarkt- versus

---

<sup>67</sup> So räumen etwa Mitglieder einer beratenen Elterngruppe im direkten Nachgespräch zur Beratung ein, mit der Komplexität der angesprochenen vielfältigen Aspekte sich zumindest kurzfristig etwas überfordert gefühlt zu haben. Auch eine 19-jährige Schülerin gibt an, nicht alles verstanden zu haben – eventuell auch wegen sprachlicher Barrieren (Deutsch ist nicht ihre Muttersprache). Eine dritte, fast vollständig taubblinde und allein über Tablet kommunizierende Ratsuchende gibt an, dass die Beratungskraft „fast zu viele Fragen“ gestellt habe und dass sie manches vom Beratungsgespräch auch vergesse, deshalb werde ihr auch von der Beratungskraft noch ein Protokoll zugesendet.

<sup>68</sup> Zum Beispiel bei der Beantragung von Eingliederungshilfe: „... kann man wirklich versuchen, wenn Sie das möchten [...] genau, aber bis wir da eine Rückmeldung kriegen vom Fachamt für Eingliederungshilfe, kann es halt auch teilweise echt mal drei Monate dauern.“ [40172990]. Oder mit Blick auf eine vermutete lange Bewilligungsdauer für einen Assistenzdienst „Das ist leider normal, und man darf sich ja nicht, auf gar keinen Fall entmutigen lassen, weil das alles so lange dauert.“ [40566990]

<sup>69</sup> Im Kontext EGH-Beantragung: „... ,insbesondere' ... das ist so ein Zauberwort...“ [40612992; 40612991]

<sup>70</sup> In verschiedenen Gesprächen bringen Beratungskräfte ihre Überzeugung zum Ausdruck, dass die Handlungsprinzipien von Ämtern und Leistungsträgern nicht zwingend mit den Interessen der Ratsuchenden korrespondieren müssen. Eine Beratungskraft meint etwa, dass die Einsparung von Aufwand und Kosten Haltung und Handeln von Kostenträgern bestimme und mit der Aussicht auf lange Bearbeitungszeiten Druck ausgeübt werde: „Das machen die nämlich gerne, so nach dem Motto: ,Unterschreiben Sie mal schnell, dann kriegen Sie Ihre Leistung.““ Daher sei es sinnvoll, sich „nicht vom Kostenträger unter Druck setzen lassen“. [40566990] In einem anderen Beispiel werden einseitige Prüfverfahren im Rahmen der Pflegeversicherung suggeriert: „Also, wo Sie drauf achten können, wenn die Pflegeversicherungen riecht, der könnte es besser gehen [...] dann kommen die und überprüfen das [...] Wenn die riechen, der könnte es schlechter gehen, dann ist denen das egal.“ [40612991] Es sei darauf hingewiesen, dass es sich hier um Einzelbeispiele handelt und nicht zu unterstellen ist, dass EUTB-Beratungskräfte eine grundsätzlich negative Haltung gegenüber Ämtern und Leistungsträgern beziehen oder haben.

<sup>71</sup> Bei komplexen Beratungskonstellationen kann sich durchaus gelegentlich die Frage stellen, inwieweit die Beratungskraft überhaupt in jedem Fall (kurzfristige) Lösungsvorschläge oder Empfehlungen (zu Teilaspekten oder zum Beratungsanliegen insgesamt) geben kann und/oder geben möchte.



Werkstattbeschäftigung, eher sinngebender oder eher sinnentfremdeter Arbeitstätigkeit.<sup>72</sup> In diesem Zusammenhang kommen manchmal auch die Risiken zur Sprache, dass die Wahl zwischen Alternativen gegebenenfalls zu nicht oder nur schwer revidierbaren Entscheidungen führen kann – etwa hinsichtlich der Verbleibs- und Wechselmöglichkeiten zwischen Arbeitsmarkt- versus Werkstattbeschäftigung.<sup>73</sup>

Noch ein anderer Aspekt – der allerdings auch stark vom Beratungsanliegen und den Handlungsdispositionen der Beteiligten (Ratsuchende sowie Beraterinnen und Berater) mit beeinflusst wird – betrifft die tatsächliche Verteilung der Gesprächsanteile auf rein themenbezogene Inhalte einerseits, auf lebensweltliche oder zwischenmenschliche bzw. persönliche Inhalte andererseits. Wie verschiedene Gespräche veranschaulichen, gibt es teilweise Verschiebungen von Sachthemen zu lebensweltlichen oder auch psychosozialen Themen. So kommen in manchen Beratungsgesprächen etwa auch soziale Beziehungen und Fragen der Selbstbestimmung zur Sprache.<sup>74</sup> In diesem Rahmen erfolgt die Thematisierung dieser Beziehungen in manchen Fällen aus der Perspektive einer sozialen Resource<sup>75</sup>, in anderen Fällen aus der Perspektive einer damit verbundenen Belastung.<sup>76</sup>

<sup>72</sup> In einem Beispiel rät etwa der Berater zwischen den Optionen des Arbeitsmarktes, der finanziellen Absicherungen und der eigenen Gesundheit genau abzuwägen [40612990]: „*Wo soll für Sie aus Ihrer Sicht die Reise hingehen? Möchten Sie gerne noch lange arbeiten? Möchten Sie sagen: Okay, wenn es geht, würde ich auch früher in die Rente gehen, aber ich weiß, dass es eigentlich zu wenig ist. Oder [...] das geht irgendwie, wissen Sie. Aber das ist, glaube ich, was, was eben mit diesem Plus und Minus ... wie man so eine Entscheidung hat, wo man so sagt: Was sind die Vorteile, was sind die Nachteile? Weil wenn ich unbedingt arbeiten möchte, es gesundheitlich nicht kann, hilft mir das ja alles nichts, wenn ich kaputtgeschrieben bin, weil ich irgendwo noch Schmerzen habe.*“ In einem anderen Fall betont die Beratungskraft bei der Alternativenabwägung tendenziell die Vorteile einer offenen Haltung in Hinblick auf mögliche Berufswege etwas mehr als Aspekte der sozialen Absicherung. Adressat der Beratung ist ein Schüler, dessen Eltern die EUTB-Stelle aufsuchen [40400990] „*Also wichtig ist da einfach, mit dieser Ergebnisoffenheit da auch sich den Blick für [...] Alternativen zu erhalten, ne?*“ Und: „*Wo geht das Interesse hin? [...] denke ich, ist für ihn auch wichtig, die Suche jetzt nach diesem Weg wirklich an seinen Interessen festzumachen und nicht da dran, was für seine Beeinträchtigungen passt, ne?*“ [...] „*...erkaufe [ich] mir diesen Fürsorgeaspekt einfach durch eine höhere Unselbstständigkeit, oder suche ich mir einfach diesen Berufsweg selber mit Alternativen, habe aber dadurch einen höheren Aufwand und unter Umständen auch finanzielle Einbußen später.*“ Die Beraterin ist dennoch darauf bedacht, dass ihre Ausführungen so neutral wie möglich klingen: „*Es geht mir nur drum, wirklich die Bedingungen offenzulegen und auf den Tisch zu legen [...] Das kann man nicht so einfach jetzt voneinander trennen, das eine ist besser, das andere ist schlechter.*“ Eine andere Beraterin möchte hingegen einfache Tätigkeiten in Werkstätten für Menschen mit Behinderungen in ein positives Licht rücken: „*Und das, genau, sind dann halt alles einfache Tätigkeiten, um es mal so zu sagen, einfach ausführbare Tätigkeiten [...], was nicht schlimm ist. Das ist ... das ist was Gutes.*“ [40172994]

<sup>73</sup> So rekapituliert etwa eine begleitende Assistenzkraft: „*Verstehe ich das jetzt richtig, dass es an sich zwei Möglichkeiten gäbe, einerseits, sie geht an das BBW, macht die Ausbildung, ist gut darin, macht ihr Ding und kann dann aber nur auf dem Ersten Arbeitsmarkt arbeiten, ist danach dem Stress, sage ich mal, der modernen Arbeitswelt ausgesetzt, oder sie schafft die Ausbildung nicht, hat keinen Ausbildungsabschluss, -zeugnis und würde dann auf dem Zweiten Arbeitsmarkt arbeiten, da allerdings dann nur in Werkstätten? [...] Das ist ja ... das ist krass, dass man quasi [...] hier nur entweder A oder B haben kann, zurzeit.*“ Und einmal getroffene Entscheidungen sind nicht unbedingt leicht zu revidieren: „*Wenn man erst mal einen Weg eingeschlagen hat, dann kann man das nicht einfach immer so schnell umändern. Das ist das Problem. Also man kann das ändern, aber es geht nicht einfach, und es geht nicht schnell [...]*“ [40172994] In einem anderen Beispiel meint eine Beratungskraft, mit Blick auf die Beratung öffentlicher Stellen sensibilisieren zu müssen: „*Man muss ein bisschen aufpassen, dass die Beratung nicht einseitig in die Richtung WfbM geht.*“ [40400990]

<sup>74</sup> Diese Themen werden dabei nicht als eigenständiges Beratungsanliegen der Ratsuchenden artikuliert, sondern tauchen im Kontext anderer Aspekte auf und nehmen dann mitunter auch thematisch einen breiteren Raum ein.

<sup>75</sup> Die Nutzung von sozialen Beziehungen als Ressource erfolgt als instrumentelle und emotionale Unterstützung, etwa für körperliche Hilfestellungen oder moralischen Beistand, geleistet durch institutionelle Unterstützungspersonen, Angehörige oder auch Arbeitskolleginnen und -kollegen. Beispiele: „*Ich habe also ein bisschen Assistenz durch Kollegen. Ich bin aber relativ autark bei der Arbeit. Ich diktiere nahezu uneingeschränkt und habe so ein Sprachprogramm. Also damit kann ich auch Layout machen. Deshalb bin ich relativ autark. Ich brauche halt nur natürlich, was weiß ich, wenn ich komme, brauche ich natürlich Assistenz, was weiß ich, Jacke ausziehen und Tasche auspacken. [...] Ja, das machen Kollegen.*“ [40612991] Oder emotionale Unterstützung im Zusammenhang mit behinderungsbedingten Schwierigkeiten beim Finden einer Arbeitstätigkeit „*Dank dem Verein und meinem Elternhaus. (I2: Ja, das ist wichtig.) Weil mein Elternhaus sagt: Du bist richtig, wie du bist, bleib so, (I2: Eben.) mach weiter, und wir unterstützen dich. Und hier auch.*“ [40539990]

<sup>76</sup> In wenigen Fällen erleben Ratsuchende soziale Beziehungen als eine Belastung, oftmals im Kontext von Beeinträchtigung und Behinderung. Beispiele: „*Und einerseits wünsche ich mir total gerne Hilfe, andererseits kann ich mir überhaupt nicht so richtig vorstellen, wie mir eine Person, mit der ich ja dann auch Kontakt haben muss, wenn soziale Kontakte eh schon so ein bisschen zur Belastung dazu gehören, tatsächlich hilft.*“ [40172991] Ein Elternpaar weist auf Vorurteile gegen ihren Sohn hin, die dessen Mitwirkung und Teilhabe verringern würden: „*Und das Problem war eigentlich nicht der Junge, sondern das Problem wäre das Umfeld gewesen und das Personal, was mit dem Jungen nicht zusammenarbeiten will, die nicht die Toleranz mitbringen, das wäre das Problem eigentlich gewesen, ne? Denn die Leute, die [...] keine Ahnung.*“ [40400990]

Das Thema Selbstbestimmung bildet wie die sozialen Beziehungen ebenfalls kein eigenständiges Anliegen oder Hauptthema der Beratungsgespräche, zeigt sich aber in verschiedenen Kontexten als wichtiger Themenaspekt. Dabei kommt übergreifend der Wunsch der Ratsuchenden nach eigenen Entscheidungsmöglichkeiten und das Bestreben der Beratungskräfte zum Ausdruck, die Ratsuchenden dabei zu unterstützen. In einem Fall geht es darum, vermeintlich kleine, für den Ratsuchenden aber sehr bedeutsame alltägliche Entscheidungen selbst zu treffen. In einem anderen Gespräch geht es darum, den jungen Adressaten in die Lage zu versetzen, sukzessive mehr eigene Entscheidungen treffen zu können (Empowerment). Eine andere Ratsuchende möchte nicht vom Staat abhängig sein und will deshalb unbedingt selbst für ihren Lebensunterhalt sorgen.<sup>77</sup> In einem anderen Fall ist die Ratsuchende mit Personen in ihrem Umfeld konfrontiert, die Entscheidungen über ihren Kopf hinweg treffen. In einem weiteren Fall geht es um die Frage nach einer Assistenz, um ein selbstbestimmtes Leben überhaupt zu ermöglichen, da die ratsuchende Person alltägliche Handgriffe nicht selbst verrichten kann.<sup>78</sup>

### 6.1.3 Strukturen und Ablauf von Beratungsprozessen

In vielen der beobachteten Gespräche beinhalten die Beratungsprozesse ähnlich wiederkehrende Elemente oder Standardsequenzen. Wie schon erwähnt (siehe Abschnitt 2.2), werden diese Bausteine der Beratungspraxis dabei nicht immer in einer eindeutigen Abfolge praktiziert und tauchen auch nicht unbedingt nur einmalig in einem Beratungsgespräch auf. Vielmehr wiederholen sich in vielen Beratungsgesprächen einzelne Sequenzen, deren einzelner Umfang und Bedeutung zudem je nach Gespräch deutlich variieren kann. Zu diesen Elementen zählen die Klärung der Beratungsanliegen und subjektiven Bedarfslagen der Ratsuchenden, Handlungsoptionen und -empfehlungen zur Lösung der Anliegen, Festlegung von Arbeitsaufgaben sowie Orientierungshinweise zu weiteren Stellen und Akteuren (Verweisberatung/Lotsenfunktion).

Der Stellenwert oder das Gewicht einzelner Standardsequenzen innerhalb eines Beratungsgesprächs hängt dabei von vielen Faktoren ab. Ein Faktor ist die Art der Anliegen. Bei wenig komplexen Anliegen ist zum Beispiel oft nur eine knappe Information seitens der Beratungskraft nötig, woraus sich weitere Handlungsoptionen für die ratsuchende Person ergeben. Bei komplexen Anliegen handelt die Beratungskraft dagegen häufig viele, wenn nicht alle relevanten Aspekte sehr ausführlich ab. Der jeweilige Informationsstand und die Aufnahmekapazitäten der Ratsuchenden beeinflussen das Beratungsgeschehen dabei auch, ebenso wie die Konkretetheit bzw. Konkretisierbarkeit des Beratungsanliegens am Anfang des Beratungsprozesses. In einigen Fällen weisen auch die Beratungskräfte darauf hin, dass sie sich zu bestimmten, häufig besonders komplexen oder spezifischen Themen erst noch informieren müssen. Im Regelfall zeigen sich die Beratungskräfte über die zahlreichen Beratungsthemen aber gut informiert und orientiert.

---

<sup>77</sup> „Wenn ich jetzt einen Job finde, erlebe ich Befreiung von staatlicher Kontrolle und kann meine Existenz selbst sichern, wie ich mir das wünsche.“ Beratungskraft: „Mhm (bejahend).“ [40700990]

<sup>78</sup> „Wichtig für mich ist immer, wenn ich weiß, dass eine Person hier ist, wenn ich zum Beispiel mal auf Toilette muss oder so oder überhaupt gerade mit einer Person, der mir hilft aus dem Stuhl hier raus, weil die Bremsen kann ich ja selber nicht festmachen, die muss ja einer festmachen, sozusagen (I2: Ja.) und muss da praktisch ... dass ... dass ich wieder rauskomme. Ich komme ja gar nicht raus, sozusagen.“ [...] „Das sind nur Kleinigkeiten, aber die sind für mich sehr wichtig, sage ich immer.“ [40566990] Die Beratungskraft stellt die Verbindung zu einem selbstbestimmten Leben her: „Dann können Sie so leben, wie Sie möchten, Sie können den Assistenten ... Sie sind in der Lage, den Assistenten klare Anweisungen zu geben, was Sie wollen, was Sie nicht wollen.“ Und grenzt dies außerdem gegenüber dem Leben in einer besonderen Wohnform ab: „Und das Wichtige ist ja auch, dass Sie eben selber sagen können: ‚So, ich möchte jetzt dieses, ich möchte jetzt jenes‘ und eben nicht in einer Einrichtung leben, wo dann gesagt wird: ‚So, jetzt gibt es Mittagessen, jetzt ist das‘, sondern Sie können eben selber bestimmen: Ich möchte dieses, ich möchte jenes. [...] Darum geht es.“

## **Klärung von Beratungsanliegen**

Nach den Vorstellungsrunden<sup>79</sup> umfasst der Gesprächseinstieg in den meisten Fällen für die Beratungskräfte, sich nach den Beratungsanliegen der Ratsuchenden zu erkundigen. Selbst bei Folgeberatungen stimmen sich die Beraterinnen und Berater oft kurz wiederholend über Anliegen oder das anstehende Beratungsthema mit den ratsuchenden Personen ab. Dabei bemühen sich die Beratungskräfte im weiteren Gesprächsverlauf eindeutig darum, die Ratsuchenden mit ihren Anliegen und subjektiven Bedarfslagen in den Mittelpunkt zu stellen. Jedoch lässt sich der Beratungsbedarf nicht immer unmittelbar oder einfach bestimmen. Im Gegenteil können Ratsuchende in manchen Fällen ihr Anliegen erst im Gesprächsverlauf konkretisieren, nicht zuletzt auch mittels Unterstützung der Beraterinnen und Berater.

Die Anliegenklärung bekommt eine noch größere Relevanz, wenn die eigentlich adressierte Person bei der Beratung nur passiv teilnimmt (z. B. aufgrund sprachlicher Barrieren oder anderer Beeinträchtigungen) oder überhaupt nicht anwesend ist. Sofern Angehörige oder andere Vertrauenspersonen stellvertretend die EUTB aufsuchen, verweisen Beratungskräfte (teils mit Nachdruck) darauf, dass stets die Bedarfe und Wünsche der Angehörigen im Vordergrund stehen sollten, (der oder die entweder nicht anwesend ist oder dessen aktive Beteiligung aufgrund schwerer kommunikativer Einschränkungen nicht möglich ist). Zum Teil versuchen Beratungskräfte auch, passiv anwesende Beratungsadressatinnen oder -adressaten (die nicht oder nur bedingt aktiv oder durchgehend am Gespräch teilnehmen können) punktuell in Beratungsgespräche mit einzubinden.

## **Handlungsempfehlungen und Handlungsoptionen**

Im Zuge der, teils auch erst gegen Ende der Beratungsgespräche, werden zumeist auch konkrete Überlegungen angestellt, wie weiter verfahren werden kann oder sollte, um zu konkreten Lösungen der besprochenen Fragen und Beratungsbedarfe zu kommen. Dabei geht es oftmals um nächste Schritte, konkrete Verfahrenshinweise, Ratschläge oder auch Handlungsalternativen (s. o.). Die von Beratungskräften aufgezeigten Möglichkeiten und Optionen ergeben sich dabei zum Teil unmittelbar aus ihrer Informationsvermittlung etwa im Zusammenhang der Weitergabe ihres Wissens und ihrer Erfahrungen bei Antragstellungen für Sozialleistungen und im Umgang mit öffentlichen Stellen. Dies nimmt häufig sehr breiten Raum in den Beratungsgesprächen ein. In den meisten Fällen gibt es klare Handlungsempfehlungen seitens der Beraterinnen und Berater, häufig werden den Ratsuchenden aber auch Alternativen aufgezeigt. In manchen Fällen sind die verfügbaren Ressourcen der Ratsuchenden (z. B. hinsichtlich Mobilität, Kommunikation, Unterstützung) genauer zu klären, um realistische und realisierbare Handlungsempfehlungen geben zu können.

Die Ratsuchenden erhalten in der Regel während des Beratungsgesprächs hinreichend Gelegenheit, hinsichtlich der Vorschläge oder Ideen der Beratungskräfte zu überlegen, und werden durch die jeweilige Beratungskraft in keinem der beobachteten Fälle zu schnellen oder spontanen Entscheidungen gedrängt. Ratsuchende stimmen den Vorschlägen der Beratungskräfte oft zu, aber nicht selten werden Vorschläge auch abgelehnt, häufig weil sie selbst andere Wünsche oder Präferenzen als die Beratungskräfte haben. Insofern wirken in diesen Fällen die Ratsuchenden aktiv und mit ihren eigenen Vorstellungen bei den Beratungsgesprächen mit. Das Beratungsergebnis wird also nicht von der

---

<sup>79</sup> Je nach Kontext in Erst- oder Folgegesprächen ausführlicher oder auch kürzer angelegte Sequenzen.

Beratungskraft dominiert oder vorgegeben, sondern entsteht aus der Interaktion der (zwei) Beteiligten. Insofern kann für diese Fälle von einer „Kommunikation auf Augenhöhe“ gesprochen werden.

### **Vergabe von Aufgaben**

Ein weiteres häufiger auftretendes Element von Beratungsgesprächen bildet die Bestimmung von zu erledigenden Aufgaben bis zur nächsten Kommunikation oder dem nächsten Beratungsgespräch. Diese Aufgaben werden meistens durch die Beratungskraft (zum Teil im Rahmen von Gesprächszusammenfassungen), seltener auch durch die Ratsuchenden formuliert. Durchgängig handelt es sich dabei um kleinere, in der Regel gut erfüllbare Aufgaben wie Anträge ausfüllen oder für das nächste Gespräch bestimmte Informationen recherchieren oder Dokumente mitbringen. Ratsuchende tragen dagegen an die Beratungskräfte häufiger die Bitte heran, ihnen (vorliegende) schriftliche Zusammenfassungen zum Stand bestimmter Anliegen zu übermitteln.

Die meisten der Beratungskräfte bemühen sich zudem darum, dass Ratsuchende im Sinne von Empowerment und Selbstbestimmung solche Aufgaben auch möglichst selbst erledigen. Darüber hinaus verlaufen Beratungsgespräche dialogischer, wenn Ratsuchende mit Vorwissen oder schon eingeholten Informationen in das Gespräch kommen. Ist dies nicht der Fall, ist der Redeanteil der Beratungskraft in der Regel deutlich höher, weil diese mehr Zeit auf die Informationsweitergabe verwenden muss – gerade bei den häufig komplexen Anliegen. Außerdem treten Ratsuchende tendenziell selbstbewusster auf, je größer ihre Informiertheit zu den Beratungsanliegen ausfällt, wie verschiedene Fallbeispiele zeigen.

### **Lotsenfunktion und Verweise an andere Stellen**

Ist das Anliegen nicht direkt durch das Gespräch lösbar, setzen die Beratungskräfte mehrere Möglichkeiten ein. In wenigen Fällen recherchieren die Beratungskräfte während der Beratung relevante Informationen, sofern der Zeitaufwand nicht zu groß ist. Andernfalls wird das konkrete Anliegen zurückgestellt und ein Folgekontakt – meist per Mail oder Telefon – verabredet. Bei komplexeren Angelegenheiten verweisen die Beratungskräfte häufiger auch an andere Instanzen, wie etwa spezifische Beratungsstellen (Schuldnerberatung, Sozialberatung etc.), Leistungsträger, öffentliche Einrichtungen, Wohlfahrtsverbände oder auch gemeinnützig orientierte Internetportale. Gelegentlich verweisen die Beraterinnen und Berater auch an Kolleginnen oder Kollegen aus dem eigenen EUTB-Angebot sowie an andere EUTB-Angebote, die teils durch besondere Teilexpertise oder Schwerpunkt-kompetenzen bekannt sind.

Grundsätzlich zeigte sich in allen beobachteten Gesprächen das Engagement der Beratungskräfte, den jeweiligen Beratungsfall lösungsorientiert zu behandeln und voranzubringen. Zugleich mussten die Beratungskräfte nicht selten aber auch auf die institutionell vorgegebenen Grenzen ihrer Beratungstätigkeit verweisen. Am häufigsten wurde diesbezüglich vermittelt, keine Rechtsberatung leisten zu dürfen, vereinzelt auch, dass keine medizinischen Empfehlungen erlaubt sind und auch keine Hilfestellungen bei der Wohnungssuche erfolgen können. Auch in solchen Fällen wurde durch die Beratungskräfte an die geeigneten Stellen verwiesen.

## 6.2 Kommunikative Interaktion

Dieser Abschnitt befasst sich mit verschiedenen kommunikativen Aspekten im Beratungsprozess. Zunächst wird ein Blick darauf geworfen, wie die Verständigung zwischen Beratungskräften und Ratsuchenden verläuft (Abschnitt 6.2.1). Neben dem eigentlichen Beratungsgespräch stellen die Beobachtungs- und Nachfrageninterviewbögen hierzu wichtige Daten bereit, da diese auch Bewertungen der Beratungskräfte und Ratsuchenden zur Verständigung enthalten. Sodann werden ausgesuchte Kommunikationsmuster aus den beobachteten Beratungsgesprächen betrachtet, die von den Beratungskräften ausgehend zum Einsatz kommen und zum Gelingen der Beratungsgespräche beitragen sollen (Abschnitt 6.2.2).

### 6.2.1 Kommunikation und Verständigung

#### **Rahmenbedingungen und äußere Einflüsse auf die Kommunikation**

Vor allem bei den wegen der Coronapandemie digital durchgeführten Beratungen kommt es wiederholt zu punktuellen Störungen. Teilweise bricht bei den Beratungen kurzfristig die Verbindung ab, zudem stört mangelnde Verbindungsqualität hin und wieder die Verständigung zwischen den Gesprächsbeteiligten. Trotz dieser Schwierigkeiten können alle Beratungsgespräche fortgesetzt und zu Ende gebracht werden. Insgesamt zeigen die Beobachtungen einen konstruktiven Umgang beider Gesprächsseiten mit den Videoberatungen, bei dem sich mit den Rahmenbedingungen so gut wie möglich arrangiert wird. Dies bestätigen auch die positiv bewerteten Beratungsergebnisse in den Nachinterviews. Die Ratsuchenden waren mit den Videoberatungen fast immer sehr zufrieden und die Beratungskräfte werteten diese fast alle als Erfolg.

In den in Präsenz durchgeführten Beratungen treten ebenfalls Störungen auf. In Einzelfällen stören je nach Beratungsort ein Radio, Schulläuten, Telefonklingeln oder auch Handwerker im Büro. Auch in diesen Fällen ist nicht zu beobachten, dass sich Beratungskräfte oder Ratsuchende davon in größerem Maße negativ beeinflussen lassen. Im Gegenteil sind die Beratungsgespräche praktisch durchweg durch eine positive Gesprächsatmosphäre bestimmt. Die Bewertung der Präsenzberatungsgespräche durch Ratsuchende und Beratungskräfte ist ähnlich wie bei der Digitalberatung ebenfalls ganz überwiegend positiv. Zusammengefasst treten in den beobachteten Beratungen mit Blick auf die Rahmenbedingungen zwar punktuell technische Ausfälle (bei Videokommunikation) und andere, vor allem akustische oder lärmbedingte Störungen auf, die aber den Prozess und das Gelingen der Beratung insgesamt nicht gefährden.

#### **Kommunikatives Verständnis**

Mit Blick auf die Ebene der Kommunikation können die untersuchten Fallbeispiele auch unterschiedliche und unterschiedlich schwierige Konstellationen belegen. So beinhalteten die Beobachtungen auch zwei Fälle, in denen aufgrund der körperlichen Beeinträchtigungen in dem einen Fall eine verbale Kommunikation gar nicht möglich war, und in dem anderen Fall nur schriftlich über ein Tablet sowie unterstützt durch eine persönliche Assistenz kommuniziert werden konnte. Diese Fälle verweisen grundsätzlich auf den Umstand, dass im Fall spezifischer Beeinträchtigungen und Behinderungen auch besondere Kommunikationsmittel und -vorkehrungen eingesetzt werden müssen, um überhaupt eine Kommunikation und mithin auch eine Beratung zu ermöglichen. Hier stößt die Festlegung und der Anspruch der EUTB, alle Menschen gleichermaßen geeignet und angemessen beraten zu

können, offensichtlich an Grenzen. Denn ohne Hilfsmittel, Medien und/oder bestimmte Kommunikationskompetenzen (z. B. Gebärdensprache, Lormen) kann in bestimmten Fällen gar keine sinnvolle Beratung stattfinden. Die zwei beobachteten Beispiele stehen allerdings nach Maßgabe der Befunde (im Fall 1 kein Audiomitschnitt vorhanden) eher für gelingende Kommunikation, Verständigungsorientierung und Beratungserfolg.

Im erstgenannten Beispielfall steht die Sehfähigkeit der mehrfach und schwer beeinträchtigten Ratsuchenden grundlegend zur Überprüfung an, die vor Ort in der Pflegeeinrichtung durch die EUTB-Beratungskraft durchgeführt und von einer Fachkraft bzw. der Stationsleitung der Einrichtung begleitet wird. Für die Ratsuchende ist ein Sprachcomputer mit Augensteuerung das zentrale Kommunikationsmittel; durch eine bessere Anpassung dieses Geräts könnte sie besser und selbstbestimmter kommunizieren. Während des Beratungsgesprächs finden hierzu verschiedene Tests unter Mitwirkung der Beratungskraft statt (zwischenzeitlich sind anderweitig medizinische Interventionen notwendig), die ein Sehvermögen der Ratsuchenden belegen. Außerdem reagiert die Ratsuchende nach Einschätzung der Beraterin sehr positiv auf ihre Person, demzufolge ein Zugang und Kontakt hergestellt werden. Auf Basis der Befunde wird als Beratungsergebnis die Optimierung des Augensteuerungscomputers festgestellt.

Die zweitgenannte, nahezu taubblinde Person bestätigt im Nachinterview zum Beratungsgespräch, dass die tabletgestützte Kommunikation mit der EUTB-Beraterin aus ihrer Sicht positiv und unkompliziert verlief. Dabei handelte es sich um eine Folgeberatung, Ratsuchende und diese EUTB stehen seit etwa zweieinhalb Jahren im Austausch, was die Kommunikation mutmaßlich begünstigt. Die Ratsuchende bringt zum Ausdruck, die Beraterin stets als konstruktiv und empathisch zu erleben. Die Beraterin zeigt sich zufrieden über den Beratungsverlauf, da perspektivisch die weiteren Schritte besprochen wurden und die Ratsuchende sehr gut mitgewirkt habe.

In den Nachinterviews wurden die Beratungskräfte auch um ihre Einschätzung gebeten, ob die Ratsuchenden nach ihren Eindrücken alle Inhalte und Ausführungen des Beratungsgesprächs verstanden hatten. Nach Einschätzung der Beratungskräfte konnten demnach durch technische Schwierigkeiten und Sprachbarrieren bedingt Ratsuchende punktuell inhaltlich nicht durchweg folgen. Außerdem gingen die Beratungskräfte in Einzelfällen davon aus, dass die Ratsuchenden sehr komplexe Sachverhalte nicht immer vollständig erfassten. In diesem Zusammenhang wurden vereinzelt Behinderungen und Beeinträchtigungen als vermuteter Faktor benannt, die die Informationsaufnahme der Ratsuchenden einschränkten.

Die Ratsuchenden geben in den Nachinterviews bis auf eine Ausnahme an, alle Ausführungen der Beratungskraft verstanden zu haben. Die Ausnahme bezieht sich auf einen Fall, bei dem die Ratsuchende erst seit kürzerer Zeit Deutsch lernt und entsprechend Sprachbarrieren bestehen. Die Beratungskräfte weisen hingegen einige Male auf eigene Verständnisprobleme hin, die in erster Linie in den digitalen, videobasierten Beratungen auftraten. Außerdem lagen erschwerte Bedingungen in den zwei Gesprächen vor, in denen nur tabletgestützt bzw. über einen Computer mit Augensteuerung vermittelt kommuniziert werden konnte.

Was die Verständigung und das Verstehen von Gesprächsinhalten angeht, fallen die Sichtweisen von Ratsuchenden und Beratungskräften in der Gesamtschau also zum Teil etwas auseinander. Wie gesehen, zeigen sich Beratungskräfte in Nachinterviews teilweise skeptisch, ob von Ratsuchenden alle Informationen ausreichend verstanden wurden, wohingegen Ratsuchende bis auf eine Ausnahme angeben, alle Ausführungen der Beratungskraft verstanden zu haben. Ein Grund für diese Unterschiede in

den Einschätzungen mag mit den professionell(er) geprägten Sichtweisen der Beratungskräfte auf Kommunikationsprozesse zu tun haben.

Mit Blick auf die Kommunikation bildet auch die Verständigungsorientierung einen der Maßstäbe für die Qualität der Beratungsinteraktion (siehe dazu auch den Referenzrahmen für Beratungsqualität im Anhang sowie das Kompetenzmodell psychosozialer Beratung in Abschnitt 3.2). Verständigungsorientierung bedeutet seitens der Beratungskräfte, Asymmetrien der Fachexpertise zu mildern und auch komplexe Sachverhalte möglichst leichtverständlich und strukturiert darzustellen, sodass das Verständnis der oder des Ratsuchenden optimiert wird (Schütz et al. 2011: 22). Neben geeigneten Fragen und (Zwischen-)Zusammenfassungen ist dafür auch ein verständlicher Sprachgebrauch (Verzicht auf Fachsprache, Fremdwörter, Bandwurmsätze etc.) wichtig. Aufseiten der Ratsuchenden ist wiederum aktive Gesprächsmitwirkung, aufmerksames Zuhören und gegebenenfalls auch Nachhaken oder Widerspruch erforderlich, damit das Beratungsgespräch verständigungsorientiert verlaufen kann. Wird etwa auf Nachfragen verzichtet, obwohl ein Sachverhalt nicht richtig verstanden wurde, steigt das Risiko auf einen Gesprächsmisserfolg.

Nach Maßgabe der vorliegenden Transkripte sowie den Einschätzungen der jeweils Beobachtenden aus den Beobachtungsprotokollen ergibt sich in der Gesamtschau ein Bild eines überwiegend angemessenen Sprachgebrauchs der Beratungskraft, der mit den Sprachkompetenzen der Ratsuchenden korrespondiert. Auch Fremdwörtergebrauch tritt kaum auf. Die Verwendung bestimmter Fachbegriffe (wie Eingliederungshilfe, Pflegegrad, Persönliches Budget, unterstützende und qualifizierende Assistenz etc.) ist dagegen thematisch bedingt vielfach unvermeidlich, wobei in einer Reihe von Fällen die Ratsuchenden teilweise bestimmte Begriffs- und Rechtskenntnisse mitbringen.

Insgesamt werden die meisten Beratungsgespräche positiv bis sehr positiv von den Ratsuchenden beurteilt, zumeist vor dem Hintergrund einer Einschätzung, mit dem Anliegen vorangekommen zu sein. Nur in wenigen Fällen ergeben sich seitens der Ratsuchenden in den Nachinterviews bestimmte Einschränkungen dieses Urteils und Verweise auf gewisse Unzulänglichkeiten. So zeigt sich ein Elternpaar nach der Beratung zwar im Grunde eher zufrieden, ein Elternteil hätte sich aber noch mehr konkretere Hinweise und eine Kontaktvermittlung gewünscht. In einem anderen Fall bewertet die Ratsuchende das Beratungsgespräch ebenfalls als informativ und hilfreich und findet auch die Beratungskraft sympathisch und empathisch. Da aus ihrer Sicht die Beraterin aber zu wenig Antworten auf ihre speziellen Bedürfnisse als Autistin hatte, möchte die Ratsuchende bei dieser keine weitere Folgeberatung haben. In einem weiteren Fall, für den keine Audioaufzeichnung vorliegt, zeigt sich die Ratsuchende zwar auch eher zufrieden, die Protokolle zum Beratungsgespräch und den Nachinterviews verweisen allerdings auf eine teilweise nur suboptimale Kommunikation zwischen den Beteiligten. So hat sich die Ratsuchende offenbar nicht getraut, ihre für sie relevanten weiterführenden persönlichen Wünsche gegenüber der Beratungskraft zu artikulieren, die Beraterin hat wiederum die stark sehbeeinträchtigte Ratsuchende als teilweise unkonzentriert wahrgenommen, da diese „andere Sachen im Kopf“ gehabt habe. Außerdem hatte die Beraterin im Gespräch die Peer-Situation nicht hinreichend verdeutlicht, der Ratsuchenden war daher die Sehbeeinträchtigung der Beraterin nicht bewusst.

### **Monologische und dialogische Kommunikation**

Als teilweise schwierig oder suboptimal erscheint aus der Außenperspektive die in manchen Beratungsgesprächen sehr dominante Rolle der Beratungskraft. In diesen Gesprächen führt die Beraterin oder der Berater praktisch unaufhörlich das Wort, sodass die Beratung quasi monologisch und nicht (mehr) dialogisch verläuft. Die ratsuchende Person wird, umgangssprachlich gesprochen, „zugeschaltet“ und erhält in diesem Rahmen bis auf kurze Zustimmungsbekundungen („Ja, ja.“ „Ach so. Okay“)

wenig Raum, sich aktiv in das Gespräch einzubringen – so geschehen etwa in einem Beratungsgespräch, in dem es um die Beantragung von Leistungen der Eingliederungshilfe, insbesondere der Schulwegsbegleitung, das Persönliche Budget, Pflegegrad, Pflegegeld und Pflegebegutachtung ging. Hierbei kam auch eine ausführliche Demonstration eines (fiktiv befüllten) Pflegegradrechners zum Einsatz. Diese Beratung verlief seitens der Beratungskraft überaus fachlich sicher und sachkompetent, allerdings eben in größeren Passagen als Einwegkommunikation. Nach Einschätzung des Forscherteams gelang die Beratung vom Ergebnis her dennoch, da die Ratsuchende offenbar alle Informationen gut verstehen und verarbeiten konnte, was auch durch das Nachinterview bestätigt wird. Die Fülle und Dichte der übermittelten Informationen und Hinweise war indes zweifelsohne sehr hoch. Die Beratungskraft räumt ein, hier eine umfassende „360-Grad-Beratung“ geleistet zu haben, die von der Mitwirkung und flexiblen Auffassungsgabe der Ratsuchenden profitiert habe.

Auch weitere Gespräche sind zum Teil sehr stark von teils längeren fachlichen Ausführungen geprägt, es gibt aber auch Beispiele für stärker dialogisch geprägte Beratungen. Bei einem Fall, in dem es thematisch um Facetten der Rente und Erwerbsminderungsrente, um Antragstellung für einen Schwerbehindertenausweis sowie Zukunftsperspektiven im Arbeitsleben ging, neigte die Beratungskraft zwar ebenfalls zu teils sehr wortreichen Ausführungen, stellte aber auch immer wieder dezidierte Zwischenfragen, und die Ratsuchende brachte sich ihrerseits auch von sich aus aktiv in das Gespräch ein. Beide Beteiligte bewerteten im Nachgang das dialogische Gespräch „auf Augenhöhe“ sehr positiv und die Ratsuchende sah sich bestärkt und gut beraten mit ihrem Anliegen.

## 6.2.2 Wichtige Kommunikationsmuster

Die Gespräche der EUTB sind grundlegend lösungs- und zielorientiert in dem Sinne ausgerichtet, die Ratsuchenden bei ihren Anliegen zu unterstützen und voranzubringen, gegebenenfalls auch bis zum Abschluss oder der Klärung des Anliegens. Dies setzt notwendig eine gelingende Kommunikation voraus. Für eine erfolgreich verlaufende Kommunikation bemühen sich die Beteiligten zunächst in aller Regel um eine möglichst freundliche und angenehme Gesprächsatmosphäre. Darüber hinaus nutzen die Beratungskräfte eine Reihe von teils bewusst eingesetzten Kommunikationsmustern. Gleichzeitig bringen Beratungskräfte teilweise eine aufrichtige Anteilnahme zum Ausdruck und zeigen sich empathisch und einfühlsam gegenüber den Lebenslagen und Problemen der Ratsuchenden. In der Regel liegt die Gesprächsführung bei den (durch kommunikative Praxis geschulten) Beratungskräften, wohingegen bei den Ratsuchenden die kommunikativen Kompetenzen unterschiedlich ausgeprägt sind. Dies spiegelt sich in Form und Umfang der sprachlichen Mitwirkung der Ratsuchenden wider.

Bei den Kommunikationsmustern fällt besonders die Betonung des Peer-Aspektes im Sinne der gemeinsam geteilten Erfahrungen (von Beeinträchtigungen und Behinderungen) durch die Beratungskräfte auf. Ein weiterer Kommunikationsansatz zeigt sich im Erzeugen von einem Zusammengehörigkeitsgefühl. Die Beratungskräfte versuchen damit zu unterstreichen, dass sie die Beratungsanliegen der Ratsuchenden gemeinsam mit ihnen lösen werden. Überdies zeigt sich in den Beratungen die gegenseitige Vermittlung von Wertschätzung, vor allem durch verbales Lob und Anerkennung. Die Ratsuchenden geben oftmals direkte positive Rückmeldungen zur Beratung, die meist über rein inhaltliche Aspekte hinausgehen. Vereinzelt ist auch der Einsatz von Humor zu beobachten – was hier als eher nachgeordnete Kommunikationsform eingeordnet wird. Humoreinsatz erfolgt durch beide Seiten, teils spontan und teils eher planvoll.



## Betonung von Peer-Beratung

Peer-Beratung als Beratung von Betroffenen für Betroffene ist im Gesetz und in der Förderrichtlinie zur EUTB verankert und wird von der Mehrheit der EUTB auch angeboten (siehe Abschnitt 2.4.2). Die Beratungskräfte in den beobachteten Gesprächen nehmen verschiedentlich auf das Peer-Beratungskonzept Bezug, indem sie ganz praktisch ihre eigenen Erfahrungen mit Beeinträchtigungen und Behinderungen in einen Zusammenhang mit denen der Ratsuchenden stellen. Am häufigsten werden dabei eigene Beeinträchtigungen erwähnt, um auf ähnliche Erfahrungshintergründe aufmerksam zu machen.<sup>80</sup> Da viele Beeinträchtigungen nicht direkt ersichtlich oder erkennbar sind, sind solche verbalen Hinweise der Beratungskräfte auch teilweise erforderlich, um den Peer-Zusammenhang kommunikativ herzustellen. Dies trifft auch auf den Status „Angehörige von Menschen mit Behinderungen“ zu, den einzelne Beratungskräfte sich ebenfalls verbal attestieren. Darüber hinaus versuchen die Beratungskräfte auch andere Erfahrungen oder Merkmale herauszustellen, die sie mit Ratsuchenden teilen, zum Beispiel einen Migrationshintergrund oder das Herkunftsland. Dieser Ansatz funktioniert allerdings nicht immer. In einigen Fällen weichen die Erfahrungskontexte zwischen Beratungskraft und der oder dem Ratsuchenden zu stark voneinander ab, um als Peer-Erfahrung überzeugen zu können.<sup>81</sup> Diese weniger gelungenen Versuche wirken sich in der Folge in den beobachteten Fällen aber nicht weiter nachteilig auf die Kommunikation aus.

## Vermittlung von Solidarität und Gemeinsamkeit

Der verbale Ausdruck von Solidaritätsbekundungen, gemeinsam geteilter Erfahrungen und gemeinsamer Problembearbeitung ist ein weiteres Kommunikationsmuster, das mit dem Peer-Konzept punktuelle Ähnlichkeiten und Parallelen aufweist. Hierbei versichern die Beratungskräfte den Ratsuchenden, gemeinsam mit ihnen in deren Anliegen involviert zu sein – und auch entsprechend gemeinsam an einer Lösung zu arbeiten. Dafür verwenden die Beratungskräfte bei der Besprechung der Anliegen unter anderem häufiger die sprachliche Wir-Form<sup>82</sup> und beziehen hierbei zudem eine Perspektive,

---

<sup>80</sup> Beispiele dafür: „Bei mir ist klar: von Geburt an sehbehindert und irgendwann – was weiß ich – mit fünf haben sie das relativ spät festgestellt, aber irgendwann gab es mal den Schwerbehindertenausweis, weil geht ja auch nicht wieder weg. So.“ [40612990] Im Gesprächskontext der Antragstellung eines Schwerbehindertenausweises ergibt diese Information zwar keinen unmittelbaren Mehrwert für die Ratsuchende, stellt aber den kommunikativen Zusammenhang ähnlicher Erfahrungen her. Ähnlich in einem anderen Beispiel, bei dem der Berater die ratsuchende Person auf die geplante Antragstellung der Eingliederungshilfe mit dem Hinweis auf eigene Erfahrungen vorbereiten möchte: „Also bei mir war es zum Beispiel so, dass sie wirklich gefragt haben: Wie oft am Tag lassen Sie sich etwas zu trinken anreichen oder so was. Sie müssen das denen nicht genau sagen, sagen Sie es denen nur grob. Die wissen auch, dass diese Fragen viel zu ... viel zu genau sind, eigentlich.“ Und mit Blick auf die Beantragung einer Assistenz: „Ja, ich muss Ihnen leider sagen, Sie wissen ja, ich lebe ja auch selber mit Assistenz, ne? Das ist [...] leider vollkommen normal, dass das sehr, sehr lange dauern kann, vor allem, wenn es um einen, sage ich mal, um einen solch hohen Assistenzbedarf geht wie bei Ihnen, die 24 Stunden. Da wird das ja auch also in die mehreren Tausend Euro im Monat gehen. Und dann wollen die natürlich alles ganz genau überprüfen...“ [40566990] Eine andere Beraterin verweist auf ihre Angehörige, die wie die Ratsuchende an schweren Krankheiten leidet: „... also ich kann es ja mal erklären. Meine Schwester hat Brustkrebs und auch eine ganz schwere Form von Brustkrebs. Und mein Papa, der hatte Bauchspeicheldrüsenkrebs. Und mein Vater, der hatte das Fatigue-Syndrom.“ [40172994]

<sup>81</sup> In einem Fall versucht die Beratungskraft [40172990] – wenn auch in eher scherzhafter Weise – eine Gemeinsamkeit mit einer ratsuchenden Person mit Gedächtnisstörungen zu konstruieren: „Also falls es Sie beruhigt, also ich brauche auch meine To-do-Liste und ich vergesse leider auch sehr viel, aber, genau.“ Da der Vergleich zwischen dieser Alltagserfahrung der Beratungskraft und den durch eine Beeinträchtigung verursachten Problemen der Ratsuchenden nicht trägt, weist die ratsuchende Person die unterstellte geteilte Erfahrung dezidiert zurück: „Nein, naja, bei mir ist das leider ein bisschen anders, ich habe da wirklich [...] das gehört auch mit zur Diagnose, das ist eine Blockade, mir faulen die Hände ab, mir fallen tausend Sachen ein, die dann gerade gemacht werden müssen und ich mache dann auch tausend Sachen.“ In einem anderen Fall [40172994] versucht die Beratungskraft auf persönlich vergleichbare Schwierigkeiten bei der Wohnungssuche hinzuweisen, was ebenfalls nicht überzeugen kann, da die Ratsuchende aufgrund des Ausmaßes ihrer Beeinträchtigungen inklusive Sprachbarrieren mit mutmaßlich viel stärkeren Schwierigkeiten bei der Wohnungssuche konfrontiert sein dürfte.

<sup>82</sup> Zum Beispiel in Hinblick auf die Beantragung des persönlichen Budgets: „Und ich bin mir sicher, auch, wenn es lange dauert, haben Sie Geduld! Wir werden das auf jeden Fall gemeinsam durchstehen, das Budget.“ Oder im Kontext, eine passende Arbeitstätigkeit für die Ratsuchende zu finden: „Ach komm, wir schaffen das!“ [40539990]

die den Ratsuchenden vermitteln soll, mit ihren Anliegen „nicht allein“ zu sein.<sup>83</sup> Weitere Ansatzpunkte zur Stärkung eines Gefühls der Zusammengehörigkeit sind Aussagen, die das Verstehen und Nachvollziehen von Anliegen und Argumenten unterstreichen.<sup>84</sup> Ein drittes Mittel ist die Bezugnahme oder beispielhafte Darstellung eigener ähnlicher Erfahrungen (ohne dabei das Peer-Konzept zu bemühen)<sup>85</sup>.

### Vermittlung von Wertschätzung und Einsatz von Humor

Ein weiteres Kommunikationsmittel von sowohl Beratungskräften als auch Ratsuchenden bildet die Vermittlung von Wertschätzung. Dies erfolgt durch Komplimente und Anerkennung von Aktivitäten.<sup>86</sup> Dabei zielen die Beraterinnen und Berater offensichtlich primär darauf, das Selbstbewusstsein der Ratsuchenden für die Lösung von Problemen zu erhöhen. Die ratsuchenden Personen geben hingegen vor allem positive Rückmeldung zur Beratung.<sup>87</sup> Diese zumeist sehr knapp gehaltenen Aussagen gehen über rein informative Aussagen hinaus und zeigen, dass die Ratsuchenden auch ihre Wertschätzung für die Beratungskräfte ausdrücken möchten.

Ein letztes Kommunikationsmittel, das sich in den Gesprächen mitunter als wichtig erweist, ist Humor. In den beobachteten Fällen trägt Humoreinsatz zur Lockerung der Gesprächsatmosphäre bei, manchmal auch als ironische Bemerkungen (siehe Fußnote 85). Bei den beobachteten Gesprächen unterscheiden sich dabei Ausmaß und Spontanität des Einsatzes von humoristischen Mitteln. In einem Fall sind Beratungskraft und Ratsuchende offenbar durch mehrere Beratungsgespräche schon länger miteinander bekannt und so vertraut miteinander, dass sich spontane Witzeleien erlaubt werden.<sup>88</sup> In einem anderen Fall scheint der Einsatz von jovialen Veranschaulichungen im Repertoire der Beratungskraft zu liegen, was im konkreten Fall dann auch mal danebengeht.<sup>89</sup> Auffällig in beiden Fällen ist hingegen, dass zuerst die Beratungskräfte Humor einsetzen, im weiteren Verlauf die Ratsuchenden aber auch ihrerseits schlagfertige Antworten geben bzw. pointierte Anekdoten erzählen. Dies ist vermutlich nicht als Zufall, sondern als Zeichen einer sukzessiv gelösten Atmosphäre in der Beratung zu werten.

---

<sup>83</sup> „Und da sind Sie auch nicht alleine mit, kann ich Ihnen sagen, sind Sie nicht alleine mit, wirklich.“ [40172991]

<sup>84</sup> „Ja, das verstehe ich. Das verstehe ich.“ [40172994] Dieses schlichte Signalisieren, Ratsuchende und ihre Anliegen verstehen zu können, setzen die Beratungskräfte ziemlich häufig in der Kommunikation ein.

<sup>85</sup> „Ja, ich meine, das ist auch bei den Gesunden so. Also mein 22-Jähriger beschäftigt sich ganz sinnvoll mit Videospiele und ganz sinnvoll mit Pumpen in der Muckibude und super sinnvoll neben seinem Job als Mechatroniker ...“ [40612992]

<sup>86</sup> So lobt eine Beratungskraft eine Ratsuchende, weil diese sich überwunden hat, den wichtigen, nicht selbstverständlichen Schritt zu einer Beratung einzuschlagen: „Das ist ein sehr großes Zeichen von Stärke.“ [40172994] Stärkender Zuspruch (im Beispiel hinsichtlich der Arbeitssuche) gilt auch für dieses Beispiel: „Ja, ich kenne Sie ja auch. Sie sind ja ein positiver Typ, ne, und lassen sich ja auch nicht so schnell entmutigen.“ [40566990]

<sup>87</sup> In diesem Beispiel drückt die Ratsuchende vor allem aus, dass ihr geholfen wurde und das Gespräch an sich ihr Allgemeinbefinden verbessert hat: „Ach, ihr habt schon so viel getan heute. Ich fühle mich einfach nur viel, viel besser. Fühlt sich gut an jetzt. Das hat ... jetzt ist wieder Zuversicht da. Das ist schön [...] Ah, so ein Gespräch tut gut [...] Das ist gut. Sie machen mir Mut. Das ist gut.“

<sup>88</sup> Beratungskraft B: „Wir müssen den Weg vorplanen in der Werkstatt. Weil, wo ich dich auch nicht sehe [...] und da waren wir uns immer einig, ist, in der Werkstatt Kalender einsortieren, mit Schokolade. Also definitiv nicht. Das lässt dein Intellekt gar nicht zu.“ Ratsuchenden-Replik (R): „Das mache ich eine Woche, dann bin ich krank.“ B: „Oder du hast zugenommen.“ (alle lachen.) R: „Das würde auch passieren. Ja.“ B: „Also ich würde wahrscheinlich zunehmen.“ (lachen)

<sup>89</sup> Dieser Berater versucht etwa die Stimmung des Gespräches mit einem für die ratsuchende Person etwas abwegigen Beispiel aufzuheitern: „Sagen wir mal, eine Umschulung zu machen, und dann wären Sie (R1: Ja.) demnächst ICE-Fahrerin, ja?“ Die Ratsuchende reagiert zwar zunächst etwas lachend, bremst dann aber aus: „Jaja, ich weiß schon, was Sie meinen.“ Allerdings bleibt die Gesprächsatmosphäre weiterhin gelöst und die Ratsuchende bringt ihrerseits eine kleine Anekdote ein: „Heute. Ich habe heute telefoniert. 45 Minuten war ich in der Warteschleife [...] Ich habe echt gebetet: Lieber Gott, lass mich bitte nicht wieder rückfällig werden, keine Zigaretten kaufen.“ (Beide lachen) [40612990]

### 6.3 Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse

Die EUTB bildet eine gesetzlich definierte Form der Beratung mit einem spezifischen Auftrag und Aufgabenbereich, die sich als eine „von Leistungsträgern und Leistungserbringern unabhängige“ Beratung (§ 32 SGB IX Absatz 1) explizit an Menschen mit Behinderungen und von Behinderung bedrohte Menschen richtet. Die EUTB soll zu Reha- und Teilhabeleistungen nach dem SGB IX „ergänzend“ informieren und beraten (§ 32 SGB IX Absatz 2), zugleich ist für die EUTB das Peer-Prinzip „Beratung von Betroffenen für Betroffene“ festgeschrieben (§ 32 SGB IX Absatz 3). Außerdem ist die EUTB in Korrespondenz zu den allgemeinen Zielsetzungen des SGB IX der Hilfe zur Selbsthilfe und der Stärkung von Selbstbestimmung und Befähigung (Empowerment) verpflichtet.

Damit die EUTB als so institutionalisierte Form der Beratung funktionieren kann, müssen wie bei jeder anderen Beratung mindestens zwei Kompetenzbereiche zugleich abgedeckt werden: Zum einen ist fachspezifisches Wissen, zum anderen sind Kommunikations- und Handlungskompetenzen erforderlich, um Gespräche mit Ratsuchenden und Dritten sinnvoll und erfolgreich gestalten zu können. Nur wenn diese Bereiche bedient werden und zusammenwirken, kann von professioneller Beratung gesprochen werden (Engel / Sickendiek 2005; Ertelt / Schulz 2002). Ausdifferenziert gemäß dem für die Evaluation maßgeblichen Referenzrahmen und Kompetenzmodell psychosozialer Beratung (Matzel, Schütz, Wansing et al. 2021; sowie Anlagenband) ist die Kombination der drei Elemente Fachkompetenz (Wissen), Methodenkompetenz (Können) und sozial-emotionale Kompetenz (Handlungsorientierung) unerlässlich, um den Anforderungen der EUTB gerecht werden zu können.

In diesem konzeptionellen Rahmen gelten auch einige generische Merkmale, die auf Freiwilligkeit basierende Beratung und Beratungsprozesse auszeichnen und zu einer gelingenden Beratung oder zu Beratungsqualität beitragen (Yildiz / Godemann 2017; NfB 2011; Schütz et al. 2011; Bahrenberg 2002):

- Beratung erfolgt als interpersonaler Interventionsprozess zwischen Beraterin/Berater und Ratsuchender/Ratsuchendem, um das Beratungsanliegen zu lösen oder der Lösung dieses Anliegen näher zu kommen.
- Das Beratungshandeln orientiert sich an den Anliegen und Ressourcen der Ratsuchenden. Beratungskräfte unterstützen die Ratsuchenden bei deren selbstbestimmten Entscheidungsprozessen.
- Der Beratungsprozess erfolgt (trotz des in der Regel asymmetrisch verteilten Fachwissens) als Co-Produktion gemeinsam, interaktiv und partnerschaftlich („auf Augenhöhe“).
- Die Beratung ist ziel- und lösungsorientiert.
- Die Beratung verläuft in der Kommunikation verständigungsorientiert und transparent.
- Die Beratungskräfte verfügen aufgrund ihrer Aus- und Fortbildung sowie Berufserfahrung über ein Kompetenzprofil, das sie zu professioneller Beratung befähigt. Dazu gehört auch der Einsatz unterschiedlicher Gesprächstechniken und Beratungsmethoden.
- Das Kompetenzprofil der Beratungskräfte befähigt diese auch dazu, netzwerkorientiert zu beraten, das heißt, bei Bedarf eine Lotsenfunktion wahrzunehmen und an weitere Akteure oder Einrichtungen zu verweisen.

Die beobachteten Beratungsgespräche der EUTB wurden unter folgenden Perspektiven betrachtet und untersucht:

- Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Beratungskonstellationen
- Themenvielfalt und Themenbearbeitung
- typische und besondere Aspekte der Beratungsprozesse
- Kommunikative Interaktion bei der Beratung

Diese Aspekte werden hier nun nochmals analytisch zusammengefasst und bilanziert. Dabei wird auch die aufgeworfene Frage einbezogen, woran sich gute Beratung und Beratungsqualität festmachen lässt und inwieweit die beobachteten Beratungen den skizzierten Qualitätsdimensionen entsprechen. Angesichts von 23 erfassten Gesprächen kann und soll diese Stichprobe keinen (wie auch immer definierten) repräsentativen Querschnitt zum Beratungsgeschehen der EUTB abbilden. Die Beobachtungen sind aber dazu geeignet, exemplarisch und phänotypisch die EUTB-Beratungspraxis zu erfassen und in diesem Rahmen auch einige Aspekte herauszuarbeiten, deren Geltungsbereich über den Einzelfall hinausweisen (können).

Zunächst zeigen die beobachteten Gespräche trotz ihrer relativ kleinen Anzahl ein breit gefächertes Spektrum an Fallkonstellationen. Die empirischen Ergebnisse bestätigen somit eine zentrale Arbeitshypothese und Erwartung des Forschungsteams, wonach die EUTB mit einer hohen Vielfalt unterschiedlicher Kombinationen von Ratsuchenden und thematischen Anliegen zu tun hat. Die Vielfalt der Ratsuchenden umfasst dabei Menschen aller Altersgruppen, Beratung für sich selbst und stellvertretend als Angehörige, unterschiedliche Lebenslagen und diverse Ausprägungen der Art und Schwere von Beeinträchtigungen und Behinderungen. Eine zentrale Aufgabe der EUTB besteht darin, sich auf diese Vielfalt ganz unterschiedlicher Menschen einzustellen und mit diesen in angemessener, geeigneter Weise zu kommunizieren, um erfolgreich beraten zu können.

Als ein drittes wichtiges und typisches Merkmal der Beratungskonstellation und der Komplexität des Beratungsgeschehens der EUTB ist daran zu erinnern, dass bei einem Beratungsgespräch sehr häufig mehrere Beratungsanliegen oder -themen zur Sprache kommen, die nur teilweise sequentiell und strukturiert, teilweise auch zirkulär oder themenspringend in Beratungsgesprächen behandelt werden. Nach Maßgabe der vorliegenden Befunde beinhalten aber die meisten der beobachteten EUTB-Beratungsgespräche (Elemente der) Klärung von Anliegen und Beratungsbedarf, Entwicklung/Vorstellung von (lösungsorientierten) Handlungsoptionen und Ratschlägen, Abstecken von Aufgaben für die/den Ratsuchenden sowie bedarfsweise Verweise an andere Stellen. Diese Elemente tauchen dabei ebenfalls nicht immer in der Reihenfolge auf, wie sie typischerweise in zielsteuerungsorientierten Phasen- oder Ablaufmodellen der Beratung vorstrukturiert sind (Wimmer 2004; Zahn et al. 2010).

Mit Blick auf die Kommunikation treten in der Gesamtschau der 23 erfassten Beratungsgespräche insgesamt nur wenig nachweisliche Kommunikations- oder Verständnisprobleme auf. Diesbezüglich ergeben sich auch auf der sprachlich-semantischen Ebene insgesamt keine Anhaltspunkte für größere Verständnisschwierigkeiten oder Kommunikationsstörungen.

Nicht durchgängig wird in den Gesprächen dagegen dem Maßstab entsprochen, den Beratungsprozess als gemeinsame und interaktive Co-Produktion von beratender und ratsuchender Person zu gestalten. Zwar ist in der Gesamtschau der beobachteten Gespräche zumeist eine aktive Mitwirkung der Ratsuchenden festzuhalten, auch wenn ihre Gesprächsanteile in der Regel kleiner ausfallen als die der Beratungskräfte. Wie oben ausgeführt, werden aber in wenigen Einzelfällen von Beratungskräften sehr umfangreich viele Detailinformationen zu mehreren Teilthemen aneinandergereiht vermittelt, ohne die Ratsuchenden dabei aktiv in das Gespräch einzubeziehen. In anderen Gesprächen gelingt eine aktive Mitwirkung der Ratsuchenden eher, trotz hoher Informationsfülle und Gesprächsdominanz der Beratungskraft.

Mit der Frage des Umfangs und der Detaillierung der Informationsvermittlung in den Beratungsgesprächen ist dabei möglicherweise ein grundsätzliches Dilemma der EUTB berührt. Angesichts der Komplexität der Rechtsmaterie des SGB IX (und dessen Schnittstellen zu weiteren SGB) kann die EUTB ihrem Auftrag der Vorfeldberatung von leistungsrechtlichen Antragstellungen auf der einen

Seite nur sinnvoll entsprechen, wenn auch hinreichend (genau und ausführlich) fachliche Expertise und Input durch die Beratungskraft geleistet wird. Dies erfordert zwangsläufig auch größere Gesprächsanteile der Beratungskraft. Auf der anderen Seite soll das Beratungsgespräch die Ratsuchende oder den Ratsuchenden weder über- noch unterfordern und deren Mitwirkung und Selbstbestimmung garantieren, was durch „expertokratische“ Informationsvermittlung wiederum erschwert wird. Diese fachlichen und kommunikativen Anforderungen angemessen auszubalancieren, erfordert jeweils angepasste Lösungen für den Einzelfall.

Die beobachteten Gespräche entsprechen noch weiteren der eingangs skizzierten Kriterien, die den Beratungserfolg begünstigen. So kommt bei den EUTB-Beraterinnen und Beratern die Grundhaltung, ausschließlich dem Wohl der Ratsuchenden verpflichtet zu sein und zu beraten, insgesamt sehr deutlich zum Ausdruck. Dies äußert sich beispielsweise in den Anstrengungen, die Beratungsanliegen und Unterstützungsbedarfe möglichst klar herauszuarbeiten. Auch zeigt sich diese Haltung in Warnungen vor Risiken, etwa vor vorschnellen Entscheidungen, aber auch in Bezug auf bestimmtes (unterstelltes) Behördenhandeln. Und ebenso manifestiert sie sich auch durch die Vermittlung menschlicher Anteilnahme und Verständnis für die oder den Ratsuchenden. Außerdem, auch das ein klarer Befund der Analyse, bemühen sich die meisten Beratungskräfte um Unterstützung selbstbestimmter Entscheidungen der Ratsuchenden und versuchen weder, Entscheidungen abzunehmen noch das Entscheidungsverhalten suggestiv in bestimmte Richtungen zu drängen – ungeachtet der Tatsache, dass teilweise sehr bestimmte praktische Hinweise und Tipps erfolgen, um Antragsprozesse erfolgreich zu gestalten.

Was hingegen nach Maßgabe der Beobachtungen nicht immer zu funktionieren scheint, ist die beratungspraktische kommunikative Darlegung und Vermittlung von Peer-Konstellationen. Diese in der Regel verbale Vermittlung ist aber eine notwendige Bedingung dafür, dass eine faktische Peer-Beratung von den Ratsuchenden auch als solche erkannt und anerkannt wird. Im Extremfall unterbleibt der Hinweis auf die geteilte Erfahrung einer (gleichen) Beeinträchtigung von ratsuchender und beratender Person (so in einem Beispiel von starker Sehbeeinträchtigung). In anderen Fällen ist der Peer-Bezug nicht nahe oder ähnlich genug an der Lebenswirklichkeit der oder des Ratsuchenden, sodass die Beratung eben nicht als Peer-Beratung wahrgenommen wird. Ungeachtet dessen werden die meisten Beratungsgespräche insgesamt positiv bis sehr positiv von den Ratsuchenden beurteilt, zumeist vor dem Hintergrund einer Einschätzung, mit dem Anliegen vorangekommen zu sein. Nur in wenigen Fällen ergeben sich seitens der Ratsuchenden in den Nachinterviews bestimmte Einschränkungen dieses Urteils.

Ein weiterer Erfolgsfaktor ist schließlich die Wahrnehmung der beraterischen Lotsenfunktion, auch als Teil der notwendigen Netzwerkarbeit. Im Rahmen der Beobachtungen ergeben sich eine Reihe von Beispielen des Verweises an andere Instanzen, etwa an Rechtsberatungen, an die Jugendberufsagentur, an die Seniorenfachberatung, an Einrichtungen, die Praktika vermitteln, etc. Umgekehrt ergeben sich aus den Beobachtungen keine Hinweise auf Beispiele, in denen eine Verweisberatung sinnvoll erschienen wäre, aber praktisch nicht erfolgt ist.

## 7. Ergebnisse und Wirkungen der EUTB

Eine Beratung – ob nun bei einer EUTB oder einer anderen Beratungsstelle – ist kein Selbstzweck, sondern jeweils mit konkreten Absichten und Zielen verbunden, was oder wozu die Beratung einen Beitrag leisten soll. Das, was bei der Beratung aus Sicht der oder des Ratsuchenden unmittelbar oder konkret herauskommt, kann dabei als direktes Beratungsergebnis verstanden werden. Technisch gesprochen wird hierbei nur der „Output“ des Beratungsgesprächs erfasst (in der Terminologie des analytischen Referenzrahmens).

Dieses unmittelbare Beratungsergebnis unterliegt dabei nicht zwingend oder notwendig einem expliziten Bewertungsmaßstab, da das Beratungsergebnis auch Aspekte umfassen kann, die im Ziel- oder Erwartungshorizont der ratsuchenden Person im Vorfeld (ex ante) gar keine (bewusste) Rolle gespielt haben. Trotzdem kann und wird sich indes auch für unerwartete Ergebnisse im Nachhinein (ex post) eine (unbewusste oder reflektierte) Bewertung einstellen oder ergeben. Kurz gesagt kann ein Beratungsergebnis mit persönlichen Beratungszielen und -erwartungen mehr oder weniger stark übereinstimmen, es kann aber auch stark oder vollständig von solchen Zielen und Erwartungen abweichen (d. h., es ist etwas anderes dabei herausgekommen als antizipiert, geplant oder erhofft). Konkrete Beispiele für Beratungsergebnisse als „Output“ wären etwa erhaltene Informationen zu einem nachgefragten Thema, die Festlegung von Verabredungen über nächste Schritte, die Festlegung eines Folgegesprächs oder auch die Weiterleitung an eine andere Beratungsinstanz. Ergebnisse im Sinne von „Output“ bilden also in der Regel sicht- oder messbare „Produkte“ oder manifeste, konkrete Resultate, die aus bestimmten Prozessen (hier: Beratung) unmittelbar oder zeitlich nah hervorgehen.

Aktivitäten, Prozesse oder Resultate, die sich mittelbar (mit etwas oder auch längerem zeitlichen Abstand) aufgrund der Beratungsintervention ergeben und für die oder den Ratsuchenden mit Veränderungen des Status quo ante verbunden sind, bilden dagegen eine weiterführende Ergebnisdimension ab, den sogenannten „Outcome“. Als „Outcome“ sollen im Weiteren weit gefasst alle mittelbar durch die Beratung ausgelösten Effekte verstanden werden, die bei der ratsuchenden Person (und gegebenenfalls ihrem Umfeld) auftreten und messbar abgebildet werden können.

Zu diesen mittelbar durch die Beratung ausgelösten Effekten (Outcome) könnten etwa Veränderungen im Hinblick auf gesellschaftliche Teilhabe (Inklusion, Selbstwirksamkeit und Empowerment) zählen, was später noch genauer analysiert wird (siehe Abschnitt 7.4). Zu den Outcomes kann aber auch zum Beispiel gerechnet werden, wenn eine Beratung dazu beitragen konnte, bestimmte selbstgesetzte persönliche Ziele zu erreichen. Genau diese Perspektive wurde in der zweiten Befragung eröffnet und mit einer zweistufigen Frage umgesetzt (siehe Abschnitt 7.3). Diese Frage, inwieweit die Beratung als Ganzes (oder bestimmte Beratungsergebnisse im Sinne von Outputs) die Realisierung von persönlichen Zielen unterstützt oder mittelbar ausgelöst hat, bezieht sich also – wenigstens ansatzweise – auf Wirkungen (Outcome) und geht somit über die Perspektive der unmittelbaren Ergebnisse (Outputs) hinaus.

### 7.1 Qualitative Einschätzungen aus Sicht der EUTB

Den Gesprächen mit Koordinierenden der EUTB zufolge ist die Erfassung von Wirkungen der Beratung anspruchsvoll. Man habe unterschiedliche Zugänge, die jedoch auch Interpretationsspielräume zuließen. Am aufschlussreichsten seien direkte Rückmeldungen der Ratsuchenden im Anschluss an die Beratung. Auch zeigten Ratsuchende, die sich erneut mit einem anderen Anliegen an die EUTB

wandten, dass die Beratung grundsätzlich hilfreich war. In diesem Zusammenhang wurde jedoch angemerkt, dass steigende Beratungszahlen als Erfolgskriterium auch kritisch bewertet werden können. So sei die steigende Nachfrage nach Beratungen auch ein Ausdruck des komplexen und bürokratischen Systems, mit dem viele Ratsuchende nicht zurechtkämen, sodass sie deshalb die EUTB in Anspruch nähmen. Angeregt wurde von einzelnen EUTB-Koordinierenden, dass die Beurteilung von Wirkungen der Beratung zukünftig differenzierter erfolgen sollte. Bisherige Angebote der Fachstelle Teilhabeberatung seien hierfür nicht ausreichend geeignet und sollten weiterentwickelt werden. Eine EUTB plant, zukünftig ein Online-Bewertungstool einzuführen, um Feedback besser erheben zu können. Beratungskräfte weisen darauf hin, dass es für die Qualität einer erfolgten Beratung spreche, wenn die Ratsuchenden am Ende der Beratung wüssten und klar formulieren könnten, was die nächsten Schritte sind, wie es weitergeht und was sie noch brauchen. Manchmal bliebe jedoch auch unklar, was ein Ratsuchender ohne eine Ratsuchende von einem Beratungsgespräch mitgenommen habe.

Ungeachtet möglicher Schwierigkeiten bei der Erhebung und Beurteilung von Wirkungen der Beratung geht die Mehrheit der EUTB-Koordinierenden von positiven Effekten aus. So stelle sich – soweit beobachtbar – bei vielen Ratsuchenden eine Verbesserung der individuellen Teilhabesituation ein. Zudem steige die Selbstbestimmung der Menschen und sie könnten ihre eigenen Bedürfnisse besser äußern, sowohl in alltäglichen Lebenssituationen als auch in formalen und komplexen Teilhabeplanverfahren. Dieser Aspekt wurde auch intensiv in den Gesprächen mit Beraterinnen und Beratern diskutiert. Aus ihrer Sicht sei die umfassende Problemanalyse Grundlage eines wirksamen Beratungsprozesses. Es gelte, die Komplexität zu reduzieren und Prioritäten zu setzen, um schrittweise das Anliegen der Ratsuchenden anzugehen. Dabei sei es von Vorteil, dass die Beraterinnen und Berater, auch dank der Rahmenbedingungen der EUTB, individuell und flexibel auf die Situation der Ratsuchenden eingehen könnten. Sie könnten so Orientierung im „Leistungsdschungel“ geben und Handlungsoptionen aufzeigen, die für Ratsuchende in Frage kommen. Damit versetzten sie sie in die Lage, das eigene Anliegen beispielsweise gegenüber einem Leistungsträger (selbstständig) zu vertreten.

Sowohl Koordinierende der EUTB-Angebote als auch Beraterinnen und Berater weisen darüber hinaus auf zusätzliche Grenzen der Beratung für längerfristig positive Wirkungen (im Sinne von Outcome) hin. Auch wenn ein Beratungsprozess im Ergebnis (als Output) erfolgreich verlaufe, scheitere die Verbesserung der Teilhabe häufig an Defiziten der Rahmenbedingungen, beispielsweise fehlenden Therapieplätzen, barrierefreien Wohnungen oder Arbeitsplätzen. Die EUTB habe jedoch keinen Einfluss auf diese strukturellen Mängel.

## 7.2 Ergebnisse der Beratung (als Output)

### **Zufriedenheit mit der Beratung**

Die Zufriedenheit mit einem Beratungsgespräch oder mit einer länger andauernden Mehrfach-Beratung im Zeitverlauf bildet ein erstes Beratungsergebnis im Sinne von „Output“. Dabei trifft offenbar wie oben skizziert zu, dass viele Ratsuchende über eine abstrakte Größe wie Beratungszufriedenheit im Vorfeld nicht unbedingt nachdenken, sich während oder nach der Beratung aber unweigerlich eine einordnende Bewertung herausbildet, egal ob das eher per „Bauchgefühl“ oder bewusst reflektierend erfolgt. In der Befragung der Ratsuchenden wurde in beiden Wellen die Zufriedenheit mit der Beratung thematisiert und erhoben.

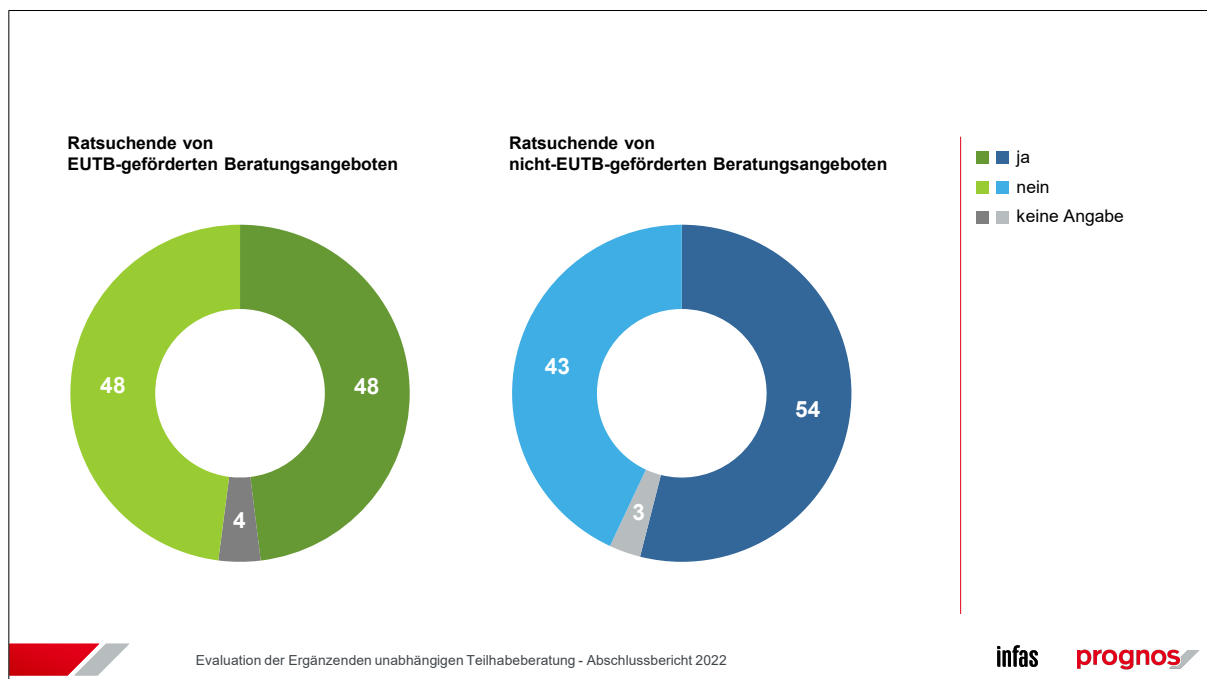
In der zweiten Befragungsrunde zeigten sich 72 Prozent (Erstbefragung 85 %) der EUTB-Ratsuchenden mit der Beratung insgesamt sehr zufrieden, 21 Prozent (Erstbefragung 13 %) zumindest eher zufrieden. Im Wellenvergleich ist die Zufriedenheit per saldo also um 6 Punkte gefallen (Welle 1: 98 %, Welle 2: 92 %). Das gleiche Muster zeigt sich bei den Ratsuchenden der nicht-EUTB-geförderten Angebote (Top-Box Welle 1: 94 %, Welle 2: 86 %). Es erscheint daher plausibel, hier vor allem einen Ausstrahlungseffekt der Coronapandemie anzunehmen, die, wie gezeigt, unter anderem mit deutlichen Einschränkungen der persönlichen und aufsuchenden Beratungsangebote einherging und das Lebensgefühl und die Teilhabe der befragten Menschen stark negativ tangierte.

Darüber hinaus ist festzuhalten, dass sich in der Längsschnittbetrachtung (d. h. im Zeitverlauf zwischen erster und zweiter Befragung) für die Panelbefragten der EUTB die (vermeintliche) Verschlechterung deutlich abschwächt. So blieben von den 1.005 Personen, die zum ersten Messzeitpunkt sehr zufrieden oder eher zufrieden mit der Beratung waren, 950 Personen (95 %) bei dieser Bewertung, und lediglich 55 Personen (5 %) zeigten sich bei der zweiten Messung als eher oder sehr unzufrieden.

### Klärung von Anliegen

Alle Ratsuchenden wurden im Zuge der ersten Befragungswelle danach gefragt, ob ihr Anliegen durch die Beratung bis zum Zeitpunkt der Befragung abschließend geklärt werden konnte. Ratsuchende von EUTB-Angeboten gaben hier zu gleichen Teilen „Ja“ beziehungsweise „Nein“ an – jeweils 48 Prozent. In der Gruppe der Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen ist der Anteil an Ja-Nennungen dagegen um 6 Prozentpunkte höher.

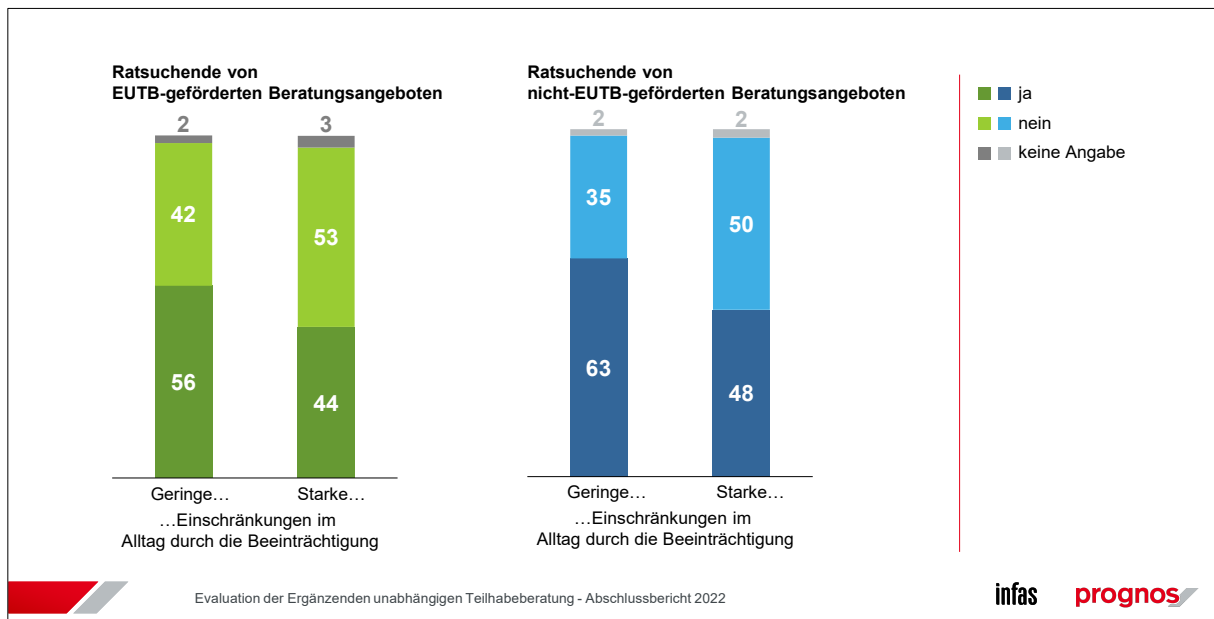
Abbildung 7-1: Klärung des Beratungsanliegens



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 1. Welle. Basis: n = 2.729 Ratsuchende von EUTB-geförderten Beratungsangeboten, n = 632 Ratsuchende von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent (gewichtete Daten). Frage: Konnte Ihr Anliegen durch die Beratung bis zum heutigen Zeitpunkt abschließend geklärt werden?



**Abbildung 7-2: Klärung des Anliegens nach Stärke der beeinträchtigungsbedingten Alltagseinschränkung**



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 2. Welle. Basis: n = 1.036 Ratsuchende von EUTB-geförderten Beratungsangeboten, n = 286 Ratsuchende von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten ohne Reha-Trägerschaft. Angaben in Prozent (gewichtete Daten). Frage: Konnte Ihr Anliegen durch die Beratung bis zum heutigen Zeitpunkt abschließend geklärt werden?

Ungeachtet dessen gilt für beide Befragtengruppen, dass den Ratsuchenden in vielen Fällen mit ihrem Anliegen geholfen werden konnte, aber in fast ebenso vielen Fällen eine finale Klärung des Anliegens noch ausstand. Dies bestätigt, dass Beratung häufig mehrere Termine und Zeit benötigt, um zu einem Ergebnis zu kommen. In der zweiten Befragungswelle bestätigte daher auch sowohl für die EUTB als auch nicht-EUTB-geförderte Beratungsstellen jeweils gut ein Fünftel, diese in den nächsten vier Wochen erneut aufsuchen zu wollen.

Darüber hinaus wurde in der zweiten Befragungswelle etwas genauer abgefragt, inwiefern das Anliegen geklärt werden konnte bzw. welche inhaltlichen Ergebnisse das jeweils letzte Beratungsgespräch bei der (in Anspruch genommenen) Beratungsstelle hatte. EUTB-Ratsuchende bestätigen diesbezüglich insbesondere, ihre Rechte und Ansprüche jetzt besser zu kennen (69 %) – was bei Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen nicht in demselben Maße zutrifft (23 Prozentpunkte weniger). Die Klärung offener Fragen für die Beantragung einer Reha- oder Teilhabeleistung ist für EUTB-Ratsuchende und Ratsuchende anderer Beratungsstellen in ähnlichem Maße zutreffend (38 % und 44 %). In vergleichbarer Größenordnung wird der Aussage zugestimmt, die Beratung habe sich als hilfreich nach einer zuvor verschlechterten Lebenssituation erwiesen. Bei EUTB-Ratsuchenden zeigt sich außerdem die besondere Relevanz als Angehörigenberatung, so stimmen 29 Prozent der Befragten zu, dass sie nach der Beratung nun besser wüssten, wie sie ihre Angehörigen oder ihren Angehörigen unterstützen können.

Die erste Befragungswelle (2020) hatte überdies bereits Unterschiede im Antwortverhalten in Abhängigkeit von der Stärke der Alltagseinschränkungen durch die Beeinträchtigung der beziehungsweise des Ratsuchenden ergeben. So gab es insbesondere für die Ratsuchenden von nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen bei Befragten mit erheblichen Alltagseinschränkungen einen höheren Anteil an Personen (15 Prozentpunkte mehr), deren Anliegen bis zum Befragungszeitpunkt nicht abschließend geklärt werden konnte, als bei Personen mit geringen Alltagseinschränkungen. In der Gruppe der

Ratsuchenden von EUTB-Angeboten betrug diese Differenz zwischen Personen mit geringen und Personen mit erheblichen Einschränkungen im Alltag 11 Prozentpunkte. Da sich die Schwierigkeiten im Alltag je nach Stärke der Einschränkungen deutlich unterscheiden, erscheint dieser Gesamtbefund durchaus plausibel. Dementsprechend variieren auch die Beratungsanliegen und die Herausforderungen auf dem Weg zur Klärung der Anliegen.

### 7.3 Wirkungsbetrachtung (Outcome I): Beitrag der Beratung zum Erreichen wichtiger persönlicher Ziele

Wie weiter oben erläutert, werden im Rahmen dieser Studie mittelbare Effekte der Beratung als Outcomes definiert und verstanden. In der zweiten Befragung wurde für die Messung solcher mittelbaren Effekte eine zweistufige Abfrage umgesetzt, um aus Sicht der Ratsuchenden zu erheben, inwieweit die Beratung dazu beitragen konnte, bestimmte selbstgesetzte persönliche Ziele zu erreichen. Die Bewertung der Zielrealisierung durch die Ratsuchenden der EUTB ist für zehn unterschiedlich wichtig eingeschätzte Zieldimensionen der Beratung in der Abbildung 7-2 dargestellt.

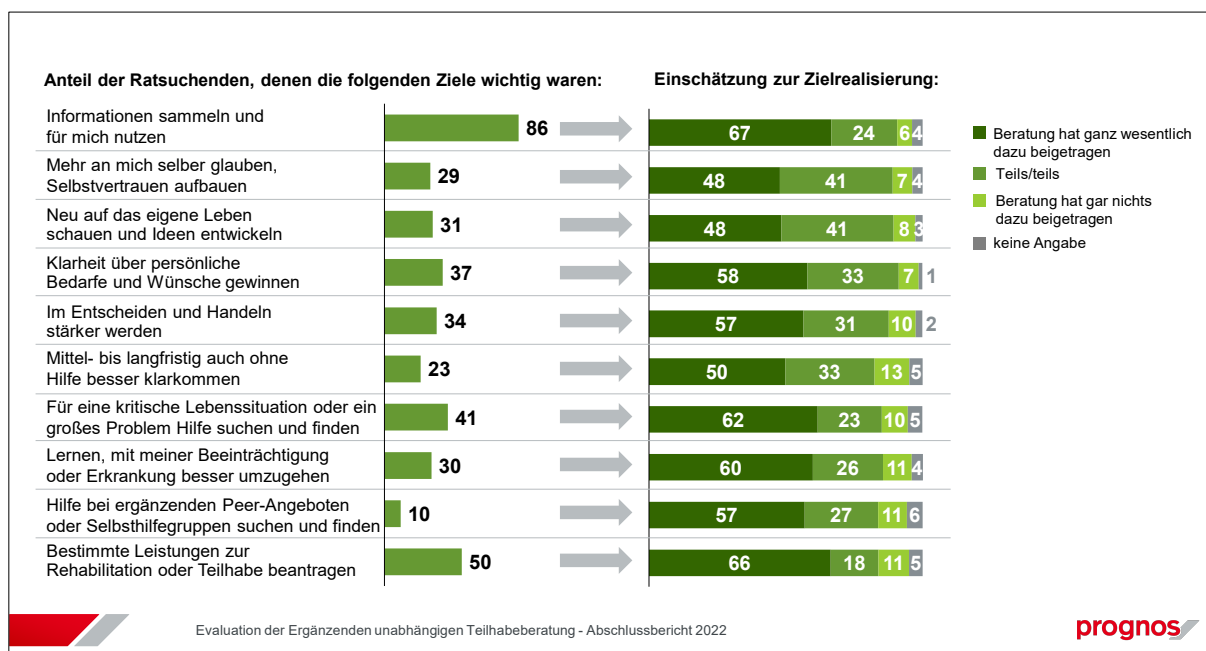
Bezogen auf die EUTB zeigt sich zunächst, dass Informationseinholung und -verwendung (86 %) sowie Hilfe für die Beantragung von Reha- und Teilhabeleistungen (50 %) mit Abstand besonders häufig hoch relevante Zielsetzungen bilden, die mit der EUTB-Beratung verbunden wurden. Auch die Absicht, bei der Beratung für eine kritische Lebenssituation Hilfe zu suchen, wird noch häufig genannt (41 %). Andere, eher auf der persönlichen Ebene angesiedelte Zielsetzungen, wie zum Beispiel mehr Selbstvertrauen aufbauen, entscheidungsstärker zu werden oder mittel- bis langfristig auch ohne Hilfe besser klarzukommen, werden weitaus weniger häufig als wichtige, mit der EUTB-Beratung verbundene Ziele genannt (zwischen 23 % und 37 %).

Unabhängig davon, wie viele Ratsuchende insgesamt eine bestimmte Zielsetzung mit der Nutzung der EUTB verbunden haben, zeigt sich zugleich, dass auf der Ebene der jeweils genannten Ziele die Einschätzungen des Beratungsbeitrags zur Zielrealisierung in hohem Maße positiv ausfallen. Jeweils zwei Drittel der Ratsuchenden, für die die Informationseinholung und -verwendung sowie Hilfe für die Beantragung von Reha- und Teilhabeleistungen im Zuge der Nutzung der EUTB besonders wichtig waren, geben an, dass die Beratung der EUTB ganz wesentlich dazu beigetragen habe. Ähnliche hohe Anteile werden der EUTB bei den Zielen „Hilfe für eine kritische Lebenssituation zu erhalten“ (62 %) und „Lernen, mit meiner Beeinträchtigung oder Erkrankung besser umzugehen“ (60 %) zugeschrieben. Lediglich bei den Zielen „mehr Selbstvertrauen aufbauen“, „neu auf das eigene Leben schauen“, „Ideen entwickeln“ und „mittel- bis langfristig auch ohne Hilfe besser klarzukommen“ wird der Beitrag der EUTB zur gelingenden Umsetzung dieser Ziele nur von jeweils gut der Hälfte der Befragten als wesentlich eingestuft. Umgekehrt gilt zugleich für alle Zieldimensionen, dass nur jeweils kleine Anteile der Ratsuchenden der Meinung sind, die EUTB habe gar nichts zur Realisierung der fraglichen Ziele beigetragen (zwischen 6 % und maximal 13 %).<sup>90</sup>

---

<sup>90</sup> Für die Ratsuchenden der nicht EUTB-geförderten Beratungsstellen zeigen sich in der Gesamtschau relativ ähnliche Ergebnisse, mit ebenfalls Informationseinholung und -verwendung sowie Beantragung von Reha- oder Teilhabeleistungen als am häufigsten genannte wichtige Ziele, warum eine Beratung konsultiert wurde. Auch von diesen Ratsuchenden wird stark mehrheitlich der jeweils eingeschalteten Beratung ein wesentlicher Beitrag zur Erreichung der jeweiligen Ziele zugeschrieben. Je Item gehen allerdings zumeist nur recht kleine Fallzahlen von Ratsuchenden von vier Trägertypen (trägerunabhängige, DGUV/BG, BA, DRV) in die Berechnung ein. Vor diesem Hintergrund verzichten wir auf die ausführliche Darstellung dieser Ergebnisse, sodass von diesem Ergebnis auf keinen Fall auf die Beratungslandschaft Reha und Teilhabe insgesamt verallgemeinernd geschlossen werden sollte.

Abbildung 7-3: Beratungsziele und Zielerreichung aus Sicht der Ratsuchenden; EUTB



Quelle: Standardisierte Befragung von Ratsuchenden, 2. Welle. Basis: n = 1.036 Ratsuchende von EUTB-geförderten Beratungsangeboten. Angaben in Prozent (gewichtete Daten); Einschätzung zur Zielerreichung auf einer 7-stufigen Skala (hier wurden zusammengefasst: 1 bis 2; 3 bis 5; 6 bis 7 Fragen): Welche der folgenden Ziele waren Ihnen persönlich in den Beratungsgesprächen besonders wichtig? (Mehrfachnennungen möglich) Und inwieweit hat nach Ihrer Einschätzung die Beratung dazu beigetragen, diese Ziele zu verwirklichen?

Insgesamt stellen die Ratsuchenden der EUTB also ein durchaus gutes Zeugnis mit Blick auf den Beratungs-Outcome aus. Der Beitrag der Beratung zur Informationsgewinnung, zu (der Vorbereitung von) Leistungsbeantragungen und zum Ausbau und zur Neuausrichtung der eigenen Handlungskompetenzen und -orientierungen (Beiträge zu Empowerment und Teilhabe) wird von der Mehrheit der Befragten als wesentlich wahrgenommen. Die unterschiedlichen Arten der Beeinträchtigung spielen dabei keine große differenzierende Rolle mit Bezug auf die Wahrnehmung der Ziele, zu deren Realisierung Beratung beitragen soll.<sup>91</sup> Lediglich in Bezug auf persönliche Entwicklungsziele (Items zu Selbstvertrauen und Handlungskompetenzen) messen Menschen mit (auch) kognitiver Beeinträchtigung und Menschen mit (auch) psychischen Beeinträchtigungen diesen Zielen eine etwas größere Wichtigkeit zu, als dies im Durchschnitt aller Antworten der Fall ist. Allerdings spielt Unterstützung für die Leistungsbeantragung als Beratungsziel gerade bei Ratsuchenden, die durch ihre Beeinträchtigung im Alltag besonders eingeschränkt sind – was personenbezogen gefragt wurde –, eine besonders wichtige Rolle. Die Bewertung der Zielerreichung fällt bei dieser Gruppe zugleich kaum überdurchschnittlich aus.

Personen, die zwischen dem Befragungszeitpunkt 1 und Befragungszeitpunkt 2 noch weitere (vor allem mehr als fünf) Beratungsgespräche bei dieser EUTB hatten, urteilen überdies insgesamt deutlich

<sup>91</sup> Zum Verständnis dieser Aussage ist zu berücksichtigen, dass das Auftreten von Beeinträchtigungen als Mehrfachnennung abgefragt wurde. Das bedeutet, dass eine Person mit Beeinträchtigung a) zugleich auch in der Kategorie Beeinträchtigung b) oder c) gezählt werden kann. Bezogen auf alle gemessenen Beeinträchtigungen sind die Ergebnisse hier also nicht personentrennscharf. Bezogen auf die jeweils genannte Beeinträchtigungsart sind die Ergebnisse vielmehr so zu verstehen, dass die Befragten diese Form der Beeinträchtigung haben, aber auch noch weitere Beeinträchtigungen aufweisen können.

positiver in Bezug auf den Beitrag der EUTB zur Zielrealisierung als Personen ohne Folgeberatungsgespräche. Dies gilt für alle der genannten zehn Zielitems. Hierbei schlägt vermutlich aufgebautes Vertrauen und insgesamt hohe Zufriedenheit mit der fraglichen EUTB durch.

Möglicherweise stehen Mehrfachnutzung oder zahlreiche Folgeberatungsgespräche gar nicht so häufig für die fortdauernde Weiterbearbeitung des ursprünglichen Beratungsanliegens oder -themas. Denn in solchen Fällen könnte und dürfte im Gegenteil (für einen nennenswerten Anteil von Fällen) die Zufriedenheit mit der Beratung nach einer bestimmten Zahl von Beratungsgesprächen in Unzufriedenheit über die andauernde Nichtklärung des Anliegens umschlagen. Plausibel vorstellbar ist dagegen, dass bestimmte Ratsuchende „die EUTB ihres Vertrauens“ (auch im Sinne eines „niedrigschwiligen Angebots“) immer wieder aufsuchen, aber mit jeweils anderen, neuen oder auch unspezifischen Anliegen. Dies könnte den oben genannten Befund der überdurchschnittlich positiven Bewertung der EUTB durch Ratsuchende mit besonders vielen Folgeberatungen teilweise erklären.

#### 7.4 Wirkungsbetrachtung (Outcomes II): Teilhabeindikatoren im Zeitverlauf

In der Befragung der Ratsuchenden wurde in beiden Wellen jeweils erhoben, wie die Befragten ihre gesellschaftliche Teilhabe einschätzen. Dies schließt die Abfrage grundlegender Kompetenzen und Fähigkeiten, um am gesellschaftlichen Leben in selbstbestimmter und selbstbewusster Art und Weise teilnehmen zu können, mit ein. Entsprechend waren Fragen und Aussagen zur gesellschaftlichen Teilhabe, zur Befähigung zu kommunizieren und das eigene Leben aktiv zu gestalten (Empowerment) sowie zum Vertrauen in die eigenen Handlungskompetenzen und die eigene Durchsetzungsfähigkeit (Selbstwirksamkeit) in den Befragungen enthalten. Darüber hinaus wurden auch Sorgen um die Selbstbestimmung und Teilhabe in der Zukunft in beiden Wellen erhoben.

Etwaige Veränderungen bei diesen Indikatoren können selbstredend mit vielen und unterschiedlichen Faktoren zusammenhängen. Eine zentrale Arbeitshypothese für die Analysen lautet gleichwohl, dass zu diesen Veränderungen auch die EUTB mittelbar beiträgt. Damit wird zunächst weder etwas über den genauen Umfang des EUTB-Beitrags gesagt noch über den Einfluss weiterer, in der Befragung nicht abgedeckter Faktoren für die Veränderung von Zielvariablen (Outcomes). In den nachfolgenden Abschnitten werden die Befragungsergebnisse für die maßgeblichen Wirk- oder Zielvariablen in mehreren, aufeinander aufbauenden Schritten vorgestellt und diskutiert.

##### **Wellenvergleich (Querschnitt)**

Im Querschnittsvergleich der zwei Befragungswellen haben sich in der Gesamtschau die Einzelitems für Empowerment jeweils verbessert, besonders stark beim Item „Ich tue selbst viel dafür, um mein Leben zu gestalten und zu verbessern“. Die drei Einzelitems der Selbstwirksamkeit haben sich sogar noch stärker verbessert, besonders auffällig beim Item „In schwierigen Situationen kann ich mich auf meine Fähigkeiten verlassen“. Bei der gesellschaftlichen Teilhabe, die mittels einer numerischen Skala von 0 bis 10 gemessen wurde, sieht es anders aus; hier fallen die Einschätzungen zur gefühlten Teilhabe in der zweiten Runde gegenüber der Erstbefragung ziemlich deutlich ab (Tabelle 7-1).

Bei der gesellschaftlichen Teilhabe handelt es sich um eine direkte, nicht itemgestützte Abfrage, ein möglicher Coroneffekt schlägt daher auf das Antwortverhalten vermutlich stärker durch als bei den abgefragten Einschätzungen zu eigenen Kommunikations-, Lösungs- und Durchsetzungskompetenzen. Denn bei diesen Items kann für viele Befragte zunächst ein recht stabiles Antwortverhalten an-

genommen werden, handelt es sich doch um grundlegende Selbsteinschätzungen zu sehr stark formulierten, sehr spezifischen Fähigkeiten. Kommt es dennoch zu merklichen Änderungen des Antwortverhaltens zu solchen grundlegenden Kompetenzmustern, sind vermutlich externe Einflüsse oder Wirkfaktoren dafür verantwortlich, die nicht mit der persönlichen Grunddisposition zu diesen Kompetenzen zu tun haben. Dieser Aspekt der Antwortstabilität wird im nächsten Abschnitt weiter untersucht und beleuchtet.

**Tabelle 7-1: Teilhabe-Indikatoren im Wellenvergleich**

	Welle 1 (2019/2020)	Welle 2 (2021)
<b>Inklusion/gesellschaftliche Teilhabe</b>		
Top-Box-Werte 8–10: fühle mich (eher) dazugehörig	48,9	39,2
Low-Box-Werte 0–3: fühle mich (eher) ausgeschlossen	26,5	21,1
Mid-Box-Werte 4–7: teils-teils, in between	21,1	38,0
<b>Empowerment</b>		
Ich kann gut mit anderen Menschen kommunizieren.	70,1	74,3
Ich traue mich, meine eigene Meinung auszudrücken.	67,5	71,9
Ich tue selbst viel dafür, um mein Leben zu gestalten und zu verbessern.	69,4	75,6
<b>Selbstwirksamkeit</b>		
In schwierigen Situationen kann ich mich auf meine Fähigkeiten verlassen.	53,7	62,9
Auch anstrengende und komplizierte Aufgaben kann ich in der Regel gut lösen.	46,7	56,1
Die meisten Probleme kann ich aus eigener Kraft gut meistern.	54,3	58,7
<b>Zukunftssorgen</b>		
Ich mache mir Sorgen, ...		
... in der Zukunft anderen zur Last zu fallen.	42,8	40,0
... im Alter nicht genug von all dem zu haben, was ich dann eigentlich bräuchte.	48,7	48,1
... dass ich mich in Zukunft nicht ausreichend um meine Angehörigen mit Beeinträchtigung kümmern kann.	36,8	31,9

Basis: Panelbefragte. Angaben in Prozent (gewichtete Daten). Empowerment und Selbstwirksamkeit: Top-Box einer Skala von „trifft voll und ganz zu“ bis „trifft nicht zu“; Teilhabe: Antwortskala 0–10 von 0 „fühle mich ausgeschlossen“ bis 10 „fühle mich dazugehörig“, aggregierte Werte

Die Sorgen um die Selbstbestimmung und Teilhabe in der Zukunft zeigten sich bei den Ratsuchenden der EUTB im Wellenvergleich als ziemlich stabil bzw. verringern sich sogar für zwei Items im Rahmen der zweiten Welle. So stimmten in der ersten Welle 37 Prozent, in der zweiten Welle aber nur 32 Prozent der Aussage zu, Sorgen zu haben, sich in Zukunft nicht ausreichend um die Angehörigen mit Beeinträchtigung kümmern zu können.<sup>92</sup> Dies ist mit dem Antwortverhalten der befragten Personen zu

<sup>92</sup> Wobei der Anteil der Angehörigen in W2 so gut wie nicht gesunken ist (41 % zu knapp 40 %).

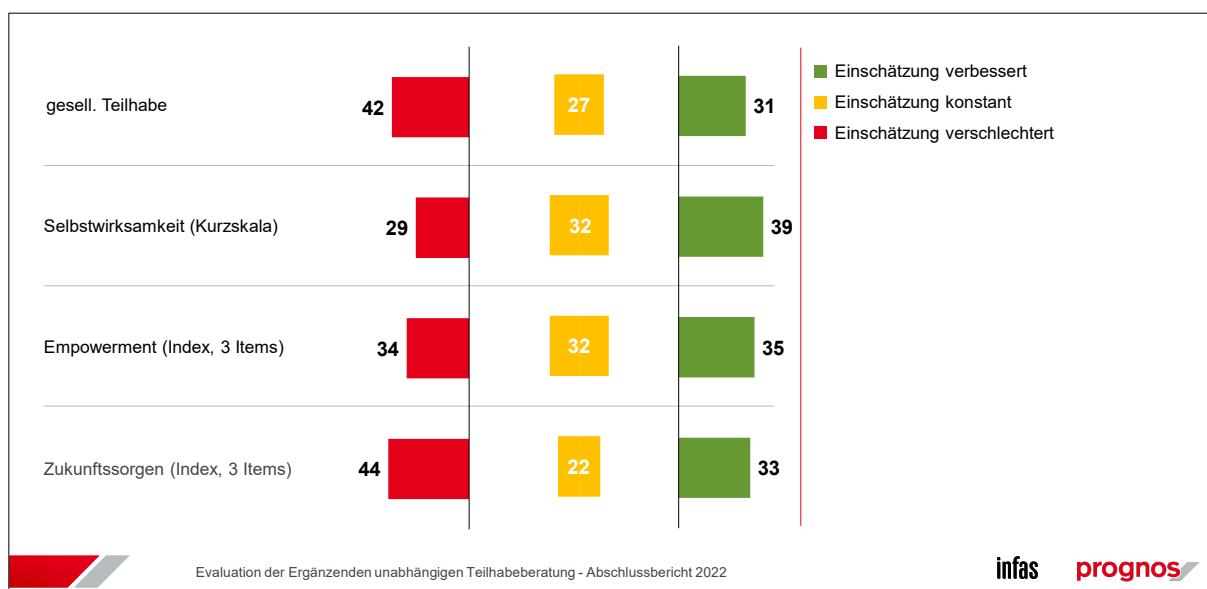
erklären, die gar keine Angehörigen mit Beeinträchtigung haben. Befragte ohne Angehörige mit Beeinträchtigung zeigten sich in der zweiten Befragung deutlich weniger besorgt (Antwort trifft nicht zu) als in der Erstbefragung (55 % vs. 47 %), wohingegen sich das Antwortverhalten der Befragten mit beeinträchtigten Angehörigen zwischen Welle 1 und Welle 2 weniger stark unterscheidet.

### Deskriptive Längsschnittbetrachtung

Von der bisherigen Querschnittbetrachtung aus erfolgt nun ein Perspektivenwechsel auf die Längsschnittbetrachtung. Hier werden ausschließlich die Befragungsergebnisse für die Panelbefragten untersucht, also für die Personen, die an beiden Befragungsrunden teilgenommen haben. Dies ermöglicht die genauere Analyse der Veränderungen zwischen den Befragungswellen nur für diese Gesamtheit der Wiederholungsbefragten.

Dafür wird für die Outcomes das Ausmaß der Veränderungen insgesamt in den Blick genommen (Abbildung 7-4). Die Frageperspektive hier lautet, wie viele der Panelbefragten ihr Antwortverhalten von Welle 1 auf Welle 2 konstant hielten, also nicht verändert haben, und wie viele Ratsuchende im Gegensatz dazu ihr Antwortverhalten von Welle 1 auf Welle 2 verändert haben, und zwar entweder hin zu einer verbesserten oder positiveren Einschätzung oder aber hin zu einer schlechteren oder negativeren Einschätzung. Das bedeutet, bei dem konstanten Antwortverhalten sind in der Summe alle enthalten, die in beiden Erhebungsrunden entweder eine gleiche positive oder auch eine gleiche negative Bewertung abgegeben haben; die Kategorie setzt sich also aus allen gleichbleibenden Antworten über die zwei Wellen zusammen, unabhängig von der Ausprägung dieser Antworten. Bei den zwei anderen Kategorien der Abbildung 7-4 „Einschätzung verbessert“ oder „Einschätzung verschlechtert“ geht es ebenfalls lediglich um die Richtung der Veränderung, nicht aber um die konkreten Ausprägungen dieser Veränderungen – die je nach Skalierung der Einzelfragen mehr oder weniger bzw. unterschiedlich starke Ausprägungen umfassen können (in Abbildung 7-4 sind etwa Variablen mit zwei, vier und elf Ausprägungen enthalten).

**Abbildung 7-4: Aggregierte Veränderungen von Outcomevariablen**



Basis: n = 1.036 Ratsuchende von EUTB-geförderten Beratungsangeboten. Angaben in Prozent (gewichtete Daten), Vergleich der Antworten zu 4 Wirkdimensionen, Welle 2 und 1

Wie deutlich zu erkennen ist, veränderten zwischen etwa einem Viertel bis einem Drittel der Panelbefragten für die drei dargestellten Outcome-Variablen gesellschaftliche Teilhabe, Selbstwirksamkeit und Empowerment ihre Einschätzungen zwischen der ersten und zweiten Befragung nicht. Darüber hinaus gibt es jeweils gut 70 Prozent der Panelbefragten, die bei der Zweitbefragung anders als bei der Erstbefragung antworteten. Dabei hat sich die Einschätzung der erlebten gesellschaftlichen Teilhabe für einen größeren Teil der Befragten eher verschlechtert als verbessert (42 % zu 31 %). Bei der Zielvariable der Selbstwirksamkeit ist es genau umgekehrt (29 % zu 39 %). Bei der Einschätzung des Empowerments halten sich die Anteile dagegen die Waage. Der Zukunftssorgen-Index zeigt schließlich in der Gesamtschau das höchste Maß an Dynamik auf, da nur etwa ein Fünftel der Befragten hier konstant antworteten. Bei 44 Prozent sind in der zweiten Befragung die Zukunftssorgen ausgeprägter, dagegen nur bei 33 Prozent verringert.

## 7.5 Wirkungsbetrachtung (Outcomes III): Multivariate Analysen

### 7.5.1 Methodische Einführung

Eine Schlüsselfrage der Evaluation lautet, inwieweit sich die Beratung der EUTB auf die Selbstbestimmung und Teilhabe der Ratsuchenden auswirkt. Wie an anderer Stelle schon formuliert, gilt als Arbeitshypothese die Annahme eines mittelbaren, wenn auch nicht direkten Beitrags der EUTB zu Änderungen bei der Selbstbestimmung und Teilhabe von Ratsuchenden, gemessen in unterschiedlichen Dimensionen oder Wirkindikatoren.

Mit deskriptiven Längsschnittdaten wurden in den Vorgängerabschnitten für die entwickelten Indikatoren der gesellschaftlichen Teilhabe, Selbstbestimmung, Selbstwirksamkeit und Empowerment sowie der Inklusion bereits Hinweise auf Verbesserungen zwischen den zwei Messzeitpunkten gegeben. Allerdings reichen diese Daten allein nicht aus, um den Beitrag der EUTB zur Stärkung und Verbesserung der individuellen Teilhabe und Selbstbestimmung kausal nachzuweisen. Das bedeutet, mögliche Zusammenhänge zwischen (guter/weniger guter) Beratung und (verbessertes/verschlechtertes) Teilhabe können auf Basis deskriptiver Daten allenfalls als Plausibilitätsannahmen formuliert werden. Möglicherweise hat also die EUTB zu den deskriptiv ermittelten Verbesserungen bei der Teilhabe beigetragen. Die zugleich positiven Bewertungen der Beratungsprozesse und der Beratungsergebnisse (Output) legen diese Vermutung und Interpretation durchaus nahe. Ein Wirkungsnachweis ist damit aber nicht erbracht.

Der wissenschaftliche Nachweis von Ursache-Wirkungsbeziehungen bildet eine der anspruchsvollsten und schwierigsten Aufgaben in der Sozialforschung. So setzt eine kausale Wirkungsanalyse im methodisch strengen Sinn der Evaluationsforschung die Untersuchung des sogenannten „Kontrafaktischen“ voraus (Schmid et al. 1996): Was wäre ohne die Intervention oder Maßnahme – hier: Teilhabeberatung – gewesen oder passiert? Treten – bei sonst gleichen Personen und Rahmenbedingungen – dieselben, ähnliche oder andere Wirkungen auf, wenn eine Beratung nicht in Anspruch genommen wird, im Vergleich zur Inanspruchnahme dieser Beratung? Um diese Fragen zu beantworten, wäre ein Kontrollgruppendesign erforderlich (Kugler et al. 2014), wofür die notwendigen Daten einer (bestmöglich strukturgleichen) Kontrollgruppe im Rahmen der EUTB-Begleitforschung aber nicht zur Verfügung stehen.

Darum sind alternative Vorgehensweisen geboten, um vermutete Zusammenhänge zwischen (guter) Beratung und Verbesserungen bei ausgesuchten Wirkungs- oder Zieldimension der Teilhabe statistisch zu untersuchen und zu validieren. Als geeignetes Mittel der Wahl kommen statistische Panelregressionen in Betracht. Mit diesen Panelregressionen können Veränderungen der Zielvariablen im Zeitverlauf untersucht und mit dem Einfluss von Wirkfaktoren und unter Kontrolle von Kontextfaktoren oder Rahmenbedingungen inferenzstatistisch analysiert werden.



Im Rahmen der nachfolgend vorgestellten Analysen ist die abhängige Variable (das „zu Erklärende“) (für jedes Modell jeweils) auf der Mikroebene von Individuen konzipiert. Die unabhängigen Variablen („erklärende Variablen“ inklusive Kontrollvariablen) umfassen sowohl objektive und subjektiv erlebte Merkmale des Beratungsprozesses (z. B. Form der Peer-Beratung) als auch personenbezogene, soziodemografische Merkmale wie Alter oder Erwerbstätigkeit. Bei der finalen Modellierung wurde sich auf die EUTB beschränkt.<sup>93</sup> Die durchgeführten Panelregressionen bilden durchgehend Varianten sogenannter Random-Effects- oder Mixed-Effects-Modelle (Stein / Bekalarczyk 2017). Mit diesen werden sowohl Effekte von Variablen geschätzt, die zwischen den Personen (Untersuchungseinheiten) variieren, als auch von Variablen, die innerhalb der Personen im Zeitverlauf (zwischen den zwei Messzeitpunkten) variieren (im Gegensatz zu Fixed-Effects-Modellen, die ausschließlich auf die Varianz innerhalb von Individuen abstellen). Im Random-Effects-Modell werden individuelle, unbeobachtete Effekte als Zufallsvariablen behandelt. Damit können unabhängige Variablen in die Modellierung einbezogen werden, deren Niveau oder Ausprägungen ex ante nicht bekannt sind.

## 7.5.2 Modellspezifikationen

### Befragung der Ratsuchenden

Auf Basis der Ratsuchendenbefragung wurden folgende (erklärende) Variablen in die Modellierung einbezogen:

- Anzahl der Beratungsgespräche (beratungen\_gesamt)
- Peer-Beratung, 4 Ausprägungen (Peer1–Peer4)
- Wichtigkeit der Peer-Beratung (wichtigkeit\_berat)
- Beratungskompetenz der Beratungskraft (kompetenz\_std)
- Ergänzend: Zukunftssorgen-Index

Als Kontrollvariablen fungierten:

- Stärke der Alltagsbeeinträchtigung, stärkste Beeinträchtigung (einschr\_alltag)
- Alter (alter)
- Geschlecht (sex)
- Erwerbstätigkeit (erwerbstätig)
- Höchster Ausbildungsabschluss (bildung)
- Finanzielles Auskommen (finanz)
- Subjektiv bewerteter Einfluss der Pandemie auf die Teilhabe (einfl\_corona)
- Subjektive Einschätzung, ob Corona-Risikogruppe (risikogruppe)

Der Variablenauswahl liegen verschiedene Überlegungen und Hypothesen zugrunde. Die Zielsetzung lautet kurz gesagt, eine Antwort auf die Frage zu finden: Was bewirkt die Beratung der EUTB? Entsprechend gilt es, den Effekt der Beratung (als dem sogenannten „Treatment“) auf die definierten Zielgrößen (gesellschaftliche Teilhabe, Selbstwirksamkeit, Empowerment) zu bestimmen. Dafür waren Bestimmungsfaktoren (Prädiktoren) zu operationalisieren, die möglichst eng an die Praxis der Beratung gekoppelt sind. Ein Ansatzpunkt war die Anzahl der Beratungsgespräche, die zur Veränderung der wahrgenommenen Selbstbestimmung und Teilhabe sowie zur Zufriedenheit mit der Beratung beitragen könnten. Ein zweiter Ansatzpunkt war die Peer-Beratung. Hierbei sollte überprüft werden, ob sich Peer-Beratung positiv auf die genannten Outcomes Selbstbestimmung und Teilhabe auswirkt, und ob sich diesbezüglich gegebenenfalls Unterschiede hinsichtlich der Form der Peer-Bera-

---

<sup>93</sup> Weitere methodische Ausführungen und Details sind dem Anhang zu entnehmen.



tung zeigen. Eine dritte Variable mit engem Bezug zur erhaltenen Beratung bildet sodann die aus Ratsuchendensicht wahrgenommene Beratungskompetenz der EUTB-Beraterinnen und -Berater. Dabei ist die Beratungskompetenz eine aus acht Einzelitems der Befragung operationalisierte Größe. Die Arbeitshypothese lautet zusammengefasst, dass das Ausmaß der erlebten Beratungskompetenz (bei beiden Messzeitpunkten) sich auf die Beratungszufriedenheit und mittelbar auf Teilhabeindikatoren (positiv oder negativ) auswirkt. Beim Zukunftssorgen-Index wurden die drei oben eingeführten Befragungs-items (Abschnitt 7.4) in einer Variable zusammengefasst. Die Annahme ist, dass die Ausprägung dieser Variable die Teilhabeindikatoren mitbeeinflusst (Moderatorvariable).

Bei den Kontrollvariablen geht es darum, Störeinflüsse von soziodemografischen oder anderen Kontextfaktoren in der Modellierung konstant zu halten und so statistisch zu kontrollieren. Die hier herangezogenen Größen Alter, Geschlecht, Erwerbstätigkeit, höchster Ausbildungsabschluss, die finanzielle Situation der Befragungsperson (respektive Haushaltseinkommen) sowie die erlebte Stärke der Alltagsbeeinträchtigung sind typisch dafür. Die Coronapandemie ist aus unserer Sicht ein nur temporärer, im Zeitfenster der Datenerhebung aber relevanter Einfluss. Die eingesetzte Variable setzt auf der konkreten Frage auf, ob sich insgesamt die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben seit Beginn der Coronapandemie geändert hat. Ein solcher Effekt könnte sich etwa in einer eingeschränkten Nutzung der Beratung abbilden. Ebenso könnte eine selbsteingeschätzte Zugehörigkeit zur Risikogruppe die Nutzung des Beratungsangebots wie auch die Selbstbestimmtheit und Einschätzung der Teilhabe negativ beeinflusst haben.

### **Befragung Beratungsangebote**

In den multivariaten Modellen auf Basis der Befragung der Beratungsangebote wurden folgende (erklärende) Variablen in die Modellierung einbezogen:

- Spezialisierung auf spezifische Teilhabebeeinträchtigungen (spezialisierung)
- Anzahl der Öffnungstage (oeffnungstage)
- Anzahl geförderter Vollzeitäquivalente als Proxy für EUTB-Größe (vollzeit)
- Qualitätssicherungsmaßnahmen EUTB (quali\_sicherung)
- Anteil der ehrenamtlichen Peer-Berater/innen (anteil\_peer)
- Kooperation/Ausmaß Vernetzung (kooperation)
- Ausmaß coronabedingter Veränderung der Beratungstätigkeit (C001\_bs)
- Erhebungswelle

Diesen Variablen liegen ebenfalls verschiedene Vorüberlegungen und Hypothesen zugrunde (weitere Details zur Operationalisierung sind im Anlagenband zum Evaluationsbericht ausgeführt). Eine Spezialisierung auf spezifische Teilhabebeeinträchtigungen sollte sich etwa positiv auf die angezielten Beratungs-Outcomes bei den Ratsuchenden auswirken, weil bei diesen EUTB eine Bündelung spezifischer Fachkompetenzen erwartet wird, die besonders responsive und passgenaue Beratungsergebnisse (für die jeweilige(n) Zielgruppe(n)) begünstigt. Mit Blick auf die Öffnungstage wurde die Hypothese entwickelt, dass mehr (4–7) Öffnungstage eine kontinuierlichere Beratungspraxis ermöglichen als bei weniger Tagen oder nur unregelmäßiger Öffnung, was auch der Beratungsqualität zugutekommen sollte. Ähnliches gilt für Maßnahmen der Qualitätssicherung. Beim Anteil der ehrenamtlichen Peer-Beraterinnen und -Berater ergeben sich dagegen konkurrierende Hypothesen hinsichtlich der Wirkungsrichtung. Für die Kooperation gilt schließlich ebenfalls die These, dass eine angemessen starke Vernetzung und Netzwerkarbeit zum Beratungserfolg beitragen.

## Modellvarianten

Als abhängige Variablen wurden die schon eingeführten Outcome-Variablen der gesellschaftlichen Teilhabe, der Selbstwirksamkeit und des Empowerments für jeweils eine Modellierung herangezogen. Somit liegen insgesamt drei Hauptmodelle vor. Darüber hinaus wurde auch ein Modell für die Beratungszufriedenheit gerechnet, auch wenn diese Variable nach unserer Auffassung eher zu den unmittelbaren Output-Größen als zu den Outcome-Variablen zu zählen ist (Tabelle 7-2). Dabei sollte allerdings auch die jeweilige zeitliche Distanz zur Beratung insgesamt oder zum letzten Beratungsgespräch bedacht werden; liegt die Beratung zum Befragungszeitpunkt bereits länger zurück, ist die Einschätzung der Beratungszufriedenheit eher als Outcome zu deuten, als wenn die (letzte) Beratung kurz vor dem Befragungszeitpunkt stattfand oder abgeschlossen wurde.

**Tabelle 7-2: Übersicht der Regressionsmodelle mit Basis Ratsuchendenbefragung**

Merkmal	Beratungs- zufriedenheit	Gesellschaftliche Teilhabe	Selbstwirksamkeit	Empowerment
Beratungen Anzahl	0,174**	-0,124*	-0,027	0,003
Beratungskompetenz	0,301***	0,333**	0,001	0,014
<b>Peer-Beratung:</b>				
Peer 1	0,197**	1,056*	0,135	0,337*
Peer 2	0,141*	0,948	0,189	0,408*
Peer 3	0,129	1,037	0,141	0,375*
Peer 4	0,106	0,616	0,121	-0,019
Wichtigkeit Peer	0,031*	-0,041	0,085*	0,070
Alltagseinschränkung	-0,030	-0,773***	0,200**	-0,037
Alte/r Ratsuchende/r	0,002*	0,037***	0,004	0,009**
Geschlecht, weiblich	0,038	0,088	0,116	0,217*
Erwerbstätig ja (inkl. WfbM)	-0,004	1,009***	0,191*	0,164
<b>Bildung:</b>				
Mittlere Bildung	0,060	-0,255	-0,095	-0,293*
Hohe Bildung	0,025	-0,529*	-0,026	-0,197
Finanzielles Auskommen	0,016	0,154	0,064*	0,032
Index Zukunftssorgen	0,003	-0,234***	-0,027	-0,018
Risikogruppe Corona	-0,019	-0,467	0,056	0,011
Einfluss Corona ja	-0,042	0,166	0,182*	0,067
Einfluss Corona nein	-0,051	-0,033	0,164	0,093
<b>Modellspezifikation</b>				
Random effects GLS Regression				
Anzahl Fälle/Beobachtungen	602	600	595	596
Varianzaufklärung:				
R2 within (innerhalb Personen)	0,24	0,03	0,00	0,05
R2 between (zwischen Personen)	0,49	0,31	0,15	0,08
R2 overall (insgesamt)	0,44	0,27	0,12	0,08

Quelle: infas, eigene Berechnungen, Signifikanzniveau der Koeffizienten: \*\*\* = 0,001; \*\* = 0,01; \* = 0,05

### 7.5.3 Ergebnisse der multivariaten Modelle

#### Beratungszufriedenheit EUTB-Ratsuchender

Das Modell erbringt insgesamt und im Vergleich zu den anderen Modellen eine sehr hohe Varianzaufklärung ( $r^2$  overall = .44; between = .49; within = .24). Einen Einfluss auf die Beratungszufriedenheit hat zunächst offenbar die Anzahl der durchgeführten Beratungsgespräche, die Beratungszufriedenheit steigt demnach, wenn mehr Beratungsgespräche absolviert wurden.<sup>94</sup> Die Beratungszufriedenheit ist nach dem Ergebnis dieses Modells zudem umso eher gegeben, je mehr auch Peer-Beratung als wichtig erlebt wurde. Vor allem aber die Passung der Peer-Beraterinnen und -Berater zu den Ratsuchenden erhöht die Chance auf eine Beratungszufriedenheit: Die Peer-Variable, „Peer mit gleicher Beeinträchtigung“ zeigt sich hoch signifikant (auf dem 1-Prozent-Niveau) und die Variable „Peer mit ähnlicher Beeinträchtigung“ ist ebenfalls signifikant auf dem 5-Prozent-Niveau. Das Alter der Ratsuchenden ist ebenfalls signifikant (Kontrollvariable), die Einbeziehung der Zukunftssorgen als Kontrollvariable macht keinen Unterschied. Als stärkste Zusammenhangsgröße erweist sich indes die Beratungskompetenz ( $p < .001$ ). Dieses Modell bestätigt somit einen zwar erwartbaren, aber klaren Zusammenhang zwischen erlebter Beratungskompetenz, Wichtigkeit und Passung von Peer-Beratung und der Bewertung der Zufriedenheit mit der Beratung insgesamt. Der Einfluss der Coronapandemie auf die gesellschaftliche Teilhabe wirkt sich nicht auf die erlebte Beratungszufriedenheit aus (kein signifikanter Effekt der Kontrollvariable).

#### Gesellschaftliche Teilhabe von EUTB-Ratsuchenden

Für die gesellschaftliche Teilhabe ist die Varianzaufklärung des Modells insgesamt auch relativ hoch ( $r^2$  overall = .27; between = .31; within = .03). Hier erweisen sich zunächst die soziodemografischen Faktoren (Kontrollvariablen) der Ratsuchenden als die entscheidenden Faktoren (bzw. Prädiktoren). Die Stärke der Alltagseinschränkungen, das Alter sowie die Erwerbstätigkeit sind alle drei jeweils hoch signifikant ( $p < .001$ ). Dies ist hochplausibel, die Teilnahme am Arbeitsleben ist für die meisten Menschen eine wichtige, für viele sogar eine entscheidende Quelle der gesellschaftlichen Teilhabe, und entsprechend liegt hier ein positiver Zusammenhang vor. Ebenso plausibel ist ein Zusammenhang zwischen dem Ausmaß der Alltagseinschränkungen und einer zunehmenden Erschwernis, am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben. Dieser negative Zusammenhang ist im Modell auch mit dem richtigen Vorzeichen ausgewiesen.

Anders verhält es sich mit dem Alter, das im Modell in einem positiven Zusammenhang mit der Teilhabe steht. Für ältere Ratsuchende fällt die gesellschaftliche Teilhabe demnach eher höher aus als für jüngere Ratsuchende – was auch mit den deskriptiven Befunden korrespondiert. Mit negativem Vorzeichen erweist sich zudem ein höherer Bildungsgrad als statistisch signifikanter Effekt. Dies kann so interpretiert werden, dass die Teilhabe von EUTB-Ratsuchenden mit hoher Bildung eher schlechter eingeschätzt wird als von EUTB-Ratsuchenden mit weniger Bildung. Für diese Personengruppe mit hoher Bildung fällt demzufolge erwartbar der Nutzen einer EUTB-Beratung für ihre gesellschaftliche Teilhabe im Vergleich zu Personen mit weniger Bildung relativ geringer aus.

Auf Ebene der Beratung zeigen sich wiederum vor allem die Beratungskompetenz (signifikant auf  $p < .01$ ) sowie die Peer-Beratung durch eine Beratungskraft mit ähnlicher Beeinträchtigung (signifikant auf  $p < .05$ ) als Elemente, die in einem positiven Zusammenhang mit der gesellschaftlichen Teilhabe stehen. Auch die Zukunftssorgen erweisen sich als hoch signifikanter negativer Zusammenhang

---

<sup>94</sup> Was, wie an anderer Stelle schon thematisiert, inhaltlich durchaus diskutabel ist, da je nach Beratungsfall und -kontext auch Effekte eines abnehmenden Nutzens zusätzlicher Beratungsgespräche auftreten können.

( $p < .001$ ) für die zeitliche Entwicklung der gesellschaftlichen Teilhabe über die zwei Messzeitpunkte. Als zusätzliches Ergebnis ist somit festzuhalten, je höher das Ausmaß der selbsteingeschätzten Zukunftssorgen, desto geringer fällt auch das Maß der gesellschaftlichen Teilhabe aus. Der Einfluss der Coronapandemie wirkt sich nicht zusätzlich als intervenierender Effekt auf die Panelregression der gesellschaftlichen Teilhabe aus, ein signifikanter Effekt der Kontrollvariable auf das statistische Modell liegt nicht vor.

### **Selbstwirksamkeit EUTB-Ratsuchender**

Die Varianzaufklärung fällt in diesem Modell insgesamt – auch im Vergleich zu den Modellen Beratungszufriedenheit und gesellschaftliche Teilhabe – nicht sehr hoch aus ( $r^2$  overall = .12). Für die within-Varianz (Veränderungen für Befragte zwischen den zwei Messzeitpunkten) ist das Bestimmtheitsmaß  $r^2$  für die Varianzaufklärung besonders niedrig (within = .0008), bei der between-Varianz (Unterschiede zwischen befragten Personen) von allen drei Maßen am höchsten ( $r^2$  = .15).

Für die Zielvariable Selbstwirksamkeit (faktorenbasierte Skala) zeigt sich wie bei der gesellschaftlichen Teilhabe ein starker negativer Zusammenhang mit der Stärke der Alltagseinschränkungen ( $p < .05$ ). Auch die Erwerbstätigkeit und das finanzielle Auskommen bilden signifikante ( $p < .05$ ) soziodemografische Faktoren, aber mit positivem Vorzeichen. Darüber hinaus hat das Ausmaß der Zukunftssorgen das konzise negative Vorzeichen, ist aber nicht signifikant.

Bei den Variablen der Beratung erweist sich lediglich die Wichtigkeit der Peer-Beratung als signifikant, nicht jedoch die Ausprägungen der Peer-Beraterinnen und -Berater (ähnliche oder andere Beeinträchtigung oder Angehörige/r). Bei der Selbstwirksamkeit ergibt sich zudem – als einzigem der hier vorgestellten inferenzstatistischen Modelle – ein signifikanter Effekt des gemessenen Einflusses der Coronapandemie auf die Teilhabesituation zum zweiten Messzeitpunkt. Von Corona geht also ein zusätzlicher Einfluss auf die gemessene Ausprägung der Zielvariable Selbstwirksamkeit aus, bei den anderen Modellen tritt kein derartiger zusätzlicher Effekt auf. Dies hat möglicherweise mit der minimalen Anzahl von nur zwei Messzeitpunkten der Panelbefragung zu tun, wodurch die Güte der Modellschätzungen insgesamt schwächer ausfallen dürfte, als wenn weitere Messzeitpunkte zur Verfügung stünden, um den (sehr zeitsensitiven oder zeitvariablen) Coroneffekt zu kontrollieren.

### **Empowerment EUTB-Ratsuchender**

Mit dem Empowerment-Modell (faktorenbasierte Skala) lässt sich ebenfalls nur ein vergleichsweise kleiner Teil der beobachteten Varianz aufklären ( $r^2$  overall = .08, between = .08, within = .05). Zugleich fallen bei diesem Modell die Stärke der Alltagseinschränkungen, Erwerbstätigkeit und auch das finanzielle Auskommen – wie im Falle der Selbstwirksamkeit – nicht als relevante Einflussfaktoren ins Gewicht. Keine dieser Variablen ist hier signifikant. Auch das Ausmaß der Zukunftssorgen ist wie im Fall der Selbstwirksamkeit nicht signifikant. Hingegen erweisen sich bei den soziodemografischen Faktoren Alter als hoch signifikant ( $p < .01$ ) und weibliches Geschlecht als signifikant ( $p < .05$ ). Außerdem zeigt sich wiederum ein negativer Zusammenhang zwischen Bildung und Empowerment. So hat sich insbesondere die Empowerment-Einschätzung von EUTB-Ratsuchenden mit hoher oder mittlerer Bildung im Vergleich zu EUTB-Ratsuchenden mit weniger Bildung im Zeitverlauf (2 Messzeitpunkte) verschlechtert, für die Kontrollvariable mittlere Bildung ist dieser Zusammenhang signifikant ( $p < .05$ ).

Darüber hinaus zeigen sich bei diesem Modell wieder klare Zusammenhänge zwischen Beratungselementen und der Zielvariable, hier dem Empowerment-Index. Nochmals ist es die Peer-Beratung, die offenbar einen positiven Unterschied macht. Alle drei Ausprägungen der Peer-Beraterinnen und -Be-

rater (ähnliche oder andere Beeinträchtigung oder Angehörige/r) zeigen sich als signifikante Prädiktoren ( $p < .05$ ). Das bedeutet, wenn die Beratung als Peer-Beratung stattfindet, trägt die EUTB bei Ratsuchenden in höherem Maße dazu bei, ihre persönlichen Kompetenzen für Kommunikation, Selbstvertretung und eigenverantwortliche Lebensgestaltung (im Zeitverlauf) weiterzuentwickeln, als bei Beratungen, die keine Peer-Beratung darstellen. Dies gilt unabhängig davon, ob die Beraterin oder der Berater eine ähnliche oder eine andere Beeinträchtigung oder als Angehörige eines Menschen mit Behinderung tätig waren.

### Modelle Beratungsstellen

Auch für die Modellierung möglicher Effekte der EUTB-Beratungsangebote wurden die Zielgrößen (Outcomes) gesellschaftliche Teilhabe, Selbstwirksamkeit, Empowerment sowie ergänzend Beratungszufriedenheit als abhängige Variablen herangezogen. Für die Analysen wurden die abhängigen Variablen aggregiert: Es wurden für jedes EUTB-Beratungsangebot die Mittelwerte der Angaben zu den Zielgrößen seitens ihrer Ratsuchenden berechnet. Die Modelle geben also Auskunft über mögliche Zusammenhänge zwischen Merkmalen der EUTB-Angebote und der durchschnittlichen gesellschaftlichen Teilhabe, Selbstwirksamkeit und dem mittleren Empowerment sowie der durchschnittlichen Beratungszufriedenheit der Ratsuchenden. Von den vier Modellen erbrachten allerdings nur zwei Ergebnisse mit statistisch signifikanten Zusammenhängen, die nachfolgend kurz zusammengefasst werden (Tabelle 7-3).

**Tabelle 7-3: (Signifikante) Regressionsmodelle mit Basis Befragung der Beratungsangebote**

Merkmale	Selbstwirksamkeit	Empowerment #1	Empowerment #2
Spezialisierung	-0,040	-0,163	-0,144
Öffnungstage	0,483	-0,004	-0,012
Vollzeitäquivalente/Größe	,011	0,030	0,043
Qualitätssicherungsmaßnahmen	-0,037	-0,022	0,020
Anteil Peer-Berater/innen		-0,059	
<b>Kooperation/Vernetzung</b>			
schwach	0,142	0,279	0,644**
mittelstark	0,046	0,195	0,547*
stark	0,081	0,189	0,518*
umfassend	-0,076	0,035	0,379
<b>coronabedingte Änderungen der Tätigkeiten</b>			
wenig	-0,66*	-0,644*	-
stark	-0,707**	-0,703*	-
sehr stark	-0,766**	-0,944***	-
<b>Modellspezifikation</b>			
Mixed effects ML Regression			
Gruppenvariable: Welle			
Anzahl Beobachtungen	231	235	235
RE-Schätzer Var (Residual)	0,20	0,22	0,24

Quelle: infas, eigene Berechnungen, Signifikanzniveau der Koeffizienten: \*\*\* = 0,001; \*\* = 0,01; \* = 0,05

Die Selbstwirksamkeit fällt bei den Ratsuchenden im Zeitverlauf (vom ersten zum zweiten Messzeitpunkt) schwächer aus, je mehr sich die Tätigkeit des Beratungsangebots infolge der Coronapandemie verändert hat. Sowohl „starke“ als auch „sehr starke“ coronabedingte Veränderungen der Tätigkeit sind hoch signifikant ( $p < .01$ ), „wenig“ coronabedingte Änderungen der Tätigkeiten sind signifikant ( $p < .05$ ). Pandemiebedingte Veränderungen der Tätigkeit können breitgefasst dabei Beratungsgeschehen vor Ort, die Formen der Beratungen oder auch die Themen und Inhalte der Beratungsarbeit beinhalten. Der Coroneinfluss auf das Outcome Selbstwirksamkeit auf Ebene der Beratungsstellen korrespondiert dabei mit dem beobachteten Coroneinfluss auf Ebene der Ratsuchenden (s. o.).

Wie überdies die eine Empowerment-Modellierung für die Beratungsstellen zeigt, wirken sich ausschließlich pandemiebedingte Veränderungen der Tätigkeit der EUTB auf die Zielvariable (das Outcome) Empowerment der Ratsuchenden aus. Nur wenn die coronabedingten Änderungen der Tätigkeit aus dem Modell herausgelassen werden, erweist sich auch die Kooperation von EUTB mit anderen Akteuren des Reha- und Teilhabefeldes als ein statistisch signifikanter und positiver Zusammenhang. Das bedeutet, wenn EUTB-Angebote mit anderen Akteuren kooperieren, steigen die Chancen auf sich verbessernde Kompetenzen in Richtung eines Empowerments bei den Ratsuchenden. Für drei Ausprägungen der Kooperation (wenig, mittel, stark) ergeben sich signifikante Ergebnisse ( $p < .01$  bzw.  $p < .05$ ), nur für „umfassende Kooperation“ nicht. Da die Operationalisierung auf der Häufigkeit der Kooperation mit unterschiedlichen Anzahlen von Akteuren basiert, ist dies auch plausibel, denn eine häufige Zusammenarbeit mit sehr vielen oder allen Akteuren des Feldes wäre mit hoher Wahrscheinlichkeit ineffektiv und auch wenig effizient.

Unklar bleibt, warum Kooperation der EUTB mit dritten Akteuren nicht auch bei den Outcomes Selbstwirksamkeit und gesellschaftliche Teilhabe statistische Zusammenhänge hervorbringt. Möglicherweise sind Selbstwirksamkeit und gesellschaftliche Teilhabe dem „Grunde nach“ zeitinvarianter oder stabiler gegenüber Interventionen (hier: Beratung) als dies bei den Eigenschaften des Empowerments der Fall ist. Aus dem Antwortverhalten der Panelteilnehmenden kann dies indes kaum abgeleitet oder begründet werden: Weder die aggregierte Betrachtung der Panelströme noch die individuellen Veränderungen bei den Befragten weisen auf solche Unterschiede hin.

### 7.5.4 Zusammenfassung

In der Gesamtschau der Befunde der multivariaten Modelle (REM/MEM) sind Veränderungen von Teilhabeindikatoren von Menschen mit Behinderungen zum Teil klar von personenbezogenen und sozialen Faktoren mitbestimmt. Die Stärke von Einschränkungen im Alltag, die Teilhabe am Erwerbsleben (Arbeitstätigkeit), Alter, aber auch die Finanzsituation sind hier relevante Einflussgrößen. Aber auch unter Kontrolle und Nachweis dieser Kontextfaktoren zeigt sich als Hauptergebnis der statistischen Analyse, dass Beratung „einen Unterschied macht“.

Die EUTB kann zu Veränderungen bei gesellschaftlicher Teilhabe, Empowerment und Selbstwirksamkeit beitragen, insbesondere dann, wenn Peer-Beratung stattfindet, wenn Ratsuchende Peer-Beratung wichtig finden und wenn den Beratungskräften der Beratungsstelle berufliche und soziale Kompetenz (Beratungskompetenz) attestiert wird (Letzteres insbesondere bei der gesellschaftlichen Teilhabe). Das bedeutet im Klartext, es gibt keinen Automatismus, dass dies zwingend so auftreten muss (keine Wenn-dann-Konditionalität; kein Nachweis hinreichender Bedingung), sondern nur, dass die Chance erhöht ist, dass der Zusammenhang eintritt, wenn die skizzierten Bedingungen vorliegen. Ähnliches gilt für die Kooperation der EUTB-Beratungsangebote mit relevanten Akteuren des Themenfeldes.

## 7.6 Zusammenführung und Einordnung der Ergebnisse

Die Ergebnisse und Auswirkungen der EUTB auf die Teilhabe von Ratsuchenden wurden aus qualitativer Sicht eingeordnet und bewertet sowie mit quantitativen Daten und Verfahren deskriptiv für Output und Outcomes, in der zeitlichen Längsschnittperspektive und inferenzstatistisch (regressionsanalytisch) untersucht. Diese multiperspektivischen Analysen verweisen übergreifend auf tendenziell positive Effekte der EUTB. Sie erfüllt demzufolge ihren Auftrag eines komplementären Beratungsangebots, das den Ratsuchenden in der einen oder anderen Form praktisch zugutekommt, kurzfristig oder auch auf mittlere Frist.

Im günstigen Fall, so die qualitative Einschätzung der EUTB-Beraterinnen und -Berater, trägt die EUTB zur Verbesserung der individuellen Teilhabesituation von Ratsuchenden bei. Im ungünstigen Fall erwiesen sich institutionelle Rahmenbedingungen als Grenzen der Beratungsarbeit, um die Teilhabe von Ratsuchenden wirksam zu steigern. Auf Ebene der unmittelbaren Beratungsergebnisse (Outputs) zeigen sich nach Maßgabe der standardisierten Ratsuchendenbefragung eine hohe Beratungszufriedenheit. Anliegenklärungen kommen in der Regel nicht mit einer singulären Beratung aus und benötigen gerade bei komplexen oder multiplen Beratungsbedarfen sehr häufig mehrere Beratungsgespräche, vor allem wenn erhebliche Alltagseinschränkungen vorliegen. Die Ergebnisse für die übrige Beratungslandschaft (nicht EUTB-geförderte Beratungsstellen) spiegeln und bestätigen dabei die Ergebnisse für die EUTB.

Auf der Ebene der mittelbaren Ergebnisse der Beratung (Outcomes) bescheinigen die Ratsuchenden der EUTB für die selbst genannten wichtigsten Beratungsziele, einen substantziellen Beitrag zur Realisierung dieser Ziele geleistet zu haben. Aus dieser Perspektive stellen die Ratsuchenden der EUTB also ein gutes Zeugnis aus, insbesondere hinsichtlich der gewünschten Informationsgewinnung, zu (der Vorbereitung von) Leistungsbeantragungen und den Ausbau und die Neuausrichtung der eigenen Handlungskompetenzen und -orientierungen.

Mit Blick auf die Outcome-Indikatoren gesellschaftliche Teilhabe, Selbstwirksamkeit und Empowerment zeigen insbesondere die Längsschnittergebnisse für die Panelbefragten nur für maximal ein Drittel der Befragten ein stabiles Antwortverhalten. Jeweils gut 70 Prozent der Panelbefragten haben dagegen bei der Zweitbefragung anders als bei der Erstbefragung geantwortet. Das bedeutet zunächst, auch bei relativ kurzem Zeitabstand der Messung (12–15 Monate) ist eine hohe Änderungsdynamik für die Indikatoren zu verzeichnen. Außerdem heißt das, diese Indikatoren lassen sich auch gestalten oder beeinflussen – unter anderem durch Beratung. Dabei haben sich die Einschätzungen bei den veränderten Antworten zur erlebten gesellschaftlichen Teilhabe eher verschlechtert, bei der Selbstwirksamkeit hingegen eher verbessert, und beim Empowerment wurden gleich große Anteile von verbesserter oder verschlechterter Einschätzung erzielt.

Aufgrund relevanter (hier nicht kontrollierter) externer Einflussfaktoren sind diese Ergebnisse sicher nicht ganz leicht zu interpretieren. Die relativ stärkere Abnahme bei der erlebten Teilhabe (im Längsschnitt, aber auch beim Querschnittsvergleich) dürfte plausibel sein, aber vor allem mit Effekten der Pandemie zusammenhängen, die nach unserer Einschätzung bei diesem Indikator stärker durchschlagen dürfte als bei den Einschätzungen zu den persönlichen Lösungs- und Durchsetzungskompetenzen, die die Indikatoren Selbstwirksamkeit und Empowerment bestimmen. Darüber hinaus gilt für Selbstwirksamkeit und Empowerment aber gleichermaßen auch: Im Längsschnitt ist der jeweilige Anteil der Wechslerinnen und Wechsler von schwacher und mittlerer Einschätzung beim ersten

Messzeitpunkt zu starker Einschätzung der jeweiligen Kompetenzen beim zweiten Messzeitpunkt jeweils höher als der Anteil der Wechslerinnen und Wechsler von starker oder mittlerer Einschätzung zu schwacher Einschätzung der Fähigkeiten. So gesehen, haben sich diese Indikatoren für die Teilnehmenden der Panelbefragung von der ersten auf die zweite Befragung insgesamt verbessert. Zudem sind auch die über zwei Messpunkte konstanten Antworten insgesamt stärker positiv ausgeprägt, sodass sich insgesamt eher ein positives Gesamtbild für die Teilhabeindikatoren abzeichnet.

Um den eigentlichen Beitrag der Beratung zur Änderung der Teilhabeindikatoren näher zu bestimmen, wurden überdies abschließend multivariate statistische Verfahren angewendet. Diese statistischen Modellrechnungen verweisen – unter Konstanthaltung (Kontrolle) verschiedener personenbezogener Faktoren und sonstiger Rahmenbedingungen – auf vorhandene Zusammenhänge zwischen Beratungsmerkmalen (insbesondere Peer-Beratung vorhanden, Einschätzung Peer-Beratung wichtig, Beratungskompetenz) und den Outcome-Variablen gesellschaftliche Teilhabe, Selbstwirksamkeit und Empowerment. Mit anderen Worten, im Rahmen der zugrunde liegenden Datenbasis (rund 1.000 Panelfälle) und Modellierung hat die EUTB insgesamt zur Steigerung dieser Teilhabeindikatoren beigetragen. Dies darf indes nicht als deterministischer oder automatischer Zusammenhang missverstanden werden. Die Ergebnisse besagen lediglich, wenn Peer-Beratung stattfindet, wenn Ratsuchende Peer-Beratung wichtig finden und wenn die Beratungskräfte über berufliche und soziale Kompetenz verfügen, stehen die Chancen für eine verbesserte Teilhabe besser als ohne diese Beratungsmerkmale. Zugleich zeigen die multivariaten Analysen auch starke Zusammenhänge zwischen personenbezogenen Merkmalen und der Ausprägung der Teilhabe. Vor allem die Stärke der Alltagseinschränkungen, aber auch die aktive Teilhabe am Arbeitsleben und das Lebensalter sind wichtige Einflussfaktoren auf die erlebte gesellschaftliche Teilhabe.

In der Gesamtschau sind die hier gemessenen oder nachgewiesenen Beratungseffekte nicht sehr groß, aber sie sind vorhanden. Auf Grundlage der verfügbaren Datenbasis (die unter anderem pandemische Störeinflüsse nicht vollständig kontrollieren konnte) handelt es sich um ein durchaus beachtliches Ergebnis. Für eine weitere Absicherung und Differenzierung der vorgestellten Befunde wären daher sicher zusätzliche Datenerhebungen im Zeitverlauf sinnvoll und erforderlich. Ungeachtet dessen stellt sich die EUTB bereits jetzt nach Maßgabe aller Befunde als eine sinnvolle Ergänzung für die Beratungslandschaft Reha und Teilhabe dar, für die Bedarf und Nachfrage besteht und die Ratsuchende bei ihren Zielen und ihrer persönlichen Teilhabe unterstützen kann.



## 8. Diskussion und Schlussfolgerungen

Die Untersuchung der komplexen und vielfältigen Umsetzungs- und Wirkungsbedingungen der EUTB erforderte einen Forschungsansatz, der den Evaluationsgegenstand auf verschiedenen Ebenen und aus unterschiedlichen Perspektiven betrachtet. Die umfassend angelegte Evaluation beinhaltet daher

- Analysen von organisations- und umsetzungsbezogenen Aspekten der EUTB, auch im institutionellen Kontext des SGB IX und der Beratungslandschaft Rehabilitation und Teilhabe,
- die quantitative Auswertung der Inanspruchnahme der EUTB wie auch der qualitativen Adressantenperspektive der Ratsuchenden, also der Nutzerinnen und Nutzer,
- die Analyse der Beratungspraxis und -prozesse im engeren Sinne, die dabei auch vor dem Hintergrund der EUTB-Konzeption (inkl. Peer-Beratung) einerseits, beratungstheoretischer Ansätze und fachlicher Standards andererseits reflektiert werden,
- die Erhebung der Beratungsergebnisse, Beratungsqualität und Folgeeffekte der EUTB-Beratung für die Ratsuchenden in unterschiedlichen Zieldimensionen, insbesondere hinsichtlich der Änderung bzw. Stärkung der Teilhabesituation der Ratsuchenden sowie
- die Untersuchung der möglichen Auswirkungen, die die neu aufgebaute EUTB auf das Institutionensystem im Feld von Rehabilitation und Teilhabe erzielt.

Nachfolgend werden die zentralen Evaluationsfragestellungen nochmals aufgegriffen (siehe Abschnitt 1.3), um die wichtigsten Ergebnisse unter Bezugnahme auf den wissenschaftlich-analytischen Referenzrahmen mit seinen vier Dimensionen Konzept-, Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität zu diskutieren (siehe Abschnitt 1.4 und Anhang). Es geht darum, über Einzelbefunde hinausgehende Zusammenhänge zwischen den Untersuchungsperspektiven und -ergebnissen zu verdeutlichen. Auch für die Ableitung von Schlussfolgerungen ist die Verschränkung aller Befunde maßgeblich. Auf dieser Basis können mögliche Ansatzpunkte und Empfehlungen für die Weiterentwicklung der EUTB konkretisiert werden.

Im Folgenden soll es zunächst um die Implementation, mithin um die Organisations- und Umsetzungsstrukturen der EUTB gehen. Anschließend wird die fachliche Qualität der EUTB im Kontext ihrer Konzeption und fachlichen Standards sowie ihrer empirischen Beratungspraxis beleuchtet. Danach wird die quantitative Inanspruchnahme und Zielgruppenerreichung der EUTB zusammengefasst. Es folgt die Diskussion der Ergebnisse und Auswirkungen der EUTB für die Ratsuchenden, bevor die Effekte der EUTB auf die Beratungslandschaft in den Blick genommen werden. Diese fünf Themenblöcke werden jeweils mit Schlussfolgerungen abgerundet. Diese greifen folgende Aspekte auf:

- Die Intensivierung der Vernetzung zwischen den EUTB-Angeboten, um Nachteile kleiner Organisationseinheiten zu kompensieren.
- Die Klärung der fallbegleitenden und rechtlichen Beratungsaufgaben der EUTB, um Ressourcen passgenau planen zu können und konzeptionelle Klarheit auch im Hinblick auf die Qualifikation und Qualifizierung der Beraterinnen und Berater zu erreichen.
- Die fortlaufende Weiterentwicklung des barrierefreien Schulungsangebotes der Beraterinnen und Berater (Inhalte und Formate), insbesondere deren Ergänzung um feldspezifische Kompetenzbereiche.
- Eine stärkere Einbindung der Träger von EUTB-Angeboten in die systematische Personalentwicklung der Beraterinnen und Berater.

- Die Entwicklung von Strategien zur Erreichung bisher unterrepräsentierter Personengruppen, insbesondere von Menschen mit kognitiven Einschränkungen.
- Die Vertiefung (Qualifizierung) und Ausweitung der Peer-Beratung, insbesondere das Matching mit bisher schwer erreichbaren Gruppen von Menschen mit Behinderungen.
- Die Intensivierung der Vernetzung von EUTB-Angeboten im institutionellen Umfeld, insbesondere mit Leistungsträgern.

Neben diesen Schlussfolgerungen für die Weiterentwicklung der EUTB im bestehenden Rahmen werden im abschließenden Ausblick offengebliebene konzeptionelle und Forschungsfragen erläutert, die für die zukünftige Ausgestaltung der EUTB relevant sein dürften.

## 8.1 Implementation der EUTB

Mit dem Ende der Projektförderung gibt es in Deutschland rund 500 EUTB-geförderte Beratungsangebote. Inklusive ihrer Zweig- und Außenstellen existieren rund 760 Anlaufstellen für Ratsuchende in über 570 Städten. Hier beraten rund 1.250 hauptamtliche und 900 ehrenamtliche Beratungskräfte. 77 Prozent der haupt- und 84 Prozent der ehrenamtlichen Kräfte sind Peer-Beraterinnen und -berater (siehe Abschnitt 1.1). Zur fachlichen und organisatorischen Unterstützung der Beratungsangebote wurde zudem die Fachstelle Teilhabeberatung (FTB) ins Leben gerufen (siehe Kapitel 3).

Für die Rahmenbedingungen der EUTB-Angebote, sind außerdem folgende Strukturmerkmale zentral:

### **Personalressourcen und -struktur**

Die EUTB-Angebote sind überwiegend als Kleinorganisationen aufgestellt, in denen zwischen drei und vier Personen als angestellte Beratungskräfte tätig sind (siehe Abschnitt 2.4). Da nach der EUTB-Förderrichtlinie maximal drei Vollzeitäquivalente pro Beratungsangebot förderfähig sind, erfolgt dort, wo die Beschäftigtenzahl höher liegt, eine Aufteilung dieser Vollzeitäquivalente auf mehrere Personen, womit auch kurze Teilzeit-Pensen verbunden sind. Außerdem sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ohne Festanstellung und Ehrenamtliche bei etwa einem Viertel der EUTB-Angebote eine relevante Beschäftigtengruppe. Damit haben EUTB-Beratungsangebote andere Personalressourcen als nicht EUTB-geförderte Angebote, die überwiegend personalstärker sind und ausschließlich festangestellte Mitarbeitende beschäftigen.

Der Umgang mit Personalressourcen und der Personalstruktur stellte sich für die EUTB-Angebote in mehrfacher Hinsicht als herausfordernd dar (siehe Abschnitt 2.4.5). Da das Profil der Beraterinnen und Berater einerseits hohe Anforderungen an die notwendigen Beratungskompetenzen voraussetzt (siehe Abschnitt 3.2.1 2.4.3), andererseits die Attraktivität einer Anstellung in einer EUTB ambivalent beurteilt wird (siehe Abschnitt 2.4.5), erfordert die Rekrutierung geeigneter Kräfte einen hohen Suchaufwand, der nicht nur in der Anfangsphase der EUTB, sondern im Falle von Kündigungen wiederholt anfällt. Auch der Einarbeitungsaufwand – insbesondere bei angestellten Beratungskräften und Ehrenamtlichen ohne einschlägige Beratungsqualifizierung und -erfahrung – belastet die verfügbare Personalkapazität. Hinzu kommen Vakanzen sowie fortbildungs- und krankheitsbedingte Abwesenheiten, die im Falle von kleinen Teams nur schwer kompensiert werden können.

Zusammenfassend führt die Aufschlüsselung der verfügbaren Fördermittel zwar zu einer optimierten regionalen Verteilung der EUTB-Angebote. Die aufgeführten Herausforderungen zeigen jedoch, dass

sich dies zulasten ihrer Zugänglichkeit auswirken kann. Einschränkungen beziehen sich dabei nicht nur auf reduzierte Öffnungszeiten, sondern auch auf die Möglichkeiten des Matching von Ratsuchenden und Beratungskräften, das im Zusammenhang mit der Peer-Beratung von besonderer Bedeutung für Ratsuchende ist (siehe Abschnitt 5.6). Bei knappen effektiv verfügbaren Personalressourcen leidet nicht zuletzt auch die Vernetzung der EUTB-Angebote mit ihrem institutionellen Umfeld im Bereich der Rehabilitation und Teilhabe; ein Tätigkeitsfeld, das konzeptionell wichtig für die EUTB, derzeit aber noch ausbaufähig ist (siehe Abschnitt 2.3.2 und Abschnitt 0).

## **Beratungsformen**

Zur Strukturqualität der EUTB gehört auch ein zielgruppenadäquates Angebot unterschiedlicher Beratungsformen. Hierzu zählen in der Reihenfolge der Häufigkeit ihrer Inanspruchnahme vor der Coronapandemie das persönliche Beratungsgespräch vor Ort in der Beratungsstelle, telefonische und aufsuchende Beratung in Haushalten von Ratsuchenden oder besonderen Wohnformen der Eingliederungshilfe. Online-Beratung sowie Beratung per Videotelefonie spielten eine geringe Rolle (siehe Abschnitt 2.6 und Abschnitt 4.3). Damit wiesen EUTB-geförderte und nicht-EUTB-geförderte Angebote bei den Beratungsformen sehr ähnliche Verteilungen auf. Seit der Pandemie hat neben einem leichten Anstieg der digitalen Beratungsformen vor allem das telefonische Beratungsgespräch deutlich an Häufigkeit zugenommen, Face-to-Face Beratungen wurden hingegen seltener genutzt. Diese Entwicklung ist ebenfalls in beiden Gruppen zu beobachten und hielt bis zum Ende des Evaluationszeitraums, also auch nachdem die Kontaktbeschränkungen aufgehoben wurden, an.

Die Beraterinnen und Berater der EUTB bewerten die Möglichkeit, dass Ratsuchende aus verschiedenen Beratungsformen auswählen können, grundsätzlich als notwendig und gut, um für unterschiedliche Teilhabebeeinträchtigungen zugänglich zu sein. In diesem Zusammenhang wird von Beratungskräften die Realisierbarkeit von aufsuchender Beratung jedoch kritisch diskutiert. Ihr gegenwärtiger Anteil an allen Beratungen wird in den Befragungen von den EUTB-geförderten Angeboten mit 15 Prozent und von den nicht-geförderten Angeboten mit 20 Prozent eingeschätzt. In der EUTB-Beratungsdokumentation werden 10 Prozent aller Beratungskontakte seit 2018 als aufsuchend gekennzeichnet. Die Umsetzung aufsuchender Beratungsformate ist unter den gegebenen Förderbedingungen jedoch limitiert (siehe Abschnitt 4.3). Zum einen gehen Fahrtwege insbesondere in ländlichen Räumen mit hohen Kosten einher, gravierender ist zum anderen aber der zeitliche Aufwand, der wiederum die Personalressourcen insbesondere kleiner Einrichtungen belastet.

## **Barrierefreiheit**

Eine notwendige Voraussetzung für einen niedrighschweligen Zugang zur EUTB für alle Ratsuchenden ist die umfassende Barrierefreiheit der Standorte und Beratungsangebote. Das in den Befragungen entstandene Bild ist uneinheitlich: Räumliche Barrierefreiheit zeigte sich zur Erstbefragung sowohl in EUTB-Angeboten als auch in nicht-EUTB-geförderten Beratungsstellen in Teilbereichen bereits auf einem hohen Niveau (z. B. stufenlose Eingänge), in anderen Bereichen jedoch noch sehr steigerungsfähig (z. B. Hilfen für Seh- und Hörbeeinträchtigte, barrierefreie Toiletten). Außerdem waren auch zwischen den EUTB-Angeboten Raum- und Ausstattungsunterschiede feststellbar. Im weiteren Evaluationsverlauf wurden zahlreiche bauliche Lücken geschlossen (siehe Abschnitt 2.5). Für den Bereich der barrierefreien Kommunikation kann dies jedoch nicht festgestellt werden (siehe Abschnitt 3.2.3 und Abschnitt 6.2.1). Beispielsweise spielen Übersetzungen durch Lormen sowie die Nutzung Leichter Sprache im Beratungsalltag der EUTB bisher kaum eine Rolle, obwohl Beraterinnen und Berater bei der Erreichung von Personen mit hohen Mobilitäts- und Kommunikationseinschränkungen beziehungsweise mehrfachen Sinnesbeeinträchtigungen (taubblind), kognitiven Beeinträchtigungen

und Lernschwierigkeiten den höchsten Verbesserungsbedarf bei der Teilhabeberatung sehen (siehe Abschnitt 2.3).

## **Schlussfolgerungen**

Die Implementierung der EUTB als ein ergänzendes Beratungsangebot im Bereich der Rehabilitation und Teilhabe führt zu einer hohen räumlichen Abdeckung als Voraussetzung für eine gute Erreichbarkeit. Ihre kleinteilige Struktur macht die Beratungsangebote der EUTB jedoch anfällig für Einschränkungen bei ihrer Zugänglichkeit. Dem Anspruch der EUTB, ein gut erreichbares Beratungsangebot für alle Menschen mit (drohenden) Behinderungen und ihre Angehörigen zu sein („Eine für alle“), kann das einzelne Angebot so kaum gerecht werden. Das Potenzial liegt vielmehr in einer guten organisatorischen Vernetzung der einzelnen Angebote. Sie stellt bereits jetzt ein zunehmend wichtiges Handlungsfeld der Fachstelle Teilhabeberatung dar (siehe Abschnitt 3.1.2) und wird zentral für die Weiterentwicklung der EUTB sein, um Personalkapazitäten, Netzwerkarbeit und zielgruppen-spezifische Beratung effizient, effektiv und in einer guten Qualität anbieten zu können.

## **8.2 Fachliche Qualität der EUTB**

Ein wichtiger Bestandteil der vorliegenden Evaluation war die Untersuchung der Frage, inwieweit es im Zuge der fünfjährigen modellhaften Erprobung der EUTB gelungen ist, einen spezifischen Beratungsansatz mit bundeseinheitlichen Qualitätsstandards zu etablieren und sicherzustellen. Um diese Einordnung leisten zu können, sei zunächst noch einmal an die wichtigsten konzeptionellen Grundlagen und handlungsleitenden Prinzipien der EUTB erinnert.

### **Konzeptionelle Grundpfeiler (SGB IX und Förderrichtlinie)**

Kernaufgabe der EUTB ist es demnach, allen Menschen mit (drohenden) Behinderungen und ihren Angehörigen Orientierung im komplexen Institutionen- und Leistungssystem der Rehabilitation und Teilhabe zu geben und sie im Vorfeld einer Leistungsbeantragung umfassend zu informieren. Dabei soll die Beratung die individuelle Persönlichkeit und Situation der Ratsuchenden aufgreifen und deren soziales Umfeld einbeziehen, um so die Eigenverantwortung, Selbstwirksamkeit und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen zu stärken (Empowerment). Wesentliche Elemente sind hier vor allem die Peer-Beratung („Beratung von Betroffenen für Betroffene“) sowie die Unabhängigkeit und die Verpflichtung einer qualifizierten und neutralen Beratung im Sinne der Anliegen der Ratsuchenden. Als weiterer konzeptioneller Eckpfeiler besteht eine grundsätzliche Offenheit für alle Ratsuchenden („Eine für alle“) sowie hinsichtlich der Themenauswahl im Beratungsgespräch. Ausgeschlossen sind hingegen sowohl eine Begleitung in Widerspruchs- und Klageverfahren als auch eine anderweitige Rechtsberatung. Zur Erfüllung dieser Aufgabe wurden für die Beratungsarbeit einige maßgebliche konzeptionelle Standards und Leitlinien durch die Gesetzgebung (§ 32 SGB IX) und die Förderrichtlinie des BMAS vorgegeben. Darüber hinaus konnte für dieses in der Beratungslandschaft neue Angebote nicht auf etablierte Qualitätsstandards zurückgegriffen werden. Vielmehr wurden Standards von den beteiligten Akteuren im Umsetzungsprozess gemeinsam entwickelt, erfahrungsbasiert reflektiert und vorgebracht.

### **Umsetzung von Qualitätsstandards in der Beratung**

Die Zusammenführung der Evaluationsergebnisse in Bezug auf die oben genannten Aspekte zeigt zunächst, dass sich eine reflektierte und flächendeckende Identifikation der Beraterinnen und Berater

mit dem ideellen „Markenkern“ der EUTB herausgebildet hat, die sich auch in der Beratungspraxis manifestiert. Das Commitment, sich ausschließlich dem Anliegen der ratsuchenden Person verpflichtet zu sehen und dementsprechend zu beraten, kommt in den Beratungsgesprächen insgesamt sehr deutlich zum Ausdruck. Auch bemühen sich die meisten Beratungskräfte um eine Unterstützung selbstbestimmter Entscheidungen der Ratsuchenden und versuchen weder, Entscheidungen abzunehmen noch das Entscheidungsverhalten suggestiv in bestimmte Richtungen zu drängen (siehe Kapitel 6). Der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zur ratsuchenden Person und die Einnahme einer wertschätzenden Grundhaltung wird von den Beratungskräften als Grundvoraussetzung ihrer Tätigkeit angesehen. Die beschriebene Haltung der Beratenden, in Verbindung mit der grundsätzlichen Themenoffenheit auch im Hinblick auf lebensweltliche Problemstellungen, empfinden viele Ratsuchende als zentralen Mehrwert und wichtigstes Abgrenzungsmerkmal der EUTB gegenüber anderen Anlaufstellen in der Beratungslandschaft (siehe Kapitel 5).

Jenseits der normativen Leitlinien und des Selbstverständnisses der Beratungskräfte kann festgestellt werden, dass – wie bereits im Zwischenbericht zur Evaluation aufgezeigt (Maetzel, Schütz, Wansing et al. 2021) – nach wie vor große Unterschiede in der fachlichen Qualität der Beratung bestehen, wenngleich seitdem zunehmende Maßnahmen zur Entwicklung und Umsetzung einheitlicher Qualitätsstandards vorgenommen wurden. In diesem Zusammenhang ist insbesondere auf das entstandene Qualitätsmanagementhandbuch für EUTB-Angebote zu verweisen (siehe Abschnitt 3.1.4). Bedingt wird die große Heterogenität in der Fachlichkeit auch durch den Umstand, dass bei der EUTB im Gegensatz zu den meisten nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten die sozialen Kompetenzen der Bewerberinnen und Bewerber als Einstellungskriterium höher gewertet werden als ihre fachlichen beziehungsweise formalen Qualifikationen (siehe Abschnitt 2.4).

Die konkrete Ausgestaltung der Beratungsgespräche unterliegt keiner formalen Vorgabe, sondern wird von den Beratungskräften individuell gestaltet auf Grundlage ihrer jeweiligen Kenntnisse und Vorerfahrungen. Einige verfolgen dabei spezifische methodische Ansätze, andere agieren wiederum ohne konkrete Bezugnahme auf methodische Grundlagen der Beratung (siehe Abschnitt 4.6). Inwieweit die Beratungskräfte befähigt sind, um bei der Beratung einerseits strukturiert und Prozessstandards beachtend vorzugehen, andererseits flexibel zu handeln und responsiv auf Lebenssituationen und Bedarfe einzugehen, kann von Fall zu Fall unterschiedlich sein und nicht abschließend für die Gesamtheit der EUTB beantwortet werden.

Uneinheitlichkeit zeigt sich darüber hinaus im Umgang der Beraterinnen und Berater mit dem Wunsch mancher Ratsuchender nach einer über die Beratung im engeren Sinne hinausgehenden Fallbegleitung. Während einige Beratungskräfte dies ablehnen, investieren andere nicht unerhebliche Zeiteile, um Leistungsanträge gemeinsam mit Ratsuchenden auszufüllen oder ratsuchende Personen bei notwendigen Behördengängen vor Ort zu unterstützen (siehe Abschnitt 4.6). Damit verlassen sie das eigentliche Mandat der EUTB, wenngleich es derartige Fälle nicht per se ausschließt.

Die prinzipielle Unzulässigkeit einer Rechtsberatung im Rahmen der EUTB oder auch einer Begleitung in Widerspruchs- und Klageverfahren führt nicht zuletzt zu häufig formulierten Unstimmigkeiten zwischen dem Auftrag der EUTB, dem Kompetenzprofil der Beraterinnen und Berater und ihrer Beratungspraxis. So kann im Themenfeld einerseits ohne profunde Rechtskenntnisse in vielen Fällen gar nicht angemessen und gut beraten werden (siehe Abschnitt 4.6), woraus der Wunsch nach einer guten rechtlichen Qualifizierung und nach rechtlicher Unterstützung in der Beratung erwächst. Andererseits kann der fragliche Sachverhalt für EUTB-Beratungskräfte auch in Interessenkonflikten münden, wenn die Grenzen des zulässigen Beratungsmandats erreicht werden, obwohl gegebenenfalls fachliche Kompetenz für eine weitergehende Beratung oder Begleitung vorhanden wäre.

## **Qualitätsmanagement durch die Fachstelle Teilhabeberatung**

Zur fachlichen und organisatorischen Unterstützung der Beratungsangebote wurde die Fachstelle Teilhabeberatung (FTB) ins Leben gerufen, die die oben genannten Bemühungen um (mehr) Einheitlichkeit bei der Beratungsqualität im Auftrag des BMAS durch vielfältige Maßnahmen verantwortet. Eine Organisationsanalyse zeigt, dass der Aufbau und die Prozesse der FTB ihrem Kernauftrag gerecht werden und im Zeitverlauf eine stetige Professionalisierung erfahren haben. Über die gewählte Personal- und Organisationsstruktur mit einem hohen Anteil an Beschäftigten mit (amtlich anerkannter) Behinderung und der Diskussion zentraler Themen in Focus-Teams gelingt es der FTB, unterschiedliche Fachexpertise und Erfahrungen zusammenzuführen und so im engen Austausch mit den EUTB-Beratungskräften inhaltliche Standards für die EUTB-Beratung zu erarbeiten (siehe Abschnitte 3.1.1 bis 3.1.3).

Die Herangehensweise der FTB folgt dem Prinzip, Rahmenvorgaben zu definieren, die von den EUTB-Angeboten vor Ort weitgehend autonom ausgestaltet werden soll(t)en. Eine gezielte Durchsetzung und Kontrolle von Qualität im Sinne eines externen Audits ist rechtlich nicht möglich und auch nicht gewünscht. Stattdessen werden neben einer für alle Beraterinnen und Berater verpflichtenden Grundqualifizierung und der Bereitstellung fester Ansprechpersonen in der FTB zahlreiche informative, didaktische und handlungspraktische Materialien und Formate zur Verfügung gestellt. Die darin enthaltenen Qualitätsstandards werden nicht a priori festgelegt, sondern entstehen im Wesentlichen erst im Prozess, also durch Erfahrungen in der Umsetzung und den gemeinsamen Austausch mit den EUTB-Beraterinnen und Beratern darüber (siehe Abschnitt 3.1.4).

Von den Beratungskräften werden Unterstützungsmaterialien und -formate der FTB in der Regel gut angenommen und positiv bewertet (siehe Abschnitt 3.1.5). Inwiefern es die FTB jedoch bisher geschafft hat, die entwickelten fachlichen Standards und Qualitätskriterien „in die Fläche zu bringen“, kann zum Jahresende 2022 nicht abschließend beurteilt werden. Zweifelsohne haben aber das Qualitätsmanagementhandbuch und weitere Materialien der FTB dazu beigetragen, den EUTB-Angeboten mehr Orientierung zu qualitativen Standards und Handlungspraxis zu vermitteln. Zudem treiben die einzelnen EUTB-Angebote die sukzessive Fortentwicklung, Reflexion und Selbstevaluation der Beratungsmethodik und Qualitätssicherung vor Ort voran.

## **Grundqualifizierung für Beratungskräfte**

Im Rahmen der ausführlichen Untersuchung der Grundqualifizierung der EUTB-Beratungskräfte konnte gezeigt werden, dass diese einen wesentlichen Beitrag zur Entwicklung von EUTB-spezifischer Beratungskompetenz bzw. zur Sicherung einheitlicher Qualitätsstandards über alle Beratungsangebote hinweg leistet. In ihrer inhaltlichen Ausrichtung werden wesentliche Kompetenzen der psychosozialen Beratung bzw. der EUTB-Beratung in den Bereichen Wissen (Fachkompetenz), Können (Methodenkompetenz) und Handlungsorientierungen (soziale-emotionale Kompetenz) abgedeckt (siehe Abschnitt 3.2.2). Einige der im Zwischenbericht der Evaluation identifizierten Schwachstellen (Maetzel, Schütz, Wansing et al. 2021) wurden mittlerweile durch die FTB systematisch aufgegriffen und verbessert. Bei der Weiterentwicklung des Curriculums sollte gleichwohl geprüft werden, inwiefern einzelne bisher noch nicht berücksichtigte Inhalte psychosozialer Beratungskompetenz, die für die EUTB feldspezifisch relevant sind, wie sozialpädagogisch-diagnostisches Wissen, administratives und kaufmännisches Wissen sowie Diversity-Kompetenz, im Curriculum aufgenommen werden sollten. Außerdem zeigt sich, dass der Kompetenzerwerb der Beratungskräfte nicht ausschließlich über die Grundqualifizierung erfolgen kann, was in den Zielstellungen und dem Vorgehen der FTB bereits reflektiert wird. Vielmehr setzt der Erwerb des breiten und vielschichtigen Anforderungsprofils der

EUTB-Beratungskompetenz ein langjähriges Zusammenspiel von institutionalisierter (Weiter-)Bildung, routinierter und reflektierter Beratungspraxis sowie biografischer und informeller Rahmungen voraus.

Die Durchführung der Grundqualifizierung für die EUTB-Beratungskräfte ist wesentlich durch die Heterogenität der Teilnehmenden sowie der Trainerinnen und Trainer geprägt. Diese Vielfalt wird von allen Beteiligten als große Bereicherung wahrgenommen, auch wenn sie sehr herausforderungsvoll ist. Zugleich fällt die Bewertung der EUTB-Schulungen durch die teilnehmenden Beraterinnen und Berater aber aufgrund der verschiedenen individuellen Vorerfahrungen und persönlichen Voraussetzungen sehr gemischt aus. Analog zum allgemeinen Aufbau und zur Struktur der FTB sowie zur inhaltlich-fachlichen Konzeption der Grundqualifizierung unterliegt auch die Ausgestaltung der Schulungsabläufe einer stetigen Lernkurve, zum Beispiel im Hinblick auf das Erwartungsmanagement, die Themenauswahl oder die infrastrukturellen Rahmenbedingungen und die Barrierefreiheit. In diesem Kontext ist auch die kurzfristige Umstellung auf ein Online-Format im Zuge der Coronapandemie erwähnenswert, was sehr gut bewerkstelligt wurde. Insgesamt weist die sich im Projektverlauf deutlich verbesserte Gesamteinschätzung der teilnehmenden Beratungskräfte darauf hin, dass die von der FTB vorgenommenen Anpassungen und Weiterentwicklungen qualitätssteigernd waren. Kritisch zu werten ist, dass der Bedarf an Grundqualifizierungen bislang aus Planungs- und Finanzierungsgründen (noch) nicht vollständig gedeckt werden konnte. Außerdem haben die zahlreichen ehrenamtlichen Beratungskräfte bisher zwar Zugang zu allen Schulungsmaterialien, jedoch können sie nicht regulär an den Schulungsangeboten der Grundqualifizierung teilnehmen (siehe Abschnitte 3.2.3 bis 3.2.5).

### **Umsetzung der Peer-Beratung**

Das Ziel, die Peer-Beratung als ein zentrales Element der EUTB-Angebote zu etablieren, ist nicht nur infrastrukturell (siehe Abschnitt 2.4.2), sondern auch in der tatsächlichen Beratungspraxis erreicht worden. Für die überwiegende Mehrheit der EUTB-Angebote ist die eigene Betroffenheit der Beratungsperson ein wichtiges Einstellungskriterium. Im Ergebnis werden rund 70 Prozent aller deutschlandweit stattfindenden Beratungsgespräche durch eine sozialversicherungspflichtig angestellte Peer-Beratungskraft – entweder mit eigener Beeinträchtigung und Behinderungserfahrung oder als Angehörige/r eines Menschen mit Behinderungen – geführt (siehe Abschnitt 4.7). Die meisten Peer-Beraterinnen und Berater haben Beeinträchtigungen beim Bewegen oder chronische Erkrankungen. Hingegen sind (hauptamtliche) Beraterinnen und Berater mit Lernschwierigkeiten selten. Die flächendeckende Implementierung der Peer-Beratung unterscheidet die EUTB eindeutig von der übrigen Beratungslandschaft, wo dieser Ansatz organisatorisch und inhaltlich kaum ins Gewicht fällt und, wenn überhaupt, überwiegend ehrenamtlich ausgeübt wird (siehe Abschnitt 2.4.2).

Peer-Beratung ist jedoch nicht automatisch gleichbedeutend mit guter Beratung. Für gute Beratungsleistungen ist es auch wichtig, das beraterische Handeln an fachlichen und methodischen Standards und Ansprüchen auszurichten, wie oben beschrieben. Professionelle Beratungskompetenz ist aber nicht einfach vorhanden, sondern muss in der Regel über Qualifizierung, berufliche Praxis und Weiterbildung erworben und entwickelt werden. Nicht immer ist es den EUTB-Angeboten möglich, (Peer-)Beratungskräfte zu finden, die diese Anforderungen erfüllen. Als besonders herausfordernd bei der Peer-Beratung wird die Balance zwischen der interpersonellen Nähe zur Lebenssituation der Ratsuchenden und der Aufrechterhaltung der professionellen Distanz empfunden. Hierfür benötigen die Peer-Beraterinnen und -Berater wirksame Instrumente zur Selbstreflexion. Auch ehrenamtliche Peer-Beratungskräfte sind in den EUTB-Angeboten recht weit verbreitet, allerdings sind sie nur für einen geringen Teil des Beratungsaufkommens verantwortlich und agieren des Öfteren im Tandem

mit einer hauptamtlichen Beratungsperson (siehe Abschnitte 4.6 und 4.7). Im Hinblick auf die fachlichen Voraussetzungen ist bei ihnen zudem von einem erheblichen Bedarf an (Grund-)Qualifizierung und Weiterbildung auszugehen (vgl. vorheriger Abschnitt Grundqualifizierung).

## Schlussfolgerungen

Der Aufbau und die Etablierung der EUTB vollziehen sich innerhalb eines „lernenden Systems“. Während zu Beginn der Projektphase viele konzeptionelle Grundlagen und fachliche Anforderungen noch nicht (in ausreichendem Maße) profiliert waren, hat die EUTB mittlerweile klare und einheitliche fachliche Standards entwickelt, die sich auch in der Praxis mehr und mehr als handlungsleitend erweisen. Dazu trägt insbesondere die kontinuierliche Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements durch die FTB, unter anderem auf der Basis gemeinsam geteilter Erfahrungen und regelmäßiger Feedbacks der Beratungskräfte und Ratsuchenden, bei. Eine strikte Durchsetzung und engmaschige Kontrolle einheitlicher fachlicher Standards ist jedoch durch die konzeptionelle Anlage der EUTB nicht vorgesehen und wird auch für die Zukunft nicht möglich sein.

Deutlich wird die Notwendigkeit, sowohl die allgemeinen Leitprinzipien und fachlichen Standards als auch die spezifischen Unterstützungsmaterialien und Qualifikationsformate regelmäßig zu hinterfragen und an neue Gegebenheiten und Bedarfe der Beraterinnen und Berater anzupassen. Dazu gehört beispielsweise eine Auseinandersetzung mit der Frage, welche Rolle Fallbegleitungen durch die EUTB-Beraterinnen und -Berater angesichts der vielfach berichteten knappen Zeitressourcen spielen sollen. Auch der Umgang mit rechtlichen Fragestellungen, auf die Ratsuchende häufig eine Antwort erwarten, stellt weiterhin ein Spannungsfeld dar, zu dem Orientierung für die EUTB-Angebote und weitere inhaltliche Schulungen für die Beraterinnen und Berater vor Ort gegeben werden sollten.

Bei der Weiterentwicklung des Curriculums der Grundqualifizierung sollte überprüft werden, inwiefern die bislang nicht berücksichtigten Kompetenzbereiche psychosozialer Beratung (sozialpädagogisch-diagnostisches Wissen, administrative und kaufmännische Kompetenz sowie Diversity-Kompetenz) für die EUTB-Beratungskompetenz feldspezifisch relevant und gegebenenfalls zu ergänzen sind. Zudem sollte klar kommuniziert werden, in welchen weiteren Bildungsformaten fehlende Kompetenzfelder bzw. Inhalte angeeignet werden können. Mit den Zusatzmodulen (siehe Abschnitt 3.2.3) wurde ein Mittel geschaffen, mit dem der teilweise bestehenden Unzufriedenheit der Beraterinnen und Berater mit den Schulungsinhalten passgenau begegnet werden kann. Die geplante Fortsetzung und Ausweitung der Angebote von Zusatzmodulen durch die FTB erscheint zielführend. Was die praktische Umsetzung der Schulung angeht, sollten 2023 (ggf. in Kombination mit Online-Angeboten) wieder Präsenzformate angeboten werden, da diese den persönlichen Austausch und die Vernetzung besonders gut fördern können. Hierbei sollte erneut und verstärkt auf die barrierefreie Gestaltung der Veranstaltungen und die Umsetzung angemessener Vorkehrungen geachtet werden, und zwar sowohl für die Teilnehmenden als auch für die Trainerinnen und Trainer.

Grundsätzlich sind – neben den ergänzenden Schulungsformaten und -materialien der FTB – vor allem auch die Träger der Beratungsangebote in der Pflicht, den Bedarf an Weiterbildungen für ihre Beratungskräfte auf der Basis einer systematischen Personalentwicklung zu identifizieren, die Teilnahme an Bildungsangeboten zu ermöglichen sowie begleitende Formate wie Supervision umzusetzen. Ziel sollte es sein, die gesamte Breite des Kompetenzprofils für die EUTB-Beratung innerhalb des eigenen Beratungsangebotes oder gegebenenfalls im (regionalen) Verbund mit anderen EUTB-Angeboten vorzuhalten.



Für die Weiterentwicklung der Peer-Beratung erscheint eine kontinuierliche Reflexion der eigenen Beratungstätigkeit im Hinblick auf die einzuhaltenden professionellen Standards von hohem Nutzen zu sein. Auch sollten Grundqualifizierung und weitere Bildungsmodule für interessierte ehrenamtliche Peers zur Verfügung stehen. Schließlich sollte sich das Peer-Konzept stärker als bisher auch auf schwer erreichbare Personengruppen, insbesondere auf Menschen mit kognitiven Einschränkungen, ausrichten. Hier erscheint die praktizierte Tandem-Beratung ein ausbaufähiger Weg zu sein, um das Peer-Angebot auszuweiten.

### 8.3 Inanspruchnahme der EUTB

#### **Beratungsaufkommen**

Zentrale Evaluationsfragen beziehen sich darauf, wie sich die Inanspruchnahme der EUTB mit dem beschriebenen strukturellen und qualitativ-inhaltlichen Profil entwickelt hat und welche Adressaten erreicht werden. Dabei ist zu berücksichtigen, dass sich die EUTB mit ihrem eigenständigen Beratungsansatz zunächst als neue Akteurin in der Beratungslandschaft etablieren musste. Dieses Ziel wurde angesichts einer zunehmenden Reichweite des Beratungsangebots erreicht. Es hat sich substanzielles Beratungsaufkommen mit zunehmender Etablierung und Bekanntheit der EUTB entwickelt: 2022 wurden monatlich im Durchschnitt rund 15.700 Beratungen durchgeführt, Informationsanfragen nicht mitgerechnet (siehe Abschnitt 4.1). Beratungsreichster Monat im gesamten Betrachtungszeitraum war der März 2022 mit über 18.500 Beratungen.

#### **Personengruppen**

Das Spektrum der beratenen Personen ist nach Art der dokumentierten Beeinträchtigungen umfangreich, sodass der Anspruch, mit der EUTB ein breit akzeptiertes Beratungsangebot zu schaffen, grundsätzlich erfüllt wird. Bei den Ratsuchenden mit (drohenden) Behinderungen dominieren Beeinträchtigungen beim Bewegen. Dies trifft auch für die Angehörigenberatung zu. Ratsuchende Angehörige wenden sich zudem überproportional häufig an die EUTB wegen einer nahestehenden Person mit Lern- bzw. kognitiven Beeinträchtigungen bzw. Autismus. Qualitative Untersuchungsergebnisse verweisen aber auch auf Personengruppen, die das Angebot der EUTB bisher kaum nutzen bzw. über die entwickelte Beratungsstruktur häufig nicht erreicht werden, obwohl bei diesen allgemein ein hoher Bedarf an Beratung vermutet wird. Darunter fallen zuvorderst WfbM-Beschäftigte, Menschen in besonderen Wohnformen, Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen sowie Jugendliche und junge Erwachsene mit Beeinträchtigungen (siehe Abschnitt 4.4). Außerdem nutzen auch Menschen mit Migrationshintergrund EUTB-Angebote unterdurchschnittlich. Die Befragung von nicht-EUTB-geförderten Beratungsangeboten zeigt, dass das Profil der erreichten Personen dort ähnlich ist, die EUTB die zuletzt genannten Adressaten also nicht besser erreichen kann.

#### **Schlussfolgerungen**

Bei der Einordnung dieses Ergebnisses ist zu berücksichtigen, dass sowohl die Anzahl der durchgeführten Beratungen als auch die Zielgruppenerreichung durch die etablierten Prozesse und Strukturen der EUTB beeinflusst wird. So hängt es – wie bereits oben diskutiert – beispielsweise davon ab, wie die personellen und finanziellen Ressourcen für aufsuchende Beratung bemessen sind, um den Beratungsbedarf von WfbM-Beschäftigten beziehungsweise Menschen in besonderen Wohnformen decken zu können. Um den mit dem Leitprinzip „Eine für alle“ einhergehenden Anspruch an ein uni-

versales Beratungsangebot wirklich einlösen zu können, ist neben dem Ausbau aufsuchender Beratungen auch eine gezielte Strategie für die Erreichung von Menschen mit kognitiven Einschränkungen bzw. ihrer Angehörigen wichtig. In diesem Zusammenhang wäre ein weiterer Ansatzpunkt, auch die Peer-Beratung stärker auf diese Ratsuchenden auszurichten, indem gezielter Menschen mit kognitiven Einschränkungen als Beratungskräfte rekrutiert und so begleitet werden, dass sie Ratsuchende in Teilhabefragen unterstützen können. Dies würde dem Umstand Rechnung tragen, dass ein gutes Matching der Peers ein wichtiger Anreiz für die Inanspruchnahme der EUTB ist.

## 8.4 Ergebnisse und Wirkungsbetrachtung der EUTB

### **Beratungsbedarfe, Beratungsziele, Anliegenklärung**

Wie in diesem Bericht immer wieder betont wurde, bilden die Ratsuchenden der EUTB keine homogene Gruppe, sondern zeichnen sich im Gegenteil durch eine große Vielfalt aus, in der alle möglichen Lebenslagen, aber auch praktisch das gesamte Spektrum beeinträchtigter Menschen mit unterschiedlicher Stärke von Alltagseinschränkungen und Behinderungen enthalten ist. Entsprechend unterschiedlich und komplex sind die individuellen Beratungsbedarfe, Anliegen und Prioritäten der Menschen. Unabhängig davon bestimmen in der Gesamtschau einige Anliegen den Beratungsalltag besonders stark. So bilden Informationssammlung, Unterstützung für Leistungsbeantragungen und Hilfe in kritischen Lebenssituationen die häufigsten Beratungsziele von EUTB-Ratsuchenden, wobei die unterschiedlichen Arten der Beeinträchtigung zumeist gar nicht so entscheidend sind.

Die wichtigste Frage lautet indes, was mit den Beratungen erreicht oder nicht erreicht wird bzw. ob und wie sich die Beratung auf das Leben der Ratsuchenden auswirkt (siehe Kapitel 7). Für eine solche Ergebnis- und Wirkungsbetrachtung der EUTB sind verschiedene Ziele, Maßstäbe und Indikatoren zu unterscheiden und heranzuziehen. Als unmittelbares Ergebnis der Beratung wurden hier zunächst Beratungszufriedenheit und Anliegenklärung betrachtet. Sodann wurde der Beitrag der Beratung zum Erreichen wichtiger persönlicher Ziele untersucht. Drittens wurde unter Nutzung verschiedener Perspektiven und Methoden beleuchtet, ob und wie die EUTB zur Änderung (Verbesserung) der gesellschaftlichen Teilhabe von Ratsuchenden beiträgt. In diesem Rahmen wird die EUTB somit an ihren gesetzlich und in der Förderrichtlinie definierten Zielen gemessen, durch die Beratungsleistungen mittelbar die Selbstbestimmung der Menschen mit Behinderungen und von Behinderungen bedrohter Menschen zu stärken.

Bezüglich der Anliegenklärungen zeigen die Befunde zusammengefasst, dass den Ratsuchenden in vielen Fällen abschließend geholfen werden konnte, dass aber in fast ebenso vielen Fällen eine finale Klärung der Anliegen noch ausstand (siehe Abschnitt 7.2 und Abschnitt 4.3). Beratung benötigt also häufig mehrere Termine, um zu einem Ergebnis zu kommen – ein Befund, der nicht nur für die EUTB-Angebote, sondern ebenso für die Beratung nicht-EUTB-geförderter Angebote gilt. Die eigentliche Ergebnisqualität zeigt sich daher nicht nur in den reinen Zahlen der Anliegenklärung, sondern auch darin, dass Ratsuchende sich von der EUTB über einen bestimmten Zeitraum begleitend unterstützen lassen oder ein EUTB-Angebot auch zu unterschiedlichen Anliegen wieder neu kontaktieren – beide Aspekte stehen für das Vertrauen, das der EUTB von vielen Ratsuchenden entgegengebracht wird. Die Ergebnisqualität von Beratung erweist sich in diesem Sinn als eine sich im Zeitverlauf verändernde, auch prozessbezogene Größe. Mit anderen Worten: Auch „der Weg ist das Ziel“, das Ziel nicht nur „das Ende des Wegs“!

Die Zufriedenheit mit der Beratung insgesamt erweist sich über zwei durchgeführte Befragungswellen hinweg in jedem Fall – sowohl bei EUTB als auch nicht-EUTB-geförderten Angeboten – als hoch, dabei sind Ratsuchende mit Mehrfachberatung zufriedener als solche mit singulärer Beratung. Die Zufriedenheit mit der Beratung hängt dabei nicht primär von der Anliegenklärung ab; die Anliegenklärung hängt aber mit der Komplexität der Problemlagen, Beratungsanliegen und mit der Stärke der erlebten Alltagsbeeinträchtigung zusammen (Abschnitt 7.2). Die EUTB erweist sich dabei insbesondere als erfolgreich, die Kenntnisse und das Verständnis der Ratsuchenden mit Blick auf ihre Rechte und Ansprüche zu erhöhen – eine wichtige Voraussetzung dafür, sich als Mensch in der Gesellschaft zu behaupten und mit berechtigten Anliegen durchsetzen zu können.

### **Zielerreichung**

Danach befragt, inwieweit die Beratung dazu beitragen konnte, bestimmte selbstgesetzte persönliche Ziele zu erreichen, stellen die Ratsuchenden der EUTB mehrheitlich ein gutes Zeugnis aus. Demzufolge hat die EUTB wesentlich dazu beigetragen, die ihnen subjektiv wichtigen Ziele zu erreichen. Aus dieser Perspektive der Adressatinnen und Adressaten hat die EUTB also für sie und ihr Leben etwas wesentlich Positives bewirkt, gerade mit Blick auf Informationen, Leistungen, kritische Lebenssituationen sowie den Umgang mit Beeinträchtigungen oder Behinderungen. Vor allem eine der zentralen Zielsetzungen der EUTB, mit der Beratung die Position der Ratsuchenden gegenüber Rehabilitations- und anderen Leistungsträgern zu stärken, wird offenbar in einem beträchtlichen Umfang erreicht. So bescheinigen zwei Drittel der befragten EUTB-Ratsuchenden (mit der Zielsetzung einer Leistungsbeantragung) der EUTB, wesentlich dazu beigetragen zu haben, bestimmte Leistungen zur Rehabilitation und Teilhabe zu beantragen. Dass eine Leistungsbeantragung leichter ist oder leichter fällt, wenn die oder der Antragstellende bereits gut informiert und mit praktischen Hinweisen unterstützt mit der zuständigen Stelle Kontakt aufnimmt, ist plausibel. Genau diese Vorfeldberatung leistet die EUTB.

Zu wesentlichen positiven Änderungen der eigenen Einstellungen oder Verhaltensweisen, die mittelbar zur Steigerung von Selbstvertrauen, Selbstwirksamkeit und eigenverantwortlicher Partizipation beitragen könnten, trägt die EUTB nach Einschätzung der Ratsuchenden hingegen in etwas geringerem Ausmaß bei – wobei auch weniger Ratsuchende solche Zielsetzungen der Stärkung und Befähigung (Empowerment) als explizites Beratungsziel an die EUTB herantragen. Informationssammlung/-nutzung und Leistungsbeantragung sind im Vergleich dazu dominierende Beratungsziele, die auch in besonders hohem Maße realisiert werden. In der Gesamtschau unterstützt die EUTB aber beide Zielstränge, sowohl die thematische Schiene als auch die Schiene der persönlichen Stärkung. Hier liegt durchaus ein bemerkenswertes Befragungsergebnis vor, das der EUTB bescheinigt, mit ihrer Beratung auf dem richtigen Weg zu sein und wichtige Impulse und Unterstützung für individuelle Zielrealisierungen zu leisten. Auch die Einschätzungen der Ratsuchenden zur erlebten Beratungskompetenz der Beratungskräfte untermauern diesen Eindruck (siehe Abschnitt 5.7).

### **Wirkungsbetrachtung**

Insgesamt erbringt die Evaluation eine Reihe von Evidenzen dafür, dass die EUTB zur Stärkung der Selbstbestimmung der Ratsuchenden wichtige Beiträge leistet. Zwar unterliegen die gemessenen Indikatoren zur gesellschaftlichen Teilhabe, Selbstwirksamkeit und Empowerment im Zeitverlauf zwischen 2019 und 2021 durchaus einer beträchtlichen (und teils auch pandemiebedingten) Dynamik, die positive und negative Änderungen umfasst (siehe Abschnitt 7.4). Die statistischen Analysen (siehe Abschnitt 7.5) unterstreichen indes vorhandene Zusammenhänge zwischen wichtigen Merkmalen der EUTB-Beratung und Veränderungen der teilhabebezogenen Outcome-Variablen. Das bedeutet, dass

die Chancen auf eine bessere Teilhabe steigen, wenn die erlebte Beratungskompetenz positiv und gleichzeitig Peer-Beratung als vorhanden angegeben sowie als wichtig eingeschätzt wird (im Vergleich zu einer Beratungssituation, in der diese Merkmale nicht vorhanden sind). Zugleich zeigen die multivariaten Analysen auch deutliche Zusammenhänge insbesondere zwischen der Stärke der Alltagseinschränkungen, dem Lebensalter sowie der Teilhabe am Arbeitsleben und der Ausprägung der erlebten gesellschaftlichen Teilhabe. Auch wenn die gemessenen Effekte insgesamt nicht sehr groß ausfallen, lassen die Evidenzen den Schluss zu, dass Selbstbestimmung und gesellschaftliche Teilhabemöglichkeiten von Ratsuchenden mit (drohenden) Behinderungen durch die Beratung der EUTB gesteigert werden können. Anders formuliert: Die EUTB hat das Potenzial zum Empowerment, der impulsgebenden Unterstützung zu einem selbstbestimmteren Leben von Menschen mit Behinderungen beizutragen. Ob und wie stark Impulse und Effekte des Empowerment tatsächlich zum Tragen kommen, hängt aber stark von den jeweiligen Bedingungen des Einzelfalls ab.

Denn für das Gelingen der Beratung im Prozess, im unmittelbaren Ergebnis und in mittelfristiger Sicht (als Impulsgeber für Empowerment) spielen am Ende vielerlei verschiedene Faktoren eine Rolle. So entsteht Beratungskompetenz etwa erst im Zusammenspiel unterschiedlicher Elemente (siehe das Kompetenzmodell zur Beratung, Abschnitt 3.2.2) und der angemessenen Bearbeitung ganz unterschiedlicher Anliegen (siehe Kapitel 6). Im Prozess kommt es unter anderem stark auf die Beziehungsqualität und Begegnungsfähigkeit zwischen der ratsuchenden Person und der Beratungskraft an. Dialogische, verständigungsorientierte Kommunikation ist dabei ein Schlüssel für responsive, gelingende Beratung. Als wichtig können sich aber auch noch ganz andere Aspekte erweisen, wie hohe Kompetenzen im Bereich der Lotsenfunktion (u. a. Verweis an dritte Instanzen, wenn sinnvoll oder notwendig), gute Netzwerkarbeit im Allgemeinen, gute Vernetzung und Entwicklung vertrauensvoller Zusammenarbeit mit Rehabilitationsträgern im Besonderen (siehe auch Abschnitt 8.5). Kurz gesagt: Viele gute Dinge und Elemente müssen für wirksame Beratungserfolge gut kombiniert zusammenkommen – mit unterschiedlichen Mischungen für unterschiedliche Fallkonstellationen.

Als Einzelelement kommt dabei der Peer-Beratung eine besonders wichtige Rolle zu (siehe Abschnitte 1.1, 2.2, 2.3, 4.7, 5.6, 7.5). Diese bildet einen konzeptionellen Grundpfeiler der EUTB (Konzeptqualität), wird von der Mehrheit der EUTB angeboten und als bedeutsam verstanden (Strukturqualität), von vielen Ratsuchenden grundsätzlich als wichtig erachtet und erweist sich dabei insgesamt als ein Wirkfaktor für verbesserte Teilhabe (Prozess- und Ergebnisqualität). Der Peer-Effekt ist dann am stärksten, wenn die Peer-Beraterinnen und -Berater eine ähnliche Form der Beeinträchtigung haben. Qualitativen Befunden zufolge (siehe Abschnitte 6.2 und 6.3) gelingt es Beratungskräften aber offenbar nicht immer, eine vorhandene Peer-Konstellation der oder dem Ratsuchenden kommunikativ so zu vermitteln, dass die Peer-Beratung von den Ratsuchenden auch als solche wahrgenommen und anerkannt wird. In solchen Fällen kann der offenbar für Ratsuchende maßgebliche Peer-Effekt – sich besser verstanden und aufgehoben zu fühlen, eher oder mehr Vertrauen zu dieser Peer-Beratungskraft zu fassen (vgl. Abschnitt 5.6) – gar nicht zum Tragen kommen.

### **Schlussfolgerungen**

Die insgesamt und im Durchschnitt positiven Ergebnisse zur Beratungszufriedenheit und Zielerreichung bedeuten für die EUTB nicht, sich auf dieser positiven Botschaft „ausruhen“ zu können. Nicht jedes EUTB-Angebot leistet für jeden Beratungsfall stets eine gelingende oder gute Beratung – Beratung kann im Einzelfall auch scheitern. Überdies können die Evaluationsergebnisse nichts dazu aussagen, wie stark sich die EUTB-Angebote untereinander in ihrer Beratungsleistung unterscheiden, von solchen Unterschieden ist aber plausibel auszugehen. Daher sollte es für die einzelnen Bera-

tungsangebote der EUTB darum gehen, sich in der Beratungspraxis jeweils selbstkritisch zu reflektieren, mit dem Ziel sich kontinuierlich weiterzuentwickeln und zu verbessern. Auch EUTB-übergreifend gibt es ohne Zweifel weitere Verbesserungs- und Optimierungspotenziale für die Qualifizierung von EUTB-Beratungskräften im Allgemeinen und von ehrenamtlichen Kräften im Besonderen (siehe Abschnitt 3.2).

Ein offener, (mit den verfügbaren Daten) nicht abschließend klärbarer Punkt zur Peer-Beratung betrifft die Frage, wie stark die berufliche Qualifikation und Erfahrung als professionelle Beratungskraft bei den Peer-Beraterinnen und Beratern bei ihrer jeweiligen Beratungskompetenz zum Tragen kommt und wie stark das Merkmal Peer an sich zum Gelingen der Beratung beiträgt. Hier bleibt der EUTB zunächst zu empfehlen, weitgehend daran festzuhalten, hohe fachliche Standards für die Qualifikation der Beratungskräfte mit hohen Anteilen von Peer-Beraterinnen und -Beratern zu kombinieren. Im Hinblick auf den nachgewiesenen Einfluss der (gleichen) Art der Beeinträchtigung auf den Peer-Effekt wäre allerdings zu klären, bei welchen Formen von Beeinträchtigungen und Behinderungen insgesamt noch zu wenige Peer-Beratungskräfte vorhanden sind. Auf dieser Basis wäre zu überlegen, inwieweit für die EUTB ein gezielter Aufbau spezifischer Peers (durch entsprechende Rekrutierungsmaßnahmen) stattfinden sollte. Damit könnte die Sichtbarkeit und Wirksamkeit des Peer-Ansatzes mittelfristig gesteigert werden.

## 8.5 Die EUTB in der Beratungslandschaft

Eine weitere wichtige Frage der Evaluation lautete, ob und welche Veränderungen die EUTB auch in der Beratungslandschaft und dem Leistungssystem des SGB IX auslöst oder bewirkt. Dies betrifft zunächst die Art, Qualität und das Ausmaß von Kooperation zwischen den EUTB-Angeboten und den anderen etablierten Akteuren im Handlungsfeld der Rehabilitation und Teilhabe. In diesem Zusammenhang ist auch relevant, wie sich die beteiligten Akteure gegenseitig wahrnehmen und einschätzen, was Aufgaben- und Rollenverständnis, Kompetenzen und Handlungspraktiken sowie auch die möglichen Wirkungen des Handelns für Ratsuchende und die Beratungslandschaft betrifft (Ausstrahlungseffekte). Ganz praktisch interessiert aber auch die Frage, ob sich in der Praxis von Rehabilitationsträgern im Zuge von Antragsbearbeitung und Leistungsbewilligung möglicherweise Verfahren vereinfachen oder die EUTB mittelbar zu anderen Verbesserungen für die Ratsuchenden beiträgt. Anders formuliert ginge es darum zu klären, inwieweit auch Rehabilitationsträger von der EUTB-Beratung profitieren und ihrerseits ihre Angebote und Leistungen noch besser und passgenauer an den subjektiven Bedarfslagen der Antragstellenden ausrichten (können) – weil die EUTB sinnvolle Vorarbeiten geleistet hat.

### **Vernetzung der EUTB-Angebote**

Die EUTB-Angebote kooperieren erstens mit anderen Stellen und Akteuren innerhalb der etablierten Netzwerke der (diversen) EUTB-Träger, zweitens untereinander zwischen den verschiedenen EUTB-Angeboten vor allem (aber nicht nur) in regionalen Zusammenhängen sowie drittens mit weiteren externen Akteuren im Unterstützungssystem (also solchen, die vor EUTB-Gründung noch nicht unbedingt zum Trägernetzwerk gehörten). Diese Zusammenarbeit mit vielen anderen Akteuren gehört für viele EUTB zum Tagesgeschäft und hat sich im Zeitverlauf qualitativ und quantitativ durchaus weiterentwickelt. Obwohl der Sinn von Austausch und Kooperation sich unmittelbar erschließt und auch von EUTB-Angeboten so geteilt wird (Optimierung und Synergien von Information und Unterstützung zugunsten der Ratsuchenden, Vermeidung von konkurrierenden Angebotsstrukturen, Sichtbarkeit und Akzeptanz des eigenen Angebots im Spektrum der gesamten Beratungslandschaft), ist die

praktische Zusammenarbeit von EUTB und dritten Akteuren noch deutlich ausbaufähig. Dies betrifft nicht zuletzt die Kooperation zwischen Rehabilitationsträgern und EUTB-Angeboten, die zwar im Zeitverlauf quantitativ insgesamt zugenommen hat, qualitativ aber zum Teil noch klare Verbesserungspotenziale erkennen lässt (siehe Abschnitt 4.8). So erfolgen Austausch und Netzwerktreffen in vielen Fällen eher sporadisch und wenig systematisch, die Rehabilitationsträger weisen offenbar noch nicht regelmäßig auf das EUTB-Angebot gemäß ihrer gesetzlichen Verpflichtung hin, teilweise ziehen sie den Verweis auf auch andere, schon etablierte Beratungsangebote den EUTB vor. Umgekehrt erhalten beratende Rehabilitationsträger nicht unbedingt systematisch Kenntnis davon, ob eine Person zuvor eine EUTB-Beratung erhalten hatte. Zugleich gibt es auch Beispiele guter und regelmäßiger Zusammenarbeit, dies zeigt sich aber noch nicht als ein flächendeckender Standard.

### **Kenntnis der Beratungskompetenz**

Darüber hinaus wird die Fachkompetenz von EUTB-Beratungskräften durch Befragte der Rehabilitationsträger sehr unterschiedlich wahrgenommen. Nicht zuletzt mit Blick auf Peer-Beratungskräfte wurden hier auch Vorbehalte und Befürchtungen deutlich, dass EUTB-Peers aufgrund persönlicher Erfahrungen und Sichtweisen eher festgelegten Positionen statt ergebnisoffenen Beratungsprozessen zuneigen könnten. Ein Problem ist dabei, dass (selbst erlebte oder kolportierte) Einzelerfahrungen zur Bildung von Vorurteilen beitragen – was hier indes nicht beurteilt werden kann. Deutlich ist vor dem Hintergrund der Befragungsergebnisse aber, dass Beratungskräfte der EUTB-Angebote und Beratungskräfte von Beratungsangeboten außerhalb der EUTB stark gegenläufige Einschätzungen zur Rolle und Bedeutung der EUTB insgesamt aufweisen. EUTB-Kräfte schätzen die möglichen Veränderungsimpulse der EUTB auf die Beratungslandschaft als sehr hoch ein, Mitarbeitende nicht-EUTB-geförderter Beratungsangebote bemessen der EUTB hingegen keinen großen Veränderungsimpuls bei (siehe Abschnitt 2.3.1). Das hat wahrscheinlich zum Teil auch damit zu tun, dass in der etablierten Beratungslandschaft häufiger noch genaue Kenntnisse und praktische Erfahrungen zu und mit EUTB-Angeboten fehlen. Entsprechend ist auch der bisherige praktische Veränderungsimpuls der EUTB auf die Beratungslandschaft als eher gering einzuschätzen, wenn die EUTB im Rahmen der praktischen Arbeit nur eingeschränkt bekannt ist und zugleich nur als unbedeutend eingestuft wird. Einzelstimmen von den Rehabilitationsträgern unterstreichen zugleich eine in der Regel gute Qualität von Leistungsanträgen, wenn im Vorfeld der Beantragung durch die EUTB unterstützt wurde. Dies erleichtert die Arbeit der leistungsbewilligenden Stellen und belegt somit intendierte oder gewünschte Ausstrahlungseffekte der EUTB auf die Beratungslandschaft. Dies ist aber zum jetzigen Zeitpunkt (Jahresende 2022) noch lange kein verallgemeinerbarer Befund und verbleibt in flächendeckender Breite eher noch eine der offenen Zielstellungen für die nächsten Jahre.

### **Schlussfolgerungen**

Unklarheit über die Kompetenzen der EUTB bzw. ihrer Beratungskräfte, negative Erfahrungen oder auch grundsätzlich kritische Haltungen zur EUTB und den darin tätigen Beratungskräften gehören zu den Faktoren, die sich für den weiteren Ausbau und die Verbesserung der Kooperation zwischen Rehabilitationsträgern und EUTB-Angeboten als besonders abträglich erweisen können. Um solchen Haltungen vorzubeugen oder sie abzubauen, wird es für die EUTB unumgänglich bleiben, kontinuierlich aktiv auf Rehabilitationsträger zuzugehen, sich weiter bekannt zu machen und durch gute, professionelle Arbeit zu überzeugen.

Aber auch die Rehabilitationsträger stehen mit ihren Beschäftigten in den unterschiedlichen Ämtern und Funktionen in der Pflicht, nach fünf Jahren der Erprobung und Einführung die EUTB als einen

Akteur im Feld anzuerkennen, der nicht ignoriert werden darf. Kontinuierlicher Kontakt und Austausch bis hin zu gegenseitigen Hospitationen und gemeinsame Fallbesprechungen bilden einfache und praktische Ansatzpunkte, um die Zusammenarbeit zu stärken. Auf Basis gegenseitiger Anerkennung und Verpflichtung und vieler praktischer Schritte kann die Kooperation weiter wachsen und gedeihen.

Ob und in welchem Ausmaß die Öffentlichkeitsarbeit der EUTB zusätzlicher Mittel und Unterstützung bedürfte, um ihre Bekanntheit und Aufgabe bei Ratsuchenden und im Akteursfeld der Rehabilitation und Teilhabe noch weiter zu steigern, kann von der Seite der Evaluation nicht abschließend beurteilt werden. Klar ist, dass viele EUTB-Angebote eine solche Unterstützung wünschen und für erforderlich halten (siehe Abschnitt 4.8). Die EUTB-Angebote sind indes auch bei Ressourcenknappheit gut darin beraten und auch darauf angewiesen, gute und effektive Öffentlichkeitsarbeit und Netzwerkaktivitäten zu betreiben. Die Netzwerkarbeit ist ein unverzichtbarer Faktor für das Gelingen der EUTB.

## 8.6 Offene Fragen und weiterer Forschungsbedarf

Abschließend sollen einige perspektivische Fragen angesprochen werden, die für eine mögliche konzeptionelle wie auch umsetzungspraktische Weiterentwicklung der EUTB relevant sind.

### **Kombination leistungsbezogener und lebensweltlicher Beratung**

Ein erster wichtiger Punkt ergibt sich aus der Vielfalt der EUTB-Beratungsanliegen, die zum einen das breite Spektrum der Themen des SGB IX, zum anderen ein weitgefächertes Spektrum an lebensweltlichen und psychosozialen Themen umfassen. Aus dieser thematischen Breite ergeben sich weiterführende Fragen zum EUTB-Auftrag und dessen praktischer Umsetzbarkeit durch die EUTB-Angebote. Die eine Frage lautet, wie ist der EUTB-Auftrag im Spannungsfeld von Vorfeldberatung zum SGB-IX-Leistungsbezug einerseits und (begleitender) psychosozialer und lebensweltlicher Beratung andererseits genau zu fassen und möglicherweise auch zu modifizieren? Die andere Frage lautet, kann diese thematische Breite durch eine integrierende Beratungsinstanz (EUTB als „Eine für alle“) tatsächlich sachlich und fachlich angemessen abgedeckt werden oder bedürfte es gezielter Änderungen bei den EUTB-Angeboten oder auch beim rechtlichen Rahmen, damit die EUTB dazu noch besser befähigt wird.

Der thematisch-inhaltliche Fokus der EUTB bezieht sich im engeren Sinne auf Themenaspekte des SGB IX und dies „überwiegend im Vorfeld der Beantragung konkreter Leistungen“ – was an sich schon sehr komplex und anspruchsvoll ist. Faktisch umfasst die Beratung zu etwa Assistenzleistungen oder der Teilhabe am Arbeitsleben aus der Perspektive von Ratsuchenden indes nicht allein antrags- oder verfahrenstechnische Aspekte. Vielmehr sind Entscheidungen dazu untrennbar auch mit Weichenstellungen oder Auswirkungen auf das eigene Leben (inklusive Angehöriger als Ratsuchende) verbunden, was wiederum bei der EUTB-Beratung direkt thematisiert wird. Kurz gesagt, die Beratung dreht sich nicht nur ums SGB IX bzw. das System der Rehabilitation und Teilhabe, sondern auch um lebensweltliche Wünsche und Erfahrungen der Ratsuchenden. Dies entspricht der EUTB-Praxis und spiegelt sich auch in der konzeptionellen Ausrichtung und Begründung der EUTB wider (u. a. Peer-

Beratung, Hilfe zur Selbsthilfe, Stärkung von Selbstbestimmung, niedrigschwellige, zeit- und ortsnahe Beratung).<sup>95</sup> Ebenso bildet sich diese praktische Kombination von leistungsbezogener und lebensweltlicher Beratung in den Evaluationsergebnissen (aus den unterschiedlichsten Erhebungsmodulen) ab.<sup>96</sup> Für die Untersuchung der EUTB wurde daher auch das Kompetenzmodell psychosozialer Beratung als analytische Referenz zugrunde gelegt (siehe Abschnitt 3.2; Anhang).

Das Aufgabenfeld und das abzubildende Kompetenzspektrum der EUTB sind allerdings äußerst breit angelegt, wenn die Kombination leistungsbezogener und lebensweltlicher Beratung den faktischen Maßstab bilden. Sind die EUTB-Angebote und ihre Beratungskräfte dazu hinreichend aufgestellt? Die EUTB darf keine Rechtsberatung leisten, soll aber eine profunde Vorfelddberatung zu allen möglichen Leistungen und Facetten des SGB IX leisten. Dabei hat die EUTB gewissermaßen verbliebene Schwachstellen des SGB IX mit auszugleichen; zum Beispiel ist die einstmals angestrebte Vereinfachung der Akteursverantwortlichkeiten zwischen den Reha-Trägern im SGB IX im Rahmen des Teilhabeplanverfahrens (Deutscher Bundestag 2016) nur bedingt erreicht worden. Die Rechtsmaterie des SGB IX (und dessen Schnittstellen zu weiteren SGB) führt dazu, dass dem Auftrag der angemessenen Vorfelddberatung häufig nur durch eine detaillierte, fachlich fundierte Beratung nachgekommen werden kann. Dies ist nicht nur zeitaufwendig, sondern verleiht auch der Expertenrolle der Beratungskraft ein besonders hohes Gewicht, was wiederum eine balancierte Beratungskommunikation und die Mitwirkung der Ratsuchenden im Beratungsgespräch erschweren kann (siehe Kapitel 6). In jedem Fall stellt die Komplexität des SGB IX die EUTB vor rechtliche und beraterische Herausforderungen. Zwar ist dem vielfachen Ruf nach mehr sozialrechtlichen Schulungsteilen in der EUTB-Qualifizierung in jüngerer Zeit schon mit einem Zusatzmodul begegnet worden (siehe Abschnitt 3.2.2), aber es bleibt diskussionswürdig, ob dies ausreicht. Zudem hat sich für die Qualifizierung von ehrenamtlichen Beratungskräften der Erwerb und die Abbildung der erforderlichen rechtlichen Kenntnisse nochmals verschärft – wenn Ehrenamtliche nicht auf die Funktion einer Nebenrolle neben der angestellten professionellen Beratungskraft in einer Tandemberatung beschränkt werden sollen. Hier sind also weiterhin Fragen des angemessenen Qualifikationsprofils virulent.

In Bezug auf die lebensweltbezogene Beratung stellt sich dagegen vor allem die Frage des „richtigen“ Leistungsprofils, das bisher nicht klar bestimmt scheint. Sind lebensweltliche Beratungsaspekte eher „Nebensache“ und stehen im Grunde nur im Dienst der eigentlich prioritären Vorfelddberatung oder sind Formen psychosozialer Beratung als eigenständige Beratungsleistung (ggf. auch ohne Bezug zu Leistungen) aus Perspektive des Gesetz- und Fördermittelgebers zulässig? Dabei ist mitzudenken, dass die EUTB nicht in Konkurrenz mit anderen Beratungsangeboten treten, sondern eigentlich Orientierungsberatung zu Teilhabefragen leisten sollte, mit der die Beratungslandschaft zusätzlich bereichert (also ergänzt) wird. Das bisherige Profil der EUTB ergibt sich – wie von der Evaluation herausgearbeitet – aus der Kombination der zwei genannten Themenstränge.

---

<sup>95</sup> Aus der Gesetzesbegründung (Bt-Drs. 18/9522) zu Abs. 1: „Auch wenn die ergänzende unabhängige Teilhabeberatung überwiegend im Vorfeld der Beantragung konkreter Leistungen erfolgen soll, ist eine darüberhinausgehende Inanspruchnahme des Beratungsangebotes im gesamten Reha- bzw. Teilhabeprozess möglich, sofern im Einzelfall ein entsprechender Bedarf besteht.“ Und zu Abs. 2: „Mit der Einführung der neuen Beratungsleistung wird grundsätzlich auch ein positiver Effekt im Verhältnis zu den Leistungsträgern und Leistungserbringern in Bezug auf eine angemessene bedarfsgerechte Leistungserbringung erwartet, der es ermöglicht, Verfahren zu beschleunigen und Leistungen personenzentriert und zielgerichtet anzubieten. Die Beratungsleistung hat sich an den Lebenswelten des ratsuchenden Menschen zu orientieren.“

<sup>96</sup> Diese vielfältige thematische Ausrichtung zeigte sich auch in einer Evaluationsstudie zum Peer Counseling im Rheinland (mit einem Fokus auf Eingliederungshilfeleistungen) (vgl. Braukmann et al. 2017).



## „Eine für alle“ und die Vielfalt der Bedarfslagen

Eine weitere diskussionswürdige Frage ist, wie die konzeptionelle Festlegung der EUTB auf den Anspruch „Eine für alle“ optimal umzusetzen ist. Tatsächlich geht mit dem vielfältigen Spektrum an Beeinträchtigungen und Behinderungen auch ein hohes Maß personenspezifischer Anforderungen und Bedarfe einher. Auf diese Anforderungen müssen Beratungsangebote und Beratungskräfte hinreichend eingestellt sein, um eine Beratung überhaupt sinnvoll durchführen zu können. Über Standards und Maßnahmen der räumlichen Barrierefreiheit hinaus braucht es unter anderem spezifische Kompetenzen in der Kommunikation (z. B. mit gehörlosen und taubblinden Ratsuchenden) sowie Kompetenzen und Erfahrungen im Hinblick auf spezifische Lebenslagen (z. B. von Ratsuchenden aus dem Autismus-Spektrum oder Menschen mit Fluchterfahrungen). Die einzelnen EUTB-Angebote können der potenziellen Vielfalt aller Menschen und Bedarfslagen kaum umfassend gerecht werden, ein einzelnes Beratungsangebot kann nicht alle notwendigen Rahmenbedingungen und Spezialkompetenzen zugleich vorhalten. Daher ist es sinnvoll, dass es auch EUTB mit Beratungskräften mit spezifischer Expertise für bestimmte Personengruppen und geteilte Erfahrungen mit diesen gibt (Peer-Aspekt)<sup>97</sup>, die diese spezifische Expertise auch in das (regionale) EUTB-Netzwerk einbringen können. Das Prinzip, offen und kontaktierbar für jede und jeden zu sein („Eine für alle“), bleibt dabei erhalten, zugleich wird dem Sachverhalt Rechnung getragen, dass nicht jede Person und nicht jeder Beratungsbedarf von jedem EUTB-Angebot gleichermaßen gut und hochwertig beraten und bearbeitet werden kann, da sich eben das jeweilige Kompetenzspektrum der einzelnen EUTB-Angebote unterscheidet.

Ein über den Ansatz der vielerorts bereits praktizierten Kooperation und Vernetzung der EUTB-Angebote hinausgehender Schritt wäre eine Flexibilisierung des Prinzips „Eine für alle“. Hierbei wäre ein Ansatzpunkt, gezielt und systematisch auch Einrichtungen in das EUTB-Netzwerk aufzunehmen, die von ihrer Grundkonzeption gerade nicht auf alle Menschen, sondern bewusst auf bestimmte Personengruppen und deren Bedarfe ausgerichtet sind. Der universale Geltungsanspruch der EUTB „Eine für alle“ könnte genau dadurch gestärkt werden, sodass sie bestimmte, bisher eher wenig erreichte Personengruppen (z. B. Menschen mit Lernschwierigkeiten oder Menschen, die auf eine unterstützte Kommunikation angewiesen sind) zukünftig noch besser bei ihren Beratungsaktivitäten berücksichtigen kann. Da eine personengruppenspezifische Analyse des Beratungsgeschehens nicht im Zentrum des Evaluationsauftrags stand, kann der vorliegende Bericht dazu keine systematischen Hinweise geben. Gruppenspezifische Analysen wären daher eine wichtige und sinnvolle Aufgabe für die künftige Begleitforschung der EUTB.

### Weiterer Forschungsbedarf

Neben gruppenspezifischen Analysen gibt es weitere relevante und offene Forschungsfragen zur EUTB, die in der Zukunft beantwortet werden sollten:

- **Rolle der Träger von EUTB-Angeboten:** Die Ausrichtung des Beratungsprozesses an den Interessen der Ratsuchenden und damit auch die Unabhängigkeit der Beratung von möglichen Interessen Dritter ist ein zentrales Charakteristikum der EUTB. Ihre Unabhängigkeit und persönliche Integrität sind nach Einschätzung der Beraterinnen und Berater Voraussetzungen dafür, dass die Ratsuchenden ihnen vertrauen. Als wichtig stellt sich in diesem Zusammenhang auch die Tren-

---

<sup>97</sup> Die FTB unterstützt diesen Austausch u. a. durch die Webseite, in der die Detailansicht für jedes EUTB-Angebot jeweils auch etwaige „Beratungsschwerpunkte“ ausweist.

nung des EUTB-Auftrags von etwaigen Eigeninteressen des Trägers dar, vor allem, wenn der Träger selbst Leistungen erbringt. Die Ergebnisse von Interviews und Fokusgruppen, der Befragungen von Ratsuchenden (siehe Abschnitte 4.6 und 5.7) oder der Beobachtungen von Beratungsgesprächen (siehe Kapitel 6) ergeben keinerlei Hinweise auf konkrete Einflussnahmen Dritter auf den Beratungsprozess. Dennoch sollte zukünftig die Rolle der Träger von EUTB-Angeboten bei der Analyse von strukturellen und materiellen Rahmenbedingungen der Beratung stärker ins Blickfeld gerückt werden, als es in der vorliegenden Evaluation der Fall sein konnte. Von Interesse sind insbesondere die trägerinternen Vorkehrungen für die Wahrung der Unabhängigkeit der Beratenden. Nicht zuletzt wären die Träger aber auch als potenzielle Ressource zu untersuchen, von der das Beratungsangebot der EUTB profitieren kann, etwa durch die Nutzung etablierter Verwaltungsstrukturen und Netzwerke, den Rückgriff auf qualifiziertes Beratungspersonal, den Verweis auf komplementäre Beratungsangebote zum Beispiel im Rechtsbereich, die Einbeziehung in trägerinterne Fortbildungen oder auch die Nutzung barrierefreier Örtlichkeiten für die Beratung. Die Träger – so die Hypothese – haben damit einen Einfluss auf die strukturellen und materiellen Rahmenbedingungen einzelner EUTB-Angebote und damit indirekt auch auf deren Beratungsqualität. Dies sollte genauer untersucht werden.

- **Befragung der EUTB-Beraterinnen und Berater:** Die Beraterinnen und Berater sind zentrale Akteure für die Umsetzung der EUTB-Angebote. Ihre persönlichen Vorerfahrungen und -qualifikationen, ihre Motivation, ihre persönlichen Kompetenzen, aber auch ihre Qualifizierung durch die Angebote der FTB sowie ihre Arbeitsbedingungen wirken sich direkt und indirekt auf die Beratungspraxis aus. Vor diesem Hintergrund ist für es für die Weiterentwicklung der EUTB relevant, die Perspektive der Beraterinnen und Berater möglichst genau zu bestimmen. Neben individuellen Merkmalen und Voraussetzungen (Soziodemografie, Bildungs- und Erwerbsbiografie) interessieren zum Beispiel ihr Beratungsverständnis und -ansatz, ihre Einschätzungen zur EUTB-Grundqualifizierung und darüber hinausgehender Schulungsbedarfe, zu Handlungsspielräumen, Arbeitsbedingungen und möglichen Verbesserungsoptionen für ihre Beratungspraxis. Die qualitativen Untersuchungsansätze in dieser Evaluation sollten zukünftig durch eine standardisierte Befragung aller Beraterinnen und Berater ergänzt werden, um hier ein genaueres, repräsentatives Bild entstehen zu lassen.
- **Konzeptionelle Reflexion der Peer-Beratung im Kontext der EUTB:** Mit der EUTB ist ein bundesweites Peer-Beratungsangebot entstanden, das bei Ratsuchenden auf große Akzeptanz stößt und dessen Wirkungsbedingungen und Effekte im Rahmen dieser Evaluation aufgezeigt werden konnten (siehe Kapitel 7). Dabei kommen unterschiedliche Peer-Konstellationen zum Einsatz: Neben festangestellten und professionellen Peer-Beraterinnen und -Beratern mit eigenen Beeinträchtigungen oder mit Personen mit Beeinträchtigungen im persönlichen Umfeld gibt es in den EUTB auch eine Vielzahl ehrenamtlicher Peers. Etwa 10 Prozent der Peer-Beratungen finden zudem als Tandemberatung mit einer zweiten, zusätzlichen Beratungsperson statt, unter anderem um ein Peer-Angebot für Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung zu bieten. Diese Varianz gilt es in ihren Grundlagen und Wirkungsbedingungen zu reflektieren, um Standards und praxistaugliche Beratungskonzepte für Peer-Beratung zu entwickeln. Teil dieses Erkenntnisprozesses sollte auch die Untersuchung des Verhältnisses von Peers und Nicht-Peers sein: In welchem Verhältnis stehen sie zueinander, inwiefern fließen die Erfahrungen der Peers in die Arbeit der EUTB mit ein und wie profitieren die Nicht-Peers davon? Dies sind Fragestellungen, die in der vorliegenden Untersuchung nicht vertieft werden konnten und auf die sich die zukünftige Praxisforschung beziehen sollte.
- **Ratsuchende mit Migrations- bzw. Fluchthintergrund:** Auch für die EUTB stellen sich Herausforderungen im Kontext von Migrations- und Fluchtbewegungen. Aus der Forschungsperspektive wäre im Rahmen gruppenspezifischer Vertiefungen genauer zu untersuchen, welche Menschen mit Flucht- und Migrationshintergrund zur Beratungsklientel der EUTB zu rechnen sind und wie diese Personengruppen von der EUTB erreicht werden können. Weitere Fragen betreffen die

Kompetenz und Einsatzmöglichkeiten von dafür qualifizierten Beraterinnen und Beratern, auch im Zusammenhang der Peer-Beratung. Auch die Netzwerkperspektive wäre zu berücksichtigen und insbesondere das Zusammenwirken der EUTB mit flucht- und migrationspezifischen Beratungsstellen zu untersuchen.

## Literaturverzeichnis

- BMAS (Bundesministerium für Arbeit und Soziales) (2017): Förderrichtlinie zur EUTB. [https://www.gemeinsam-einfach-machen.de/SharedDocs/Downloads/DE/AS/BTHG/EUTB/EUTB\\_Foerderrichtlinie.pdf;jsessionid=AB0F6AAD36E36B677CEBD461B827E952.2\\_cid345?\\_\\_blob=publicationFile&v=4](https://www.gemeinsam-einfach-machen.de/SharedDocs/Downloads/DE/AS/BTHG/EUTB/EUTB_Foerderrichtlinie.pdf;jsessionid=AB0F6AAD36E36B677CEBD461B827E952.2_cid345?__blob=publicationFile&v=4) (online, abgerufen am 14.02.2023).
- BMAS (Bundesministerium für Arbeit und Soziales) (2018): FAQ zur Förderung der „Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung“ (EUTB) für Menschen mit Behinderungen. Stand: 15.02.2018. [https://www.gemeinsam-einfach-machen.de/SharedDocs/Downloads/DE/AS/BTHG/EUTB/EUTB\\_FAQ.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=10](https://www.gemeinsam-einfach-machen.de/SharedDocs/Downloads/DE/AS/BTHG/EUTB/EUTB_FAQ.pdf?__blob=publicationFile&v=10) (online, abgerufen am 29.05.2018).
- Burfeind, Carsten (2021): EUTB Kund\*innenbefragung 2021 der Fachstelle Teilhabeberatung (online im internen Bereich der Webseite <https://www.teilhabeberatung.de/>, abgerufen am 15.11.2022).
- Bahrenberg, Rainer et al. (2002): Richtig beraten, Anregungen, Techniken (RAT) – Grundwerk individueller Beratung, Band 2: Gestaltungselemente beruflicher Beratung. Bundesanstalt für Arbeit, Nürnberg.
- Beierlein, Constanze / Kemper, Christoph J. / Kovaleva, Anastassiya / Rammstedt, Beatrice (2013): Kurzskaala zur Erfassung allgemeiner Selbstwirksamkeitserwartungen (ASKU). In: methoden, daten, analysen, Jg. 7, Nr. 2, S. 251-278.
- Berg, Charles / Milmeister, Marianne (2008): Im Dialog mit den Daten das eigene Erzählen der Geschichte finden. Über die Kodiervverfahren der Grounded-Theory-Methodologie. In: Mey, Günter / Mruck, Katja (Hrsg.): Grounded Theory Reader. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 303–332.
- Deutscher Bundestag (2016): Entwurf eines Gesetzes zur Stärkung der Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen (Bundesteilhabegesetz – BTHG). Drucksache 18/9522. <https://dserver.bundestag.de/btd/18/095/1809522.pdf> (online, abgerufen am 22.02.2023).
- Engel, Frank / Sickendiek, Ursel (2004): Beratung. In: Krüger, Heinz-Hermann / Grunert, Cathleen (Hrsg.): Wörterbuch Erziehungswissenschaft. Wiesbaden, S. 35–41.
- Engel, Frank / Sickendiek, Ursel (2005): Beratung – ein eigenständiges Handlungsfeld mit neuen Herausforderungen. In: Pflege und Gesellschaft, Jg. 10, Nr. 4, S. 163–171.
- Ertelt, Bernd-Joachim / Schulz, William E. (2002): Handbuch Beratungskompetenz. Mit Übungen zur Entwicklung von Beratungsfertigkeiten in Bildung und Beruf. Rosenberger Fachverlag, Leonberg.
- Jordan, Micah / Wansing, Gudrun (2016): Peer Counseling. Eine unabhängige Beratungsform von und für Menschen mit Beeinträchtigungen – Teil 1: Konzept und Umsetzung; Beitrag D32-2016. <https://www.reha-recht.de/fachbeitraege/beitrag/artikel/beitrag-d32-2016/> (online, abgerufen am 17.01.2023).
- Kugler, Franziska / Schwerdt, Guido / Wößmann, Ludger (2014): Ökonometrische Methoden zur Evaluierung kausaler Effekte der Wirtschaftspolitik. In: IZA Standpunkte Nr. 69, Bonn.
- Mayring, Philipp (2000): Qualitative Inhaltsanalyse. In: Forum Qualitative Sozialforschung, Jg. 1, Nr. 2, o. S.

- Mayring, Philipp (2005): Neuere Entwicklungen in der qualitativen Forschung und der qualitativen Inhaltsanalyse. In: Mayring, Philipp / Gläser-Zikuda, Michaela (Hrsg.): Die Praxis der qualitativen Inhaltsanalyse. Beltz Verlag, Weinheim und Basel, S. 7–19.
- Nagel, Bernhard / Tiedtke, Esther (2007): Das Rechtssystem in der Weiterbildung. In: Krug, Peter / Nussl, Ekkehard (Hrsg.): Praxishandbuch Weiterbildungsrecht. Luchterhand, Neuwied.
- NfB (Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung und Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg) (2011): Qualitätsmerkmale guter Beratung. Erste Ergebnisse aus dem Verbundprojekt. Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung. W. Bertelsmann Verlag, Bielefeld, Berlin, Heidelberg.
- Maetzel, Jakob / Schütz, Holger / Wansing, Gudrun / Braukmann, Jan / Frankenbach, Patrick / Harand, Julia / Heimer, Andreas / Jordan, Micah / Ludwig, Lätizia / Meyer, Maurice / Resnischek, Christina (2018): Evaluation der Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung. Jahresbericht 2018 (unveröffentlicht).
- Maetzel, Jakob / Schütz, Holger / Wansing, Gudrun / Braukmann, Jan / Frankenbach, Patrick / Harand, Julia / Heimer, Andreas / Jordan, Micah / Ludwig, Lätizia / Meyer, Maurice (2021): Evaluation der Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung. Zwischenbericht 2021. [https://www.teilhabeberatung.de/sites/default/files/media/uploads/Zwischenbericht%20zur%20Evaluation%20der%20EUTB\\_2021.pdf](https://www.teilhabeberatung.de/sites/default/files/media/uploads/Zwischenbericht%20zur%20Evaluation%20der%20EUTB_2021.pdf) (online, abgerufen am 12.12.2022).
- Schmid, Günther / O'Reilly, Jacqueline / Schömann, Klaus (Hrsg.) (1996): International Handbook for Labour Market Policy and Evaluation. Edward Elgar Publishing, Cheltenham.
- Stein, Petra / Bekalarczyk, Dawid (2017): Modelle mit variablen Regressionskonstanten – Random- und Fixed-Effects-Modelle. <https://www.uni-due.org/imperia/md/> (online, abgerufen am 15.06.2018).
- Steinwede, Jacob / Harand, Julia (2022): Abschlussbericht, Repräsentativbefragung zur Teilhabe von Menschen mit Behinderungen, Forschungsbericht 598. Berlin: BMAS – infas. <https://www.bmas.de/DE/Service/Publikationen/Forschungsberichte/fb-598-abschlussbericht-repraesentativbefragung-teilhabe.html> (online, abgerufen: 23.02.2023).
- Schütz, Holger / Christe, Gerhard / Steinwede, Jacob / Wielage, Nina / Schröder, Helmut / Kaltenborn, Bruno / Kupka, Peter (2011): Vermittlung und Beratung in der Praxis. Eine Analyse von Dienstleistungsprozessen am Arbeitsmarkt (IAB-Bibliothek Nr. 330). W. Bertelsmann Verlag, Bielefeld.
- Tausendpfund, Markus (2020): Mehrebenenanalyse, in: Tausendpfund, Markus et al.: Fortgeschrittene Analyseverfahren in den Sozialwissenschaften. Fernuniversität Hagen, Fakultät für Kultur- und Sozialwissenschaften, Hagen, S. 102-140.
- Titscher, Stefan / Meyer, Michael / Mayrhofer, Wolfgang (2008): Organisationsanalyse. Konzepte und Methoden. Facultas, Wien.
- Weinhardt, Marc (2015): Ein Kompetenzmodell psychosozialer Beratung. In: Weinhardt, Marc (Hrsg.): Psychosoziale Beratungskompetenz. Pilotstudien aus der Arbeitsstelle für Beratungsforschung. Beltz Juventa, Weinheim und Basel, S. 10–13.
- Weinhardt, Marc (2017): Faktencheck: Was ist eigentlich Beratungskompetenz? <https://marcweinhardt.de?p=1548> (online, abgerufen am 31.03.2021).
- Wimmer, Karl (2004): Das Beratungs- und Coachinggespräch. Einige Grundlagen. <https://www.wimmer-partner.at/pdf.dateien/beratungsgespr.pdf> (online, abgerufen: 23.02.2023).

Yildiz, Juliane / Godemann, Jasmin (2017): Mit Beratung gesellschaftlichen Herausforderungen begegnen. In: Hauswirtschaft und Wissenschaft, Nr. 2/2017, S. 78–87.

Zahn, Edeltrud / Röhr, Gabriele / Bollwien, Anette / Rübner, Matthias / Sprengard, Barbara (2010): Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit. 3. Handbuch für Beraterinnen und Berater behinderter Menschen. Bundesagentur für Arbeit, Nürnberg.

Diese Publikation wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales kostenlos herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlbewerbern oder Wahlhelfern während des Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Europa-, Bundestags-, Landtags- und Kommunalwahlen. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Publikation dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Bundesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Außerdem ist diese kostenlose Publikation – gleichgültig wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Publikation dem Empfänger zugegangen ist – nicht zum Weiterverkauf bestimmt.

Alle Rechte einschließlich der fotomechanischen Wiedergabe und des auszugsweisen Nachdrucks vorbehalten.