

---

## Executive Summary

In diesem Forschungsbericht setzen wir uns mit der Frage auseinander, *warum Wohneinrichtungen für Menschen mit Behinderung die Mitwirkung ehrenamtlicher „Ombudspersonen“ akzeptieren bzw. warum nicht.*

Unser Projektpartner ist „Bürgerengagement für Wohn-Pflege-Formen im Quartier“ (BiQ). BiQ schult und vermittelt Ehrenamtliche (sog. Ombudspersonen) an die Wohnbeiräte von Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen sowie an Einrichtungen für ältere Menschen. Die Wohnbeiräte sind die Interessenvertretungen der BewohnerInnen solcher Wohn-Pflege-Einrichtungen.

### **Zentrale Ergebnisse der Studie**

Das Konzept der Ombudsperson wurde in vier von fünf Fällen unserer interviewten Einrichtungen positiv bewertet (siehe S.13, 7.3.3). Zwei Aspekte stachen bei unseren Untersuchungen besonders hervor:

Der Hauptgrund für die Inanspruchnahme schien der Neutralitätsaspekt der Ombudsperson zu sein (siehe S.13, 7.3.3). Diese Neutralität äußert sich darin, dass die Ombudsperson unabhängig von der Heimleitung, der Stadt o.ä. ist und deswegen zwischen BewohnerInnen und Leitung vermitteln kann. In allen Einrichtungen, die eine Ombudsperson beanspruchten, wurde sie als äußerst entscheidend hervorgehoben. Die Neutralität der Ombudsperson wird jedoch nach Einschätzung einiger Interviewpartner durch das teilweise bestehende „*Abhängigkeitsverhältnis*“ zwischen Leitung und Ombudsperson kompromittiert (siehe S.17, 7.3.4 und S.21, 7.3.7).

In Hinsicht auf die BewohnerInnen schienen große Einschränkungen der Autonomie und Partizipationsmöglichkeiten besonders ausschlaggebend für die Inanspruchnahme einer Ombudsperson zu sein (siehe S.11, 7.3.2). Einrichtungen, in denen die BewohnerInnen einen höheren Assistenzbedarf hatten, verwiesen stärker auf die Notwendigkeit, die Partizipation mit externer Hilfe zu stärken und zu sichern. Die Ombudsperson wurde besonders von diesen Einrichtungen als eine gute Unterstützung bei der Gestaltung eines selbstbestimmten Lebens aufgefasst.

Auch mit dem Wohnbeirat – respektive seiner Struktur und Arbeitsweise - wurde die Zusammenarbeit mit einer Ombudsperson bzw. der Verzicht darauf begründet (siehe S.10, 7.3.1).

Ein auffälliges und wiederkehrendes Detail war im Laufe der Studie die weitgehende Unbekanntheit des Projektnamens „BiQ“. Die Einrichtungsleitungen kannten in der Regel nur Frau Kuhn. Ihr Auftreten und Verhalten bei der Kontaktaufnahme hatten allem Anschein nach einen positiven oder neutralen Effekt auf die Vermittlung von Ombudspersonen (siehe S.18, 7.3.5).

Des Weiteren schienen der Charakter und das Auftreten der Ombudsperson relevant für die Einrichtungsleitungen zu sein. Persönliche Sympathie und guter Umgang mit den BewohnerInnen spielten ebenfalls eine Rolle.

Nicht ausschlaggebend für die Inanspruchnahme einer Ombudsperson schienen rechtliche Regelungen wie das Hamburger Wohn- und Betreuungsgesetz (HmbWBG) zu sein (siehe S.23, 7.3.8). Dies regelt, dass Ombudspersonen auf freiwilliger Basis zur Unterstützung der Wohnbeiräte herangezogen werden können. Auch beim Blick auf die Angehörigen der BewohnerInnen (siehe S.19, 7.3.6) stellte sich heraus, dass sie keinen Einfluss auf die Zusammenarbeit der Einrichtungen mit Ombudspersonen genommen hatten.

### **Methodisches Vorgehen**

Die Erhebung wurde in Form von problemzentrierten Interviews durchgeführt, welche sich auf einen strukturierten Leitfaden stützten. Dies bedeutet: Zum einen wurden dabei unsere forschungsleitenden Annahmen (siehe S.3, 2.1) als Leitlinien genutzt, zum anderen wurde den Gesprächspartnern die Möglichkeit gegeben, den Rahmen unserer Annahmen zu verlassen und weitere, individuelle Wahrnehmungen und Motivationen mitzuteilen.

Zwischen dem 11. Juni und dem 24. Juli 2018 haben wir insgesamt fünf Wohneinrichtungsleitungen im Großraum Hamburg befragt. Die BewohnerInnen dieser Einrichtungen wiesen verschiedene Behinderungsgrade und – arten auf.

Am Ende der Feldphase lagen uns die Interviews mit den Leitungen als Audiodateien vor, welche wir transkribierten. Vor dem Hintergrund unserer Fragestellung bildeten wir verschiedene Auswertungskategorien: hierbei stützten wir uns zunächst auf unsere forschungsleitenden Annahmen. Anschließend zogen wir weitere Kategorien aus unseren Interviewerfahrungen und erstellten ein Codebuch. Bei der Codierung der transkribierten Interviews benutzten wir das Textbearbeitungsprogramm „MAXQDA 2018“. Die Auswertung nach Kategorien kann ab S. 9 unter 7.3 nachgelesen werden, eine Zusammenfassung der Ergebnisse findet sich im Fazit (siehe S. 24, 8.1).