

**HANDBUCH ZUM EINSATZ DES**

**AWO-FRAGEBOGENS ZUR PARTIZIPATION**

**VON MENSCHEN MIT GEISTIGEN BEHINDERUNGEN /**

**PSYCHISCHEN ERKRANKUNGEN**

**Iris Beck und Tina Ebert**

# Inhalt

1.	Einleitung	3
2.	Aufbau und Ziele des Fragebogens	5
2.1.	Verortung des FIPA	5
2.1.1.	Was kann der AWO-FRAGEBOGEN zur Partizipation von Menschen mit geistigen Behinderungen/ psychischen Erkrankungen?	5
2.1.2.	Was der AWO-FB-Partizipation nicht leisten kann	6
2.2.	Für welche Bereiche werden Daten erhoben?	7
2.2.1.	Sozialer Raum und soziale Netzwerke	8
2.2.2.	Selbstbestimmung, Unabhängigkeit und Wahlmöglichkeiten	8
2.2.3.	Individuelle Einschätzung der Möglichkeiten zur Selbständigkeit und Mitgestaltung	9
2.3.	Was sagt das Ergebnis aus?	9
2.4.	Was man mit dem Ergebnis tun kann	10
3.	Anleitung zum praktischen Einsatz	11
3.1.	Die Vorplanung	11
3.2.	Vorbereitungen, das Kommunizieren der Maßnahmen und des Fragebogens	12
3.3.	Das Interview	15
3.4.	Die Auswertung	16
3.5.	Rückmeldung	17
4.	Anhang:	22
5.	Literatur:	22

## **1. Einleitung**

In der Praxis ist die Zeit knapp! Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben in mehrfacher Hinsicht eine sehr hohe Arbeitsbelastung und nun sollen sie auch noch die Mehrarbeit leisten, die eine interviewergeleitete Fragebogenbefragung mit sich bringt? Warum? Wo liegt der Mehrwert für die Bewohner, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter? Wie kann das in der Pädagogik des Alltags helfen? Das sind die ersten Fragen auf die man stößt, wenn man ein solches Vorhaben umsetzen möchte. Der AWO-FRAGEBOGEN zur Partizipation von Menschen mit geistigen Behinderungen/ psychischen Erkrankungen wurde für den Einsatz in der Praxis konzipiert. Er liegt in zwei Versionenvor: einer für das Wohnen in Wohnheimen oder Wohngruppen und einer für ambulant betreute Wohngemeinschaften bzw. für das betreute Einzelwohnen. Die Bezeichnungen „stationär“ bzw. „ambulant“ werden hier beibehalten, auch wenn sie rechtlich überwunden sind, um unterschiedliche Bedingungen in der Wohnform erfassen zu können.

Der Wunsch, ein Instrument zur Verfügung zu haben, mit dem in der Praxis ohne den Einsatz Außenstehender überprüft werden kann, wie das tägliche pädagogische Handeln beim Adressaten ankommt, hat die Konzeption des Fragebogens und des Handbuchs geleitet. Partizipation, verstanden als gleichberechtigte politische und sozial Teilhabe, ist ein fachlich und nach dem Sozialgesetzbuch IX (Teilhabe und Selbstbestimmung behinderter Menschen) herausgehobenes Ziel, dessen praktische Umsetzung aktuell durch die Ratifizierung der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) noch stärker gefordert ist. Aber wie sehr spiegelt sich diese Zielvorstellung im alltäglichen Umgang mit den Menschen wider? Und wie viel kommt dabei bei ihnen an?

Um dies zu überprüfen, können Sie die vorliegenden Fragebögen einsetzen; bereits bei der Betrachtung der Fragebögen kann und soll die Partizipation der verschiedenen von einem Fragebogeneinsatz Betroffenen (wie Mitarbeiter, Bewohner, Heimbeirat) eine Reflexionsebene mit Gesprächsanlässen schaffen. Unter Umständen fällt beim Durchlesen der Fragebögen schon ein Themenbereich auf, der Potenzial für eine Herausforderung bietet. Aber erst nach der Befragung werden Sie an Zahlen belegbares Material haben, um die Tragweite für die Befragten darlegen zu können. Die Fragebögen stellen quantitative Messinstrumente mit allen damit verbundenen Möglichkeiten, aber auch Grenzen der Datenerhebung dar; erst durch die an die Befragung angeschlossenen Rückmeldungsprozesse an die Beteiligten und die Kopplung zurück an das

pädagogische Handeln werden qualitative Effekte in der Praxis erzeugt. Durch einen späteren erneuten Einsatz lassen sich diese Effekte dann kontrollieren und überprüfen.

Das heißt nicht, dass mit der Durchführung einer Befragung kein Arbeits- und Organisationsaufwand verbunden wäre, aber die vorliegenden Versionen sind inhaltlich so abgestimmt, dass sie ihr Ziel, die Darlegung der individuellen Wahrnehmung der Möglichkeiten der Selbst- und Mitbestimmung sowie des Einbezugs in Lebensbereiche und soziale Beziehungen sowie die Selbstwirksamkeit innerhalb des Betreuungssystems so wieder geben, dass die erhobenen Daten in der Praxis leicht genutzt werden können.

Die Fragebögen sind auf der Basis von uns bereits erprobter, eigener Instrumente entwickelt worden. Hier an war auch Dipl. Päd. Michael Ollech von der Stiftung Alsterdorf beteiligt, dessen Erfahrungen bei der Planung und Durchführung in dieses Handbuch eingeflossen sind. Ihre vorliegende Form haben die Fragebögen jedoch durch die Beratungen mit dem Beirat, der Projektleitung und den Projektmitarbeitern des Partizipationsprojektes erhalten. Ihnen allen danken wir ganz herzlich für die konstruktive Begleitung.

## **2. Aufbau und Ziele des Fragebogens**

### **2.1. Verortung des FIPA**

Der AWO-FRAGEBOGEN zur Partizipation von Menschen mit geistigen Behinderungen/ psychischen Erkrankungen im folgenden AWO-FB-Partizipation abgekürzt, wurde im Rahmen des Projektes Partizipation des AWO-Bundesverbandes (Aktion Mensch) 2009-2010 als standardisiertes Instrument auf der Basis des FILIB (Fragebogen zu Aspekten der individuellen Lebensqualität im Bereich des Wohnens für Menschen mit geistiger Behinderung) in Zusammenarbeit mit Iris Beck und Tina Ebert entwickelt.

#### **2.1.1. Was kann der AWO-FRAGEBOGEN zur Partizipation von Menschen mit geistigen Behinderungen/ psychischen Erkrankungen?**

Der AWO-FB-Partizipation soll ausgewählte Teildimensionen eines Modells von Partizipation erfassen und ist speziell für den Einsatz in der Praxis entwickelt worden.

Er zeigt Ausschnitte der Wahrnehmung objektiver und subjektiver Aspekte von Partizipation aus der Sicht der Befragten, etwa: Wie nimmt ein Bewohner die objektiven Möglichkeiten in einem Bereich (z.B. Selbstbestimmung, soziale Kontakte) wahr?

Durch den Einsatz des AWO-FBs-Partizipation findet eine systematische Erhebung der Meinung und des Erlebens der Befragten zu Aspekten der Partizipation zu einem bestimmten Zeitpunkt statt. Die Befragten werden zu Experten in eigener Sache, d.h. es werden alle Äußerungen ernst genommen und auch als solche akzeptiert. Dieser Aspekt prädestiniert den AWO-FB-Partizipation für den Einsatz in der Praxis, da es sich nicht um einen psychometrischen Test, sondern um eine einfache Form der Befragung handelt. Es werden keine „Diagnosen“ erstellt, sondern die Meinung und das Erleben des Einzelnen in seiner Lebens- Arbeits- und Wohnsituation mit Hilfe einfacher Fragen und Antwortformate erfasst. Durch die leichte Auswertung über eine Strichliste bieten die Bögen dem Fachpersonal vor Ort die Möglichkeit, einfach Gesprächsansätze zu finden. Die Auswertung kann aufgrund der Standardisierung für Teilgruppen (mind. 12 Personen) oder Gesamtgruppen erfolgen.

Der AWO-FB-Partizipation ist ein Fragenbogen mit geprüftem und getestetem Fragen- und Antwortformat. Die theoretischen Anlagen und die Dimensionen sind so gewählt, dass sprachliche Anpassungen zur Klärung des Fragen-Inhalts durch den Interviewer im Rahmen der vorgegebenen Grenzen möglich sind, um so Missverständnissen vor zu beugen und die Aussagekraft der Daten zu gewährleisten.

Um auch Bewohner mit eingeschränkten kommunikativen Fähigkeiten befragen zu können, ohne eine stellvertretende Befragung vornehmen zu müssen, sind einige Fragen und ihre Antwortformate so entwickelt und formatiert, dass eine sogenannte Itemhilfe zum Einsatz kommen kann. So werden aus Fragen mit 4 Antwortkategorien einfache JA/NEIN Antworten, die auch bei eingeschränkter Befragbarkeit gut und leicht zu beantworten sind. Insgesamt sind die Fragen so konzipiert, dass es nur in Ausnahmefällen notwendig sein dürfte, einzelne Personen in anderer Weise zu befragen oder gar ganz auf eine Befragung zu verzichten. Lediglich ein paar von Einrichtung zu Einrichtung variierende Begriffe wie z.B. Bewohner- oder Heimbeirat müssen in die ortsübliche Sprachregelung übernommen werden. Ebenso gibt es natürlich immer wieder Fragen bzw. Antworten, die auf einzelne Befragte oder Gruppen Befragter nicht zu treffen. Zu beachten ist in diesen Fällen nur, dass die Fragen nicht ausgelassen werden, sondern als *nicht relevant* markiert werden, damit bei der Auswertung erkenntlich wird, dass dieser Aspekt in der Gruppe nicht relevant ist und nicht versehentlich als zukünftige Herausforderung in der pädagogischen Arbeit erkannt wird.

Die Ergebnisse einer Befragung mit dem AWO-Fr-Partizipation können mit der Angebotsplanung (Personal- und Organisationsentwicklung) verknüpft werden. Ebenso kann der AWO-FB-Partizipation ein Mittel zur Förderung weiterer Partizipationsverfahren sein (Zukunftswerkstatt, Heimbeiräte, Gruppenbesprechungen).

### **2.1.2. Was der AWO-FB-Partizipation nicht leisten kann**

Der AWO-FB-Partizipation kann nicht alle Dimensionen von Partizipation abbilden, das ist aber auch nicht sein Anspruch. In Zusammenarbeit mit wissenschaftlichen Experten und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus der Praxis wurden im Rahmen der Erarbeitung des AWO-FB-Partizipation eine Auswahl jener Partizipations-Bereiche getroffen, die für die Befragung in der Praxis sinnvoll und nutzbringend sein soll.

Auch wenn die Methode der Befragung mit Hilfe eines Fragebogens im Vergleich zur Methode der Beobachtung objektiv erscheint, so können die Daten einer Befragung mit dem AWO-FB-Partizipation nicht als objektive Daten betrachtet werden. Die Daten liefern keine objektiven Aussagen. Neben den subjektiven Wirkungsfaktoren der Dateninterpretation, wirken bei einer durch Interviewer geleiteten Befragung die Erhebungssituation, die Interaktion zwischen Befragtem und Interviewer sowie die individuelle Lage des Befragten sich subjektivierend auf das Ergebnis aus.

Durch eine Erhebung mit den AWO-FB-Partizipation werden keine Einblicke in die individuelle Lebenssituation insgesamt oder die individuelle Wahrnehmung der eigenen Partizipation am Alltag in Gänze möglich. Die Befragung ist immer in den Kontext der Lebens- und Wohnverhältnisse der befragten Gruppe zu setzen.

Ebenso kann mit den AWO-FB-Partizipation nicht der Grad der durch die Einrichtung schon ermöglichten Partizipation aus Sicht der Einrichtung gemessen werden. Dies ist jedoch möglich durch eine Evaluation mit dem Verfahren der „Bestandserhebung“. Der AWO-FB-Partizipation ist kein Instrument zur systematischen Einrichtungsevaluation. Es lassen sich auch keine Rückschlüsse auf Inhalte der Individuellen Teilhabepanung ziehen. Es wird mit dem AWO-FB-Partizipation nicht die Gesamtsituation geistig behinderter und psychisch kranker Menschen in Wohneinrichtungen erhoben. Aufgrund der theoretischen Anlage sind Rückschlüsse auf einzelne Mitarbeiter oder Mitbewohner unzulässig und nicht möglich, da die Fragebogen keine psychometrischen Test enthalten. Der Fragebogen ist kein Baukastensystem, aus dem beliebig Teile entfernt und/oder neue hinzugefügt werden können. Ein solches Vorgehen kann die Ergebnisse verzerren und zu Fehlinterpretationen der Daten führen.

## **2.2. Für welche Bereiche werden Daten erhoben?**

Der AWO-FB-Partizipation liegt in zwei Versionen vor, eine für den Einsatz in stationärer Wohnsituation und eine für den Einsatz in ambulant betreuter Wohnsituation. Der AWO-FB-Partizipation zum Einsatz in ambulante betreuter Wohnsituation ist für einzeln wohnende Personen gedacht, enthält aber einen Anhang für Personen, die in ambulant betreuten Wohngemeinschaften leben. Aufgrund der unterschiedlichen Wohnsituation dieser Gruppen differieren die Frageninhalte ein wenig, beziehen sich aber auf die gleichen Bereiche von Partizipation, so dass der Fokus beim Einsatz beider Instrumente gleich gesetzt ist.

Die folgenden drei Bereiche werden mit den AWO-FB-Partizipation erhoben; 1. Sozialer Raum und soziale Netzwerke, 2. Selbstbestimmung, Unabhängigkeit und Wahlmöglichkeiten; 3. Individuelle Einschätzung der Möglichkeiten zur Selbständigkeit und Mitgestaltung. In der Planungsphase zur Durchführung sind es diese Aspekte, die vermittelt werden sollten, um eine möglichst große Akzeptanz bei Mitarbeitern und Befragten zu erreichen.

### **2.2.1. Sozialer Raum und soziale Netzwerke**

In diesem ersten Teil- bzw. ersten Subfragebogen der AWO-FBs-Partizipation soll erhoben werden, ob die Befragten sich in ein soziales Netzwerke eingebunden fühlen. Zum sozialen Raum Wohnen werden Nachbarn, Mitbewohner und Mitarbeiter gezählt werden. Dieser Kreis wird erweitert auf die Familie und Freunde, die im nahen Umfeld, aber sozialräumlich auch weiter entfernt leben können. Darüber hinaus wird auch die Arbeitssituation mit Blick auf soziale Beziehungen einbezogen. Generell wird dabei nicht nur nach der Art der Beziehung gefragt, sondern immer wieder auch nach der Zufriedenheit mit dem IST- Zustand. Ziel ist es zu erfahren, ob die Bewohner auf eine oder mehrere Vertrauenspersonen zurückgreifen können, ob es Beziehungen außerhalb des Wohnens gibt und wie sie ihre Beziehung zu Mitarbeitern und (möglichen) Mitbewohnern wahrnehmen. Es handelt sich um 15 (ambulante Version) bzw. 18 (stationäre Version) Fragen, die wie alle Fragen im AWO-FB-Partizipation in einfacher Sprache gehalten und möglichst dicht am Alltag der Befragten orientiert und formuliert sind.

### **2.2.2. Selbstbestimmung, Unabhängigkeit und Wahlmöglichkeiten**

Die Möglichkeiten zur Selbstbestimmung, Unabhängigkeit und den Wahlmöglichkeiten im alltäglichen Leben unterscheiden sich deutlich in Abhängigkeit von der Wohnform bzw. der Betreuungssituation im Wohnraumraum. Diesem Umstand ist es geschuldet, das die Anzahl der Fragen zu diesem Bereich in der Version für den Einsatz im Bereich des stationären Wohnens mit 10 Fragen ausgeprägter ist als in der Version für den Bereich des ambulanten Wohnen, in dem nur 4 Fragen zu diesem Bereich gestellt werden.

Wie generell im Fragebogen, geht es immer darum, wie die Bewohner unterschiedliche Bereiche wahrnehmen, wie beispielsweise den Rahmen, in dem sie Entscheidungen, die sie betreffen, auch selbst fällen dürfen. Die Wahl der Worte in diesem Fall ist entscheidend, denn die Wahl des Verbs ‚dürfen‘ lässt darauf schließen, dass es sich um etwas handelt, das aufgrund einer Reglementierung von außen als verwehrt wahrgenommen wird. Fragt man hingegen nach dem entscheiden ‚können‘, impliziert die Frage eine Beschränkung aufgrund eingeschränkter Fähigkeiten. Die Fragen des AWO-FBs-Partizipation sind deshalb auf das ‚dürfen‘ fokussiert, d.h. es soll erfasst werden, ob der Bewohner zufrieden ist mit den Bereichen, in denen er selbst entscheidet und ob er diese überhaupt als selbst zu entscheidend wahrnimmt.

So könnte z.B. ein Ergebnis dieses Teils einer Befragung sein, dass eigentlich institutionell existierende Wahlmöglichkeiten nicht als solche erkannt und wahrgenommen werden. Pädagogisch



könnte daraus eine Folgerung sein, dass die Vermittlung dieser Möglichkeiten im Alltag vermehrt explizit in den Vordergrund gestellt werden sollten.

### **2.2.3. Individuelle Einschätzung der Möglichkeiten zur Selbständigkeit und Mitgestaltung**

Die Wahrnehmung der Möglichkeiten zur Mitgestaltung des alltäglichen Lebens auf allen Ebenen ist ein Kernbereich von Partizipation. In diesem dritten Fragenbereich steht die Wahrnehmung der Selbstwirksamkeit im Alltagsleben im Mittelpunkt. Die Fragen konzentrieren sich auf die Kernfrage: Erhalten die Befragten aus ihrer persönlichen Sicht heraus ausreichend Unterstützung, um in dem Maße selbständig und unabhängig zu sein, wie es ihren Wünschen und Fähigkeiten entspricht und sind sie mit den zur Verfügung stehenden Gremien zu ihrer Unterstützung vertraut?

Da die Lebenssituation im stationär betreuten Wohnen in höherem Maße durch den Träger fremdbestimmt ist als der im ambulant betreuten Wohnen, enthält die Version für den Einsatz bei stationärem Wohnen 9 Fragen zu diesem Bereich, während in der Version für den Einsatz bei ambulant betreutem Wohnen 7 Fragen enthält. In Wohnhäusern und -gruppen bieten sich schon aus der Situation heraus mehr Anlässe zur Mitgestaltung, da mehr Menschen gemeinsam organisiert unter einem Dach leben, dem wird hier versucht entgegen zu kommen.

### **2.3. Was sagt das Ergebnis aus?**

Die AWO-Fragebögen zur Partizipation sollen explizit individuelle Wahrnehmungen und Zufriedenheiten der Befragten erheben. Der Befragte wird als Experte „seiner Selbst“ nicht in Frage gestellt. Dieses Vorgehen entspricht der Sichtweise, den Menschen mit seinen ihm eigenen Wahrnehmungen, Wünschen, Vorstellungen und Sichtweisen in seiner alltäglichen Lebenswelt zu respektieren. Da es sich aber bei den Fragebögen nicht um ein Instrument zur individuellen Teilhabeplanung handelt, zudem die Antworten des Befragten anonymisiert erhoben werden und nur Momentaufnahmen einer institutionell gerahmten Situation darstellen, sind Rückschlüsse auf den einzelnen Befragten nicht zulässig. Das Ziel der Befragung ist es in Erfahrung zu bringen, wie die Bewohner in ihrer Gesamtheit die Möglichkeiten zur Partizipation und Teilhabe aus ihrer Sicht beurteilen und wie zufrieden sie damit sind. Daraus lassen sich Anhaltspunkte ableiten, wo das professionelle Handeln einen inhaltlichen Vermittlungsauftrag im Sinne des Auftrages der

Partizipationsförderung erhalten könnte. Zudem sollen die Ergebnisse eine Rückbindung an die Qualitätsentwicklung der Einrichtung erfahren.

Durch die Verteilung der Antwortwerte können Sie Themen und Themenbereiche identifizieren, die in der Betreuung ausreichend bearbeitet werden, oder aber stärker in den Fokus des pädagogischen Handelns treten müssen. Ein Beispiel: Macht der Anteil der mit ‚nein‘ oder ‚eher nicht‘ beantworteten Fragen im ersten Fragebogenteil mehr als 25% der Antworten aus, ist es angeraten dem Thema Partizipation im Bereich Persönliche Beziehungen und Netzwerke ein besonderes Augenmerk zu widmen. Schauen Sie sich die Fragen dann im Einzelnen an und identifizieren Sie so einzelne Themenschwerpunkte, wie Freundschaftsbeziehungen oder Beziehungen zu Mitbewohnern. So können sie Schritt für Schritt Themen einkreisen, die sich dann aus der pädagogischen Praxis heraus bearbeiten lassen (z.B. durch Methoden der Sozialen Netzwerkförderung), um so den Nutzern ein höheres Maß an Partizipation zu ermöglichen.

So können die AWO-Fragebogen zur Partizipation als Hilfsmittel zur Findung von Gesprächsanlässen, aber auch zur Etablierung neuer Handlungsmethoden oder zur Verbesserung bestimmter Maßnahmen und Abläufe dienen, mit denen auf der Handlungsebene die Partizipation des Nutzers positiv beeinflusst werden kann.

#### **2.4. Was man mit dem Ergebnis tun kann**

Auf eine Erhebung sollte immer und in jedem Fall eine Rückmeldung an die Befragten sowie die Mitarbeiter folgen. Die Form der Rückmeldungen sollte den Adressaten angemessen sein und die identifizierten Herausforderungen, aber auch die positiven Ergebnisse beinhalten. Nutzen sie die Ergebnisse, um Gesprächsanlässe zu schaffen, sowohl in Mitarbeiterbesprechungen, als auch in Bewohnerbesprechungen. Sammeln Sie so Anregungen und Wünsche der Mitarbeiter und Nutzer, um sie so den Gegebenheiten und der Praxis vor Ort angepasst in Vorschläge umsetzen zu können. Binden Sie Gremien wie den Heimbeirat, gesetzliche Betreuer, Angehörige oder andere Anbieter mit ein. Gestalten Sie diese Prozesse ebenso partizipatorisch, wie den gesamten Vorbereitungs- und Durchführungsprozess der Erhebung.

### **3. Anleitung zum praktischen Einsatz**

Der nachfolgende Text (2.1) ist uns von Dip. Päd Michael Ollech zur Verfügung gestellt worden, der im Rahmen unserer früheren Erhebungen die Durchführung einer Befragung in einer Einrichtung organisierte und an der Entwicklung eines Fragebogens beteiligt gewesen ist.

#### **3.1. Die Vorplanung**

Wenn ein soziales Dienstleistungsunternehmen beschlossen hat, eine Befragung als Bestandteil eines Gesamtkonzeptes von Qualitätsentwicklung durchzuführen, dann ist ein wichtiger Schritt in Richtung Kundenorientierung und Partizipation von Nutzern an der Evaluation sozialer Dienstleistungen getan. Erfolg oder Misserfolg einer solchen Maßnahme hängen jedoch davon ab, wie gut und detailliert sie vorbereitet und organisiert wird. Deshalb folgen den grundlegenden Aussagen praktische Empfehlungen und Handlungsanweisungen, um Interessierten einer Nutzerbefragung die Umsetzung zu erleichtern. Allerdings muss an dieser Stelle darauf hingewiesen werden, dass sich die an dieser Stelle beschriebenen Empfehlungen und Handlungsanweisungen aus der Erfahrung der Durchführung einer Befragung bei einem bestimmten Träger mit speziellen Strukturen entwickelt haben und deshalb keine Garantie für eine Vollständigkeit aller notwendigen Maßnahmen gegeben werden kann.

Im Vorfeld der Umsetzung einer Nutzerbefragung muss geklärt werden, ob ein Befragungsprojekt durchgeführt werden soll und wenn ja, wer dieses Projekt hauptverantwortlich organisiert. Im günstigsten Fall geschieht dieses durch eine Qualitätssteuerungsgruppe, an der sowohl Leitungen und Mitarbeiter als auch der Heimbeirat und/oder Heimfürsprecher beteiligt sind. Für die Organisation der Befragung kann hauptverantwortlich eine Person eingesetzt werden, die zum Beispiel zeitlich befristet nur für dieses Projekt zuständig ist. In diesem Fall sollte abgesichert werden, dass die Person ein ausreichendes Fachwissen über Qualitätsentwicklung besitzt oder über Weiterbildungsmaßnahmen sich dieses Wissen aneignen kann. Erfahrungsgemäß werden bei vielen Trägern pädagogische oder psychologische Fachdienste mit solchen speziellen Aufgaben betraut. Hier ist jedoch zu bedenken, dass die Personen mit einem ausreichenden Zeitkontingent für diese Aufgabe freigestellt werden müssen, damit sie sich nicht zwischen ihrer herkömmlichen Arbeit und dem Projekt aufreiben. Eine bei den Fachdiensten durchgeführte Jahresstundenplanung kann hilfreich sein, hier zu überprüfen, wo und wie Ressourcen für ein Befragungsprojekt umgeschichtet werden können. Im günstigsten Fall gibt es bei dem Träger einen Qualitätsbeauftragten oder Qualitätsmanager, der mit solch einem Projekt beauftragt werden kann. Für viele kleine

Einrichtungen ist dieses jedoch nicht leistbar. Hier sollte über Kooperationen mit anderen Einrichtungen nachgedacht werden. Vorstellbar wären beispielweise regionale trägerübergreifende Arbeitskreise zum Thema Qualitätsentwicklung und Umsetzung des § 93 BSHG.

Die nächsten Schritte bei der Vorplanung einer Nutzerbefragung sollten die Erstellung eines Maßnahmenplans, eines Zeitplans sowie einer Kostenkalkulation sein. Der Maßnahmenplan erfasst und dokumentiert alle Aufgaben und Schritte, die bei der Durchführung des Projektes erforderlich sind. Zudem verdeutlicht er, welche Punkte geklärt werden müssen. Unbedingt sicher gestellt und vermittelt werden muss die Anonymisierung der Fragebögen und der Befragung!

Aus der Erfahrung im Rahmen der Arbeit in einem Beschwerdebüro für Bewohner und Bewohnerinnen heraus betrachtet, ist festzustellen, dass die Nutzerinnen und Nutzer bei Beschwerden häufig anonym bleiben wollen, da sie Angst vor Konsequenzen ihrer Beschwerde haben. Diese Realität sollte nicht nur bei dem Einsatz der Interviewer, sondern auch bei der Frage nach der Anonymisierung der Fragebogen entscheidungsleitend sein. Eine anonyme Befragung lässt eher kritische Aussagen erwarten, als wenn die Antworten auf einzelne Personen zurück zuführen sind. Übrigens wird auch bei Mitarbeiterbefragungen immer darauf geachtet, dass kritische Rückmeldungen nicht personalisiert werden können.

Eine weitere relevante Vorentscheidung ist z.B., ob einrichtungsinterne oder externe Interviewer genutzt werden sollen. Generell sollten externe Interviewer die Befragung durchführen, ein Einsatz interner Mitarbeiter kann nur in Bereichen erfolgen in den sie NICHT selbst tätig sind. Aus dem Maßnahmenplan sollte auch verbindlich hervorgehen, wer für welche Aufgaben verantwortlich ist. Der Zeitplan ermöglicht allen Beteiligten eine gute Übersicht über das Projekt und sorgt für Transparenz. Vor allem muss aus dem Zeitplan hervorgehen, wann die Befragungen in den Wohnhäusern oder Wohngemeinschaften stattfinden sollen, damit sich die zu Befragenden rechtzeitig darauf einstellen können. Die Erfahrung mit dem Befragungsprojekt hat jedoch auch gezeigt, dass eine Zeitplanung häufig nachgesteuert werden muss, da Prozesse in der Realität aufgrund unterschiedlichster Faktoren länger dauern, als bei der Planung veranschlagt.

### **3.2. Vorbereitungen, das Kommunizieren der Maßnahmen und des Fragebogens**

Ein entscheidender Aspekt bei der Durchführung eines Befragungsprojektes ist, wie bei anderen Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung auch, das Kommunizieren aller Schritte und Abläufe und das Vorstellen des Befragungs Bogens. Dies ist insbesondere bei einer Befragung der Nutzer wichtig, da

diese in Teilen eine Form von direkter Qualitätsbeurteilung durch die Adressaten darstellt. Fragen, wie z.B. „nach der Zufriedenheit mit den Mitarbeitern“, können bei vielen Mitarbeitern zu einer starken Verunsicherung und infolgedessen zu einer Ablehnung der Befragung führen, wenn im Vorfeld nicht deutlich gemacht worden ist, was im Fragebogen erhoben wird, worauf er abzielt und auf welche Art und Weise die erhobenen Informationen ausgewertet und genutzt werden sollen. So ist es z.B. von Bedeutung, dass die Interviewer bei Anmerkungen zu einzelnen Fragen keine Mitarbeiternamen aufschreiben, sondern die Informationen in anonymisierter Form dokumentieren. Bei schwerwiegenden Beanstandungen oder Klagen sollten die Interviewer den Befragten Möglichkeiten aufzeigen können, sich beispielsweise an eine Beschwerdestelle zu wenden.

Ein weiterer Aspekt der kommuniziert werden muss, sind die Regelungen zu den Entscheidungen, die im Rahmen der Befragung getroffen werden. Hier muss deutlich werden, wer z.B. darüber bestimmt, ob interne oder externe Interviewer genutzt werden oder wer ein Mitsprache-, jedoch kein Mitbestimmungsrecht bei anstehenden Entscheidungen hat. Insgesamt sollte eine höchstmögliche Beteiligung angestrebt werden und zudem ist eine Transparenz bezüglich dieser Prozesse notwendig, um für Klarheit bei allen Beteiligten zu sorgen. Weiterhin ist es wichtig, die Personalvertretung über die Durchführung des Projektes zu informieren. Dieses ist insbesondere dann bedeutsam, wenn externe Interviewer die Befragungen durchführen sollen. In diesem Fall muss die Personalvertretung der vorübergehenden Einstellung der Befrager zustimmen. Sollten die Ergebnisse der Befragung Rückschlüsse auf einzelne Mitarbeiter ermöglichen, dann müsste die Personalvertretung nicht nur informiert, sondern auch um Zustimmung zu dem Befragungsprojekt gebeten werden.

Selbstverständlich müssen auch die Bewohnerinnen und Bewohner über die anstehende Befragung informiert werden. Dieses sollte zum einen über den Heimbeirat und zum anderen über die Bewohnerbesprechungen in den Wohnhäusern oder Wohngruppen erfolgen. Eine ausführliche und in leicht verstehbarer Sprache dargebotene Information über Sinn und Ablauf des Projektes ist hier empfehlenswert. Sie trägt dann entscheidend zum Abbau von Ängsten und zur Einstimmung auf die Befragung bei. Zudem müssen die Personen, die interviewt werden sollen, in persönlichen Anschreiben um Einwilligung einer solchen Befragung gebeten werden. Bei den Personen, die gesetzliche Betreuer mit dem Aufgabengebiet Interessensvertretung gegenüber der Einrichtung

haben, müssen auch diese angeschrieben und um Einwilligung gebeten werden. Darüber hinaus hat es sich als sinnvoll erwiesen, sowohl Eltern als auch andere Fürsprecher der Bewohnerinnen und Bewohner über das Projekt kontinuierlich zu informieren.

Der nächste Schritt zur Vorbereitung der Befragung, ist die Organisation der Interviewer. Bitte versuchen Sie als Interviewer Personen einzusetzen, die nicht in einem direkten Verhältnis zu dem Nutzer stehen. Das Ziel der Befragung ist es persönliche Einschätzungen des Nutzers zu erhalten. Daher ist es notwendig den Nutzer in einer Situation zu befragen, die nicht im Übermaß durch Soziale Kontrolle geprägt ist. Würden Interviewer eingesetzt, die zum direkten sozialen Umfeld des Nutzers gehören, würden die erhobenen Daten nicht in dem gewünschten Maße die persönlichen Einschätzungen des Nutzers widerspiegeln, sondern eher die Einschätzung des Nutzers, was der Interviewer gern hören wollen würde. Diese durch soziale Erwünschtheit geprägten Daten verlieren ihre Aussagekraft.

Planen Sie pro Interview etwa eine halbe Stunde Zeit ein. Weiter müssen die Interviewer auf die Nutzer verteilt werden und ggf. Räume zur Verfügung gestellt werden, bitte beachten Sie zur Wahl des Raumes die Angaben unter 2.2.2.. Halten Sie pro Nutzer eine Kopie der passenden Fragebogen Version vor. Um den Datenschutz bei der Erhebung zu gewährleisten, beschriften Sie pro Teilnehmer einen Haftnotizzettel mit dem Namen des Nutzers und kleben ihn auf das Deckblatt des Fragebogens. Diese muss zu Beginn der Befragung vom Interviewer vor den Augen des Befragten entfernt werden um so die Anonymisierung herzustellen und dem Befragten zu demonstrieren, dass seine Daten als anonymisierte Daten erhoben werden und so die Verbindung zwischen seinem Namen und den Daten aufgehoben wird.<sup>1</sup>

Legen Sie einen Zeitraum fest in der die Befragung durch geführt werden soll. Das Zeitfenster sollte so gewählt sein, dass nicht zu viele Personen abwesend sind (Befragter und Interviewer), nicht über einen zu großen Zeitraum verteilt sein als Faustregel sollten maximal 4 Wochen gelten und keine grundlegenden Neuregelungen in dieser Zeit in Kraft treten.

Planen Sie ein Treffen mit den Interviewern. Das Treffen wird etwa 2-3 Stunden in Anspruch nehmen. Hauptziel des Treffens ist, dass die Interviewer sich gemeinsam mit den Fragebogen vertraut machen und ggf. notwendige Umformulierungen (z.B. Heimbeirat, Wohnerrat,...) abgesprochen werden. Bitte verweisen Sie darauf, dass Umformulierungshilfen durchgängig von allen Interviewern benutzt werden sollten, da sonst die Angaben der Nutzer in den Fragebogen u.U.

---

<sup>1</sup> Bitte berücksichtigen Sie, dass solange eine Referenzliste vorliegt auf der die Fragebogennummern und die Namen zusammen vorliegen nur von eine Pseudonomisierung gesprochen werden kann.

nicht mehr verallgemeinerbar sind. Informieren Sie noch einmal über den Hintergrund der Befragung, wie sind die Fragen gemeint, was soll durch die Befragung erhoben werden.

Je genauer der Interviewer verstanden hat was mit der Frage gemeint ist und was sie über die Wahrnehmung von Partizipation aussagt, desto besser kann er im Interview auch spontan auf Frage antworten. Bitte weisen Sie darauf hin, dass der Interviewer nicht zu viel erklären sollte, es ist nicht ausschlaggebend, wenn eine Frage mal nicht beantwortet werden kann. Besser ist es eine Frage ggf. zurückzustellen und am Ende noch einmal auf die Frage zurück zu kommen. Zu einzelnen Fragen gibt es Anweisungen, die durch den Interviewer mit vorgelesen werden müssen. An einigen Stellen gibt es auch schon standardisierte Umformulierungshilfen, die natürlich nicht immer zum Einsatz kommen müssen.

Sprechen Sie bei dem Treffen ab, welcher Interviewer welchen Bewohner befragen soll und übergeben Sie vorbereitete Kopien der Fragebogen, in der entsprechenden Version, an die Interviewer. Besprechen Sie, wie das Setting der Befragung aussehen sollte und wie die Interviewer dieses herstellen können. Geben Sie bitte an alle Interviewer das im Anhang vorliegende Hinweisblatt aus, auf dem noch einmal die wichtigsten Punkte zusammen gefasst wurden.

### **3.3. Das Interview**

Bei einer Befragung ist es besonders wichtig, dass die Validität der Antworten sichergestellt ist. Dies erfordert von den Interviewern ein besonders sorgfältiges Vorgehen und ein Bewusstsein über die Problematik des Interviews, das zur validen Beantwortung zahlreiche kognitive Fähigkeiten erfordert: man muss die Fragen verstehen, zwischen Antwortmöglichkeiten, Größen und subjektiven Bewertungen differenzieren können (Ich bin zufrieden/ ich bin nicht zufrieden) und eigene Meinungen vertreten können. Aus der Forschung ist bekannt, dass Menschen dazu neigen können, im Sinne sozialer Erwünschtheit zu antworten oder generell positiv bzw. bejahend zu antworten. Dieses Problem besteht aber generell und kann durch den Interviewer vergrößert oder verringert werden. Als günstig gelten folgende Bedingungen:

1. Das Interview soll ungestört (Lärmquellen), am besten in einem dem/ der Interviewten vertrauten und angenehmen Raum, ohne Anwesenheit anderer Personen (Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen) stattfinden. Wenn der/die Interviewte es wünscht oder sich wohler fühlt, kann auch eine andere Person dabei sein. Wichtig ist es darauf hinzuweisen, dass die Person nicht für den Interviewte/n antworten darf.

2. Die Interviewer sollten soziale Regeln (Höflichkeitsregeln) beachten (sich vorstellen, evt. bereit sein, eine Tasse Tee mitzutrinken oder sich etwas anschauen, freundlich und offen auftreten).
3. Beim Interview Zeit lassen, evt. Pausen machen; alle Fragen langsam vorlesen, u.U. wiederholen.

Die Fragen sind einfach gehalten. Wenn sie dennoch nicht verstanden werden: langsam noch einmal wiederholen. Evt. vorsichtig umformulieren, dabei ist es wichtig, dass sich der Bedeutungsinhalt nicht verschiebt! Es ist möglich sich vor der Befragung alternative Fragen zu überlegen, *dann wird es aber notwendig diese schriftlich im Fragebogen nieder zu legen und zu kennzeichnen, ob die Umformulierung während der Befragung benutzt wurde.*

Bei „neuen“ Bereichen sind Beispiele für „Überleitungen“ gegeben. Diese sind vor allem dann wichtig, wenn der/die Befragte Konzentrations- oder Verständnisprobleme hat und sind beispielhaft gedacht. Man kann solche einleitenden und hinführenden Bemerkungen auch an anderen Stellen anbringen.

Der/ die Interviewer/in kann eventuell etwas über sich erzählen und er sollte in wenigen Sätzen das Ziel des Bogens erklären, z.B. „Wir wollen wissen, was Ihnen hier am Wohnen gefällt und was nicht und wie Sie hier leben. Ihre Meinung ist gefragt. Wir schreiben Ihre Antworten auf. Was sie mir sagen, sage ich nicht weiter. Wir fragen viele Bewohner und Bewohnerinnen und machen dann einen Bericht.“ *Sollte der Befragte Unsicherheiten zeigen auf Grund von Ängsten vor einer Testsituation, ist es wichtig klar zu stellen, das es bei den Fragen keine richtigen und falschen Antworten gibt und es bei dem Fragebogen nicht um einen Test handelt.*

Dem/der Befragten wird auf Wunsch ein Extra-Exemplar des Bogens gegeben. Der/die Interviewer/in erklärt, dass er/sie alle Fragen vorliest und sich die Antworten notiert; der/die Befragte braucht nichts aufzuschreiben. Wenn der/die Befragte selbst mitschreiben möchte, kann er/sie diese tun.

### **3.4. Die Auswertung**

Um Ihnen die Auswertung zu erleichtern haben wir Ihnen für die beiden vorliegenden AWO-Fragebogen zur Partizipation je einen Auswertungsbogen für die Auszählung der Antworten beigelegt. So lassen sich durch einfaches Aufsummieren der Einzelantworten Antwortverteilungen erkennen. Bedenken Sie bitte bei der Umrechnung in Prozentwert immer die ganze Grundgesamtheit, also auch die Fälle ohne Antwort.



Für weitergehende Auswertungen benötigen Sie elektronische Unterstützung durch ein Tabellenkalkulationsprogramm wie Microsoft-Excel oder vergleichbare Programme; natürlich können Sie auch eine Statistiksoftware wie SAS, SPSS oder SARS benutzen - alternativ könne Sie die gos mit der Auswertung beauftragen.

### **3.5. Rückmeldung**

Vorweg muss darauf hingewiesen werden, dass die Ergebnisse einer Befragung immer eine Momentaufnahme darstellen. Die Beantwortung der Fragen wird durch viele Faktoren (z.B. Gesprächsatmosphäre oder momentane Befindlichkeit) beeinflusst. Daher ist es wichtig, dass die **Ergebnisse nicht für sich selbst stehend betrachtet** werden. Sie sollen vielmehr Problemfelder und Tendenzen aufzeigen und **müssen immer mit den beteiligten Personen diskutiert und gemeinsam interpretiert werden.**

#### **Beispiel:**

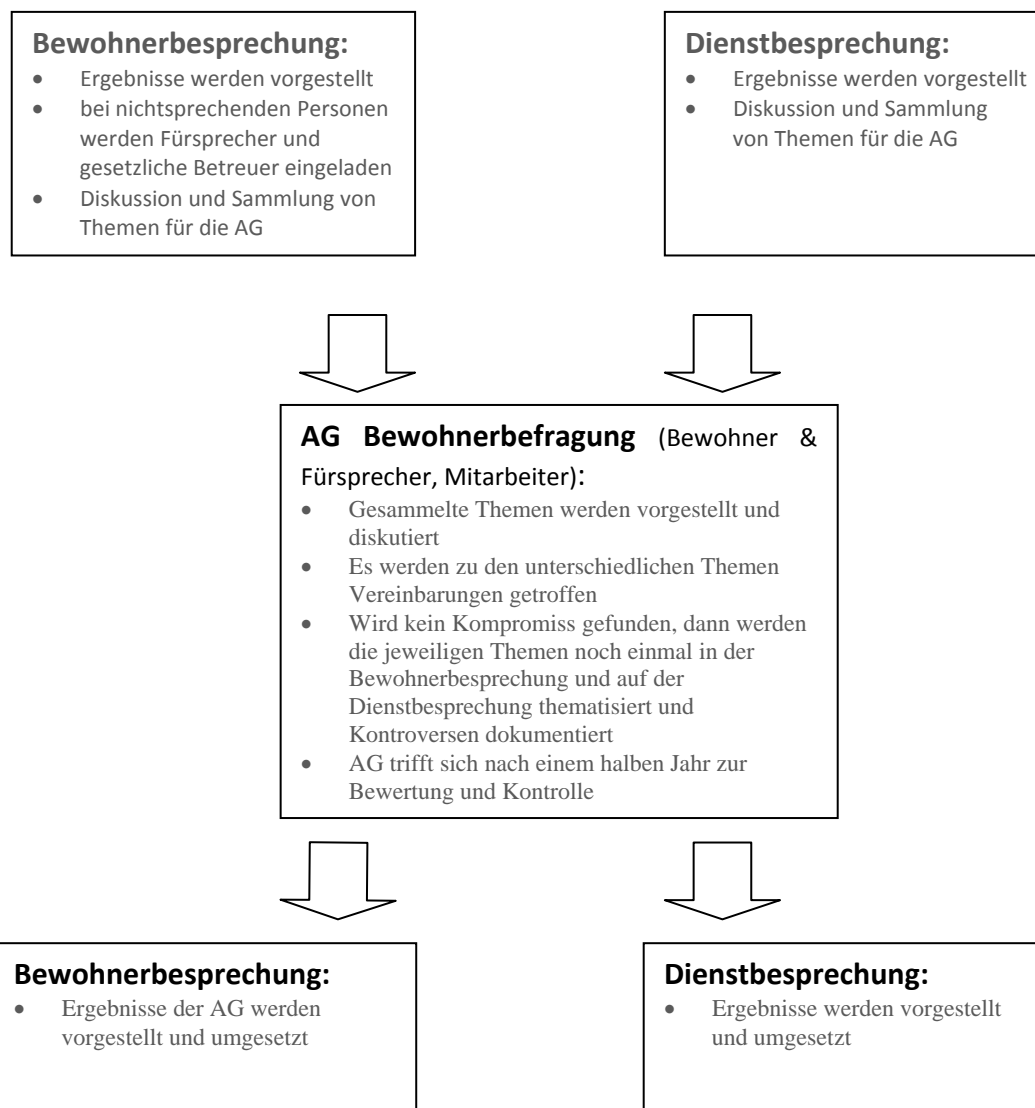
In einem Wohnhaus wurde festgestellt, dass viele Bewohner nicht mit dem Essen zufrieden sind. Dieses Ergebnis verwunderte den Projektleiter, da das Essen nach seinem eigenen Empfinden im Vergleich zu anderen Wohnhäusern hervorragend war. Bei der Rückmeldung und Diskussion über die Ergebnisse stellte sich heraus, dass das Essen nicht grundsätzlich als schlecht wahrgenommen wurde, sondern die Mitarbeiter ohne Einbezug der Bewohner aus gesundheitlichen Gründen die Menge des Fett- und Salzgehaltes reduziert hatten.

Ein negatives Ergebnis beim Indikator Zufriedenheit mit dem Essen sagt somit nicht zwangsläufig etwas über die Qualität des Essens aus. Die Unzufriedenheit kann wie in diesem Beispiel die fehlende Einbeziehung in Entscheidungsprozesse widerspiegeln, jedoch in anderen Fällen tatsächlich anzeigen, dass das Essen schlecht ist. Um Erklärungen zu finden, müssen die Ergebnisse immer mit den Beteiligten besprochen werden.

Wird eine Befragung in mehreren Wohngruppen durchgeführt, dann besteht die Möglichkeit, die Ergebnisse sowohl in einem Gesamtbericht (Zusammenfassung aller Ergebnisse) als auch in wohngruppenbezogenen Berichten zu veröffentlichen.

Für die weitere Bearbeitung sind daher zwei Wege empfehlenswert:

Die hausbezogenen Berichte sollten bei den jeweiligen Bewohnerbesprechungen und Teambesprechungen der einzelnen Wohngruppen vorgestellt werden. Dort werden dann die Ergebnisse dargestellt und diskutiert sowie Themen zur Veränderung und Verbesserung des Wohnangebotes und der Dienstleistungen gesammelt. In einer gemeinsamen Arbeitsgruppe, die paritätisch von Nutzern und Mitarbeitern besetzt sein soll und die durch einen neutralen Moderator unterstützt wird, werden dann die Themen zusammengetragen und Wege gesucht, um zu Vereinbarungen zu gelangen, die die gewünschten Veränderungen und Verbesserungen ermöglichen. Für die Nutzer muss allerdings die Möglichkeit bestehen, dass sie durch Fürsprecher, Eltern und gesetzliche Betreuer unterstützt werden und bei Personen, die sich selbst nicht vertreten können, müssen die eben genannten die Verhandlungspartner sein.

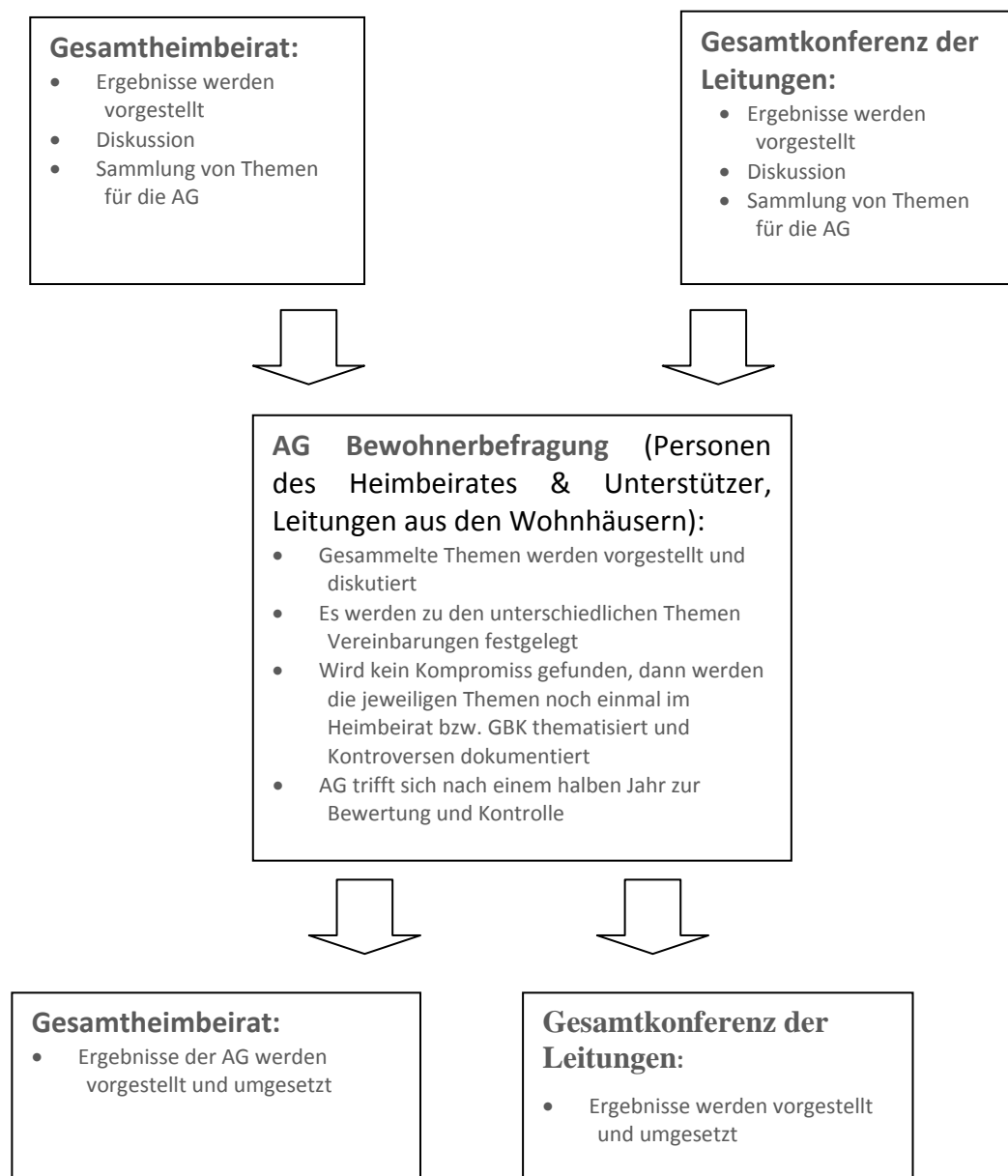


**ABB: MICHAEL OLLECH**

**ABBILDUNG 2.4.1: ABLAUSCHEMA ZUR WOHNGRUPPENBEZOGENEN RÜCKMELDUNG UND BEARBEITUNG DER BEFRAGUNGSERGEBNISSE**

Einen ähnlichen Ablauf muss es auch bei der Gesamtauswertung geben. Hier sind die Verhandlungspartner allerdings zum einen der Heimbeirat bzw. die Heimfürsprecher oder Elternbeiräte und auf der anderen Seite die Wohngruppenleitungen und die Gesamtleitung der Einrichtung.

Ablauf der Auswertung beim Gesamtergebnis:



**ABBILDUNG MICHAEL OLLECH: ABLAUSCHEMA ZUR RÜCKMELDUNG UND BEARBEITUNG DER GESAMTAUSWERTUNG**







Für die Rückmeldung der Ergebnisse sollte eine Form gesucht werden, die für die meisten Bewohner nachvollziehbar und verständlich ist. Bei dem Befragungsprojekt im Bereich HamburgUmland hat es sich als sinnvoll erwiesen, die Themenbereiche auf Flipcharts grafisch darzustellen und diese Bilder zum Ausgangspunkt des Gesprächs und der Diskussion zu machen. Mit Smileys kann dann die Zufriedenheitsbewertung verdeutlicht werden. Entweder dadurch, dass die Zahlen unter die jeweiligen Smileys geschrieben werden oder die Anzahl von Antworten sich in der Anzahl von Smileys auf dem Plakat ausdrücken:

Abbildung: Bilder zur Veranschaulichung von Themen für die Besprechung mit Bewohnern



**ABBILDUNG MICHAEL OLLECH: BILDER FÜR DIE RÜCKMELDUNG DER ERGEBNISSE AUF FLIPCHARTS**

Beispiele für die Auswertung in leichter Sprache:

 <p><b>Haben Sie außerhalb ihres Wohnhauses Freunde?</b></p>  <p><b>8 Personen sagten: Ja</b> Ich habe auch außerhalb Freunde.</p> <p><b>12 Personen sagten: Nein</b> Ich habe außerhalb keine Freunde.</p> <p>Einige (40 %) haben Freunde woanders.</p> 	 <p><b>Haben Sie an den Wochenenden Langeweile?</b></p>  <p><b>9 Personen sagten: Ja</b> Ich langweile mich sehr an den Wochenenden.</p> <p><b>10 Personen sagten: Nein</b> Ich langweile mich manchmal oder gar nicht.</p> <p>Einige (47%) langweilen sich am Wochenende.</p> 
--	---

## Projekt Partizipation 2009-2010: Auswertung Eberswalde stationäres Wohnen

Die Erfahrungen bei der Rückmeldung der Ergebnisse haben gezeigt, dass einzelne Aspekte der Befragung sehr gut besprochen und diskutiert werden konnten, eine komplett Darstellung jedoch überfordernd wirken kann. Es empfiehlt sich, je nach Konzentrations- und Abstraktionsfähigkeit der betreffenden Personen nur eine Auswahl von kritischen Ergebnissen vorzustellen oder die Vorstellung auf mehrere Treffen zu verteilen.

#### **4. Anhang:**

Hinweisblatt für Interviewer

Auswertungsbögen

#### **5. Literatur:**

Beck, I., 2002: Die Stellung von Nutzerbefragungen im System der Qualitätsentwicklung. -- In: Tagungsdokumentation "Nutzerbefragung in stationären Einrichtungen der Eingliederungshilfe -- Chancen und Grenzen" der Hamburger trägerübergreifenden Arbeitsgruppe Nutzerbefragung. Hamburg: Leben mit Behinderung Sozialeinrichtungen GmbH, Eigendruck: 5-16

Beck, I., 2005: Evaluation des Lebensumfeldes. - In: Stahl, B./Irblich, D. (Hg.): Diagnostik bei Menschen mit geistiger Behinderung. Ein interdisziplinäres Handbuch. Göttingen: 439-454

Beck, I., 2009: Teilhabe gestalten: Bedeutung und Dimensionen der Umsetzung. -- In: Verband der Blinden- und Sehbehindertenpädagogen (VBS) e.V. (Hg.): Teilhabe gestalten. Kongressbericht. Ergänzungsband. Würzburg

Beywl, W., 2011 i.E.: Praktische Evaluationsverfahren. -- In: Beck, I./Greving, H. (Hrsg.): Gemeindeorientierte pädagogische Dienstleistungen. Enzyklopädisches Handbuch der Behindertenpädagogik Band 6.

Ebert, Tina 2011: Nutzerkontrolle durch Evaluation. -- In: Beck, I./Greving, H. (Hrsg.): Gemeindeorientierte pädagogische Dienstleistungen. Enzyklopädisches Handbuch der Behindertenpädagogik Band 6.

Ebert, Tina, 2005: Zur Messung von Aspekten der Lebensqualität im pädagogischen Handlungsfeld Wohnen – Weiterentwicklung eines quantitativen Erhebungsinstruments für Menschen mit geistiger Behinderung. Universität Hamburg

Gromann, P., 2002: Funktion und Möglichkeit des Befragens von Nutzerinnen und Nutzern. --In: Greving, H. (Hrsg.): Hilfeplanung und Controlling in der Heilpädagogik. Freiburg

Ling, Karen, 2011 i.E.: Nutzerkontrolle bei eingeschränkter oder fehlender verbaler Kommunikation.  
-- In: Beck, I./Greving, H. (Hrsg.): Gemeinde-orientierte pädagogische Dienstleistungen.  
Enzyklopädisches Handbuch der Behindertenpädagogik Band 6.

## Hinweisblatt für Interviewer

1. Grundsätzliche Hinweise
  - a. Grundsätzlich sollen keine Fragen umformuliert werden. Erläuterungen zu einzelnen Begriffen sind aber möglich.
  - b. Klare Antworten sind die besseren Antworten! Bitte achten Sie darauf, dass die meisten Fragen tatsächlich nur mit den vorgegebenen Antwortformaten beantwortet werden sollten!
2. Erläuterungen zu einzelnen Begriffen:
  - a. Kontakt = Besuchen , telefonieren, zusammen was machen
  - b. Familie = Eltern, Geschwister, Tanten, Onkel
  - c. Ärgern = wenn man wütend oder zornig wird von dem was ein anderer macht
  - d. Planung = Aussuchen was gemacht wird
  - e. Freizeit = wenn man nicht arbeiten muss und keine Pflichten hat. NICHT der Urlaub mit Betreuern!
3. Vor dem Interview:
  - a. Bitte stellen Sie sich vor (Nicht jeder ist ‚Gesichtsbekannt‘)
  - b. Beschreiben Sie noch einmal kurz zu welchem Zweck die Befragung durch geführt werden soll.
  - c. Bitte klären Sie ob, geduzt oder gesiezt werden soll
  - d. Weisen Sie bitte darauf hin, dass die Befragung anonymisiert ist und bei der Auswertung keiner mehr sehen kann, wer welchen Fragebogen ausgefüllt hat. (z.B. so „Es werden grundsätzlich nirgendwo Namen erscheinen, das heißt, alles was Sie mir gleich erzählen wird unter uns bleiben! Auch auf dem Fragebogen wird ihr Name nicht vermerkt, das heißt, später kann keiner mehr sehen wer was gesagt hat.“
  - e. Betonen Sie bitte, dass es sich NICHT um einen Test handelt! Es gibt keine falschen Antworten
  - f. Bitten Sie den Nutzer, die Fragen so ehrlich und genau wie möglich zu beantworten.
  - g. Fragen Sie bitte den Nutzer, ob er noch Fragen hat bevor es los geht.
4. Abschluss der Befragung:



„So damit sind wir am Ende angekommen. Ich danke Ihnen für die freundliche Mitarbeit. **Frau/Herr**  
**,Name der entsprechenden Person‘** wird sich in den nächsten Wochen hier im Haus melden und die  
Ergebnisse vorstellen.“