

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Soziales und Senioren	26.01.2012
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	06.02.2012
Stadtarbeitsgemeinschaft Behindertenpolitik	06.03.2012

Bericht der Behindertenbeauftragten 01/2012

Erfahrungsbericht zur „Ombuds- / Beratungs- / Wegweiserfunktion für Menschen mit Behinderungen“

Mit der Einrichtung des Büros der Behindertenbeauftragten im Jahr 2007 war die Aufgabe verbunden, Wegweiser-, Beratungs- und Ombudsfunktion für Menschen mit Behinderung zu übernehmen. Menschen mit Behinderung erleben – trotz aller Fortschritte bei der Umsetzung von Barrierefreiheit – nach wie vor zahlreiche Einschränkungen ihrer Teilhabe in unserer Stadt. Aufgabe des Büros ist es, ihnen den Weg zu zuständigen Stellen und Ansprechpartner/innen zu erleichtern (Wegweiserfunktion). Darüber hinaus unterstützt das Büro Menschen mit Behinderung bei der Wahrnehmung ihrer Interessen und Rechte (Beratungs- und Ombudsfunktion).

Beispielhaft für die Anzahl und Vielfalt der eingehenden Anfragen und Beschwerden wurden diese in 2011 über einen Zeitraum von 6 Monaten statistisch erfasst und ausgewertet.

In diesem Zeitraum gingen durchschnittlich 25 Anfragen und Beschwerden pro Woche ein, davon ca. 60 % telefonisch, 30 % per E-Mail und 10 % per Post oder durch persönliche Vorgespräche.

Bei ca. 60 % der Anfragen ging es darum, die jeweils zuständigen Stellen und Ansprechpartner/innen herauszufinden und damit den Weg für die Bürger/innen zu erleichtern.

Bei ca. 40 % der vorgetragenen Anliegen war eine umfangreiche Beratung erforderlich oder es musste einer Beschwerde nachgegangen und im Kontakt mit weiteren Stellen eine Lösung erarbeitet werden (Beratungs- und Ombudsfunktion).

Wenn die Anfragen und Beschwerden nicht direkt beantwortet werden können, stellt das Büro eine kurzfristige Bearbeitung sicher. Neben umfangreichen Recherchen mit zahlreichen Gesprächen und Schriftwechsel sind manchmal auch Ortstermine mit städtischen Dienststellen oder außerstädtischen Unternehmen erforderlich, bevor eine Problemlösung gefunden werden kann.

Technische Anfragen z.B. von Bauherren- und Architekturbüros können zurzeit wegen fehlender Personalkapazität nicht mehr bearbeitet werden.

Die Anliegen der Bürger/innen betrafen insbesondere folgende Lebens- und Themenbereiche (Reihenfolge nach Häufigkeit):

- Arbeit (Arbeitsuche, Probleme am Arbeitsplatz, Unterstützungsleistungen u.a.)
- Wohnen (Wohnungssuche, Wohnungs- oder Hausumbau)
- Feststellung der Schwerbehinderung und Rechte daraus (finanzielle Hilfen, persönliche Hilfen und Assistenzen, Fahrdienste und Mobilitätshilfen)
- Barrieren im Straßenraum (z.B. Bordsteinhöhe, Hindernisse im Fußgängerbereich)
- Behindertenparkausweis und Parkerleichterung, Behindertenparkplätze
- Barrieren im Verkehr (z.B. fehlende Barrierefreiheit von Haltestellen und Bahnhöfen von KVB und DB, defekte Aufzüge)
- Barrieren in Gebäuden (z.B. kein barrierefreier Zugang, fehlende Behindertentoiletten)
- Hilfen für Kinder und Jugendliche mit Behinderung (z.B. wohnortnahe Kitaplätze, Fahrdienst, Schulbegleitung)
- Freizeit- und Sportmöglichkeiten.

Die folgende Aufzählung zeigt Beispiele dafür, wie durch Intervention des Büros der Behindertenbeauftragten ein positives Ergebnis erzielt werden konnte:

- Ein Gehweg war für Rollstuhlfahrer nicht benutzbar, da er permanent durch parkende Fahrzeuge blockiert wurde. Der Bereich wurde daraufhin verstärkt durch die Verkehrsüberwachung kontrolliert.
- Ein Elektrorollstuhlfahrer konnte einen öffentlichen Fußweg durch eine Grünanlage nicht benutzen, da dieser durch eine Schranke versperrt war. Die Schranke wurde kurzfristig durch Poller ersetzt.
- Für eine Veranstaltung in der Philharmonie, an der Künstler/innen und zahlreiche Besucher/innen mit und ohne Behinderung teilnahmen, wurde eine Funkhöreranlage beschafft und installiert.
- Die Schriftfarbe der offiziellen Einladungen der Stadt Köln wurde von hell-grau auf dunkel-anthrazit geändert. Damit können die Einladungen von Menschen mit Sehbehinderung besser gelesen werden.
- Eine Krankenkasse bewilligte die notwendigen und ärztlich verordneten Hilfsmittel für ein Kleinkind mit Behinderung jeweils erst nach langwierigem Schriftverkehr und entsprechend langer Bearbeitungszeit. Damit konnte der therapeutische Wert der Hilfsmittel teilweise nicht mehr genutzt werden. Die Krankenkasse sagte für die Zukunft kurzfristige Bearbeitungszeiten zu.
- Ein älterer Bürger konnte seine Wohnung nicht verlassen, weil der im Haus vorhandene Aufzug schon längere Zeit defekt war. Der Vermieter ließ die notwendige Reparatur nach Intervention des Büros der Behindertenbeauftragten umgehend durchführen.
- Die Brandschutztüren in einer überwiegend von Senior/innen bewohnten Anlage konnten von vielen der Bewohner/innen nicht eigenständig geöffnet werden, so dass ihr Bewegungsraum deutlich eingeschränkt wurde. Die Wohnungsgesellschaft stattete inzwischen alle Türen mit einer Automatik aus.
- Die Kündigung der Wohnung einer alleinerziehenden Mutter mit zwei Kindern, eines davon mit Behinderung, wurde zurückgenommen. Somit konnte die Familie in ihrem sozialen Umfeld verbleiben. Auch die Sozialverwaltung sparte in diesem Falle Umzugs-, sowie eventuelle Kautions- und höhere Mietkosten.

Die Erfahrung zeigt, dass die Mittlerrolle des Büros der Behindertenbeauftragten dazu führt, dass Situationen und Vorgänge nochmals geprüft und gegebenenfalls neu bewertet werden. In der überwiegenden Zahl aller Anfragen und Beschwerden können zufriedenstellende Lösungen für die Bürger/innen gefunden werden.

Erfreulicherweise ist insbesondere bei den Themenbereichen ÖPNV und Einrichtung von Behindertenparkplätzen im Laufe der letzten Jahre ein Rückgang der Anfragen und Beschwerden zu verzeichnen. Einer der Gründe ist sicherlich, dass die zuständigen Stellen nun über ein eigenes gut funktionierendes Beschwerdemanagement verfügen und dieses in der Öffentlichkeit bekannter geworden ist. Ein weiterer wichtiger Grund ist, dass die Information über barrierefreie Einrichtungen bzw. aktuelle Störungen deutlich verbessert wurde.

So ist insgesamt festzustellen, dass Informationen zur Barrierefreiheit inzwischen häufiger auf Internetseiten und Veröffentlichungen von Institutionen zu finden sind. Auch ist die Zahl der Dienststellen und Einrichtungen gewachsen, die feste Ansprechpartner/innen für Beschwerden und Anfragen haben oder auch Ansprechpartner/innen, die insbesondere für die Anliegen von Menschen mit Behinderung bzw. für das Thema Barrierefreiheit zuständig sind.

Der verbesserte Service ist sicher auch eine Reaktion auf ein geändertes Verhalten der Menschen mit Behinderung. Ermutigt durch Behindertengleichstellungsgesetze und die UN-Behindertenrechtskonvention wächst die Zahl derjenigen, die Barrieren in der Umwelt und damit eine Einschränkung ihrer Teilhabe nicht schweigend hinnehmen wollen. Mit der Meldung u.a. an das Büro der Behindertenbeauftragten werden zwar häufig individuelle Lösungen gesucht und letztlich gefunden, oftmals dienen sie aber Vielen. Gleichzeitig wird die Aufmerksamkeit auf ein bestimmtes Thema gelenkt und damit ein wichtiger Beitrag zum generellen Abbau von Barrieren in unserer Stadt geleistet.

Gez. Reker