



**Referenzhandbuch für Standards  
des Qualitätsmanagements**

Dipl. Päd. Annette Helbig

**Redaktion:** Dipl. Päd. Annette Helbig

**Druck:** Integral-WfbM, Berlin

### **Eigentum, Copyright**

Das vorliegende Referenzhandbuch für Standards des Qualitätsmanagements ist Eigentum der Freizeitprojekte für Menschen mit und ohne Behinderungen, gefördert durch die Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales.

Die Vervielfältigung und/oder Weitergabe, auch auszugsweise von Teilen des QM-Referenzhandbuches an Dritte sind nur mit Genehmigung der Redaktion und der Freizeitprojekte zulässig.

Die Pflege des QM-Referenzhandbuches erfolgt in Verantwortung aller Freizeitobjekte in Zusammenarbeit mit der Redaktion.

Im Zuge der sprachlichen Gleichstellung gelten Personenbezeichnungen im Referenzhandbuch jeweils in der männlichen und weiblichen Form.

**FREIZEITPROJEKTE  
FÜR MENSCHEN MIT UND OHNE BEHINDERUNGEN**

**Referenzhandbuch für Standards  
des Qualitätsmanagements**

**Dipl. Päd. Annette Helbig**

# Inhalt

Seite

<b>Inhalt</b> .....	4
<b>Einleitung</b> .....	6
<b>Kapitel 1</b>	
<b>Organisationsüberblick der Freizeitprojekte</b> .....	6
<b>Kapitel 2</b>	
<b>Grundlagen / Allgemeines</b> .....	13
2.1 Zielgruppen .....	13
2.2 gesetzliche – externe Rahmenbedingungen .....	13
2.3 Definition Freizeit .....	13
<b>Kapitel 3</b>	
<b>Leitung und Management</b> .....	14
3.1 Leitziele in der Arbeit der Freizeitprojekte .....	14
3.2 Zielgruppenanforderungen .....	15
3.3 Marketing / Öffentlichkeitsarbeit / Vernetzung .....	16
3.4 Sachmitteleinsatz und Budgetplanung .....	16
<b>Kapitel 4</b>	
<b>Personalmanagement</b> .....	17
4.1 Anforderungen an die personelle Ausstattung .....	17
4.1.1 Leitung .....	17
4.1.2 Mitarbeiter als Assistenten, Moderatoren, Anleiter .....	17
4.2 Einsatzplanung .....	18
4.3 Einstellung und Anleitung von Freiwilligen, Praktikanten und von Jobcentern geförderten Mitarbeitern .....	18
4.4 Personalentwicklung (Fortbildung) .....	18
4.5 Teambesprechungen und Ergebnissicherung .....	19

## Kapitel 5

<b>Strukturqualität</b> .....	19
5.1 Räumlichkeiten / Ausstattung / Zugänglichkeit .....	19
5.2 Angebotszeiten .....	20
5.3 Programm-Angebote .....	20

## Kapitel 6

<b>Dienstleistungserbringung / Kernprozesse</b> .....	20
6.1 Beratung .....	20
6.2 Offener Treff .....	21
6.3 Offene Freizeitangebote .....	22
6.4 Veranstaltungen und Kurse .....	22
6.5 Feste, Auftritte, Präsentationen .....	23
6.6 Reisen .....	23
6.7 Wochenendangebote und Ausflüge .....	23

## Kapitel 7

<b>Analyse, Bewertung, Verbesserung</b> .....	24
7.1 Ermittlung und Reflexion der Besucher-/Teilnehmerzufriedenheit .....	24
7.2 Mitbestimmungs- und Korrekturmanagement .....	24
7.3 Konzeptionsfortschreibung .....	25
7.4 Standardisierter Sachbericht .....	25
7.5 Dokumentationsanforderungen und Nachweisführung .....	25

<b>Berliner Freizeitprojekte für Menschen mit und ohne Behinderungen</b> .....	26
--	----

<b>Nachwort</b> .....	27
-----------------------	----

## Einleitung

### Aufbau, Nutzen und Freigabe des QMH

Das vorliegende Referenzhandbuch beschreibt Qualitätsstandards auf die sich die Freizeitprojekte für Menschen mit und ohne Behinderungen verständigt haben. Diese werden als verbindliche Handlungsanleitung verstanden.

Das gemeinsam mit den Projekten entwickelte Referenzhandbuch für Standards des Qualitätsmanagements verfolgt das Ziel, die Angebote und Kernprozesse der Freizeitprojekte zu beschreiben, um nach innen und außen eine gemeinsame Verbindlichkeit den Besuchern und Leistungsträgern gegenüber nachzuweisen.

Die jeweilige Projektleitung stellt sich dem Prozess der Umsetzung und ständigen Verbesserung und gibt das Regelwerk frei.

## Kapitel 1

### Organisationsüberblick der Freizeitprojekte

#### Freizeitclub aktion-weitblick



*für Menschen von 17 – 70 Jahren  
mit geistiger und psychischer Behinderung*



**Ort:** Treitschkestr. 16, 12163 Berlin-Steglitz

**Telefon:** 792 92 42, **Fax:** 792 12 53

[www.aktion-weitblick.de](http://www.aktion-weitblick.de), Email: [freizeitclub@aktion-weitblick.de](mailto:freizeitclub@aktion-weitblick.de)

**Projektleitung:** Edith Morell

**Angebotszeiten:** Mo, Mi 16:00-20:00; Do 17:00-21:00; Fr 16:00-21:00 Uhr,  
Samstag je nach Veranstaltung

**Besonderheiten:** Disco, Wochenendausflüge, familiäre Atmosphäre



*für Menschen mit und ohne Unterstützungsbedarf*

**Ort:** Falkstr. 27, 12053 Berlin-Neukölln

**Telefon:** 625 40 66, **Fax:** 62 72 05 48

[www.awo-suedost.de](http://www.awo-suedost.de), Email: [falk-club@awo-suedost.de](mailto:falk-club@awo-suedost.de)

**Projektleitung:** Andrea Brengelmann-Meißner

**Angebotszeiten:** Di 10:00-20:00; Do 14:00-20:00; Mi und Fr 14:00-20:00 Uhr;  
Sa je nach Veranstaltung

**Besonderheiten:** Tagesbetreuung für Senioren und Arbeitssuchende, kulturelle Angebote, Auftritte und Präsentationen, Betreuungsgruppen für Migranten

## **Bürger-Begegnungs-Zentrum**

### **LIBEZEM**



*für Menschen mit und ohne  
Behinderungen ab 55 Jahren*



**Ort:** Rhinstr. 9, 10315 Berlin-Lichtenberg (Friedrichsfelde Nord)

**Telefon:** 52 29 20-0, **Fax:** 52 29 20-20

[www.rbo-info.de](http://www.rbo-info.de); Email: [libezem@rbo.berlin](mailto:libezem@rbo.berlin)

**Projektleitung:** Monika Litwin

**Angebotszeiten:** Mo-Fr 8:00-20:00 Uhr, Sa und So nach Vereinbarung

**Besonderheiten:** Beratung, SHG, Kreativ- und Sportangebote, Feste, Unterstützungsangebote für Angehörige demenziell erkrankter Menschen, PC-Kurse, Computerclub, wechselnde Ausstellungen

## Bürger-Begegnungs-Zentrum

### KIZ Marzahn



*für Menschen  
mit und ohne Behinderungen*



**Ort:** Murtzaner Ring 15, 12681 Berlin-Marzahn

**Telefon:** 545 41 48, **Fax:** 545 41 48

[www.rbo-info.de](http://www.rbo-info.de), Email: [kizmarzahn@rbo.berlin](mailto:kizmarzahn@rbo.berlin)

**Projektleitung:** Ute Wassmannsdorf

**Angebotszeiten:** Mo, Di, Do 9:00-16:00; Mi 9:00-17:00; Fr 8:00-15:00 Uhr  
und nach Vereinbarung

**Besonderheiten:** Angebote für Senioren mit und ohne Behinderungen

## Integral-Begegnungszentrum



*für Menschen mit und ohne Behinderungen*



**Ort:** Marchlewskistr. 25 e, 10243 Berlin-Friedrichshain

**Telefon:** 20 05 06 20 / 296 09 68, **Fax:** 29 66 37 33

[www.integral-berlin.de](http://www.integral-berlin.de), Email: [info@integral-bgz.de](mailto:info@integral-bgz.de)

**Projektleitung:** Christian Kocher

**Angebotszeiten:** Mo bis Fr 9:00-20:00 Uhr;  
Sa je nach Veranstaltung

**Besonderheiten:** Tagesstrukturierende Angebote für Menschen aller Altersstufen und unterschiedlicher Behinderungen, Reisen, wechselnde Ausstellungen, Angebote für Menschen mit Autismus



## Haus der Generationen



*Spezifische Angebote  
für Menschen mit  
geistiger Behinderung*



**Ort:** Paul-Junius-Str. 64A, 10367 Berlin-Lichtenberg

**Telefon:** 98 60 19 99 11, Fax: 98 60 19 99 12

[www.rbo-info.de](http://www.rbo-info.de), Email: [Hdg@rbo.berlin](mailto:Hdg@rbo.berlin)

**Projektleitung:** Tatjana Vogt

**Angebotszeiten:** Mo-Fr 11:00-18:00 Uhr; bei besonderen Veranstaltungen am Wochenende

**Besonderheiten:** Inklusionsreisen, Generationengarten, Generationenchor

## VfJ Freizeitclub



*für erwachsene Menschen mit und  
ohne Behinderung*



**Freizeitclub**  
selbst.  
bestimmt.  
leben.

**Ort:** Grenzallee 53, 12057 Berlin-Neukölln

**Telefon:** 68 28 15 10, Fax: 68 28 15 20

[www.vfj-berlin.de](http://www.vfj-berlin.de), Email: [freizeitclub@vfj-berlin.de](mailto:freizeitclub@vfj-berlin.de)

**Projektleitung:** Sabine Jessen

**Angebotszeiten:** Mo 16:00-18:00; Di 18:30-20:30; Mi 15:30-17:30; Do alle 14 Tage 16:00-18:00; Do 1x monatlich 17:30-19:00; Fr 18:00-21:00 Uhr

**Besonderheiten:** Zusätzlich am Wochenende: 1x monatlich Ausflug, 1x monatlich Kulturzeit (in Zusammenarbeit mit der Kulturloge Berlin e. V.); Feste und Feiern und eine Wochenendfahrt

## Freizeitklub Remise Köpenick, berliner STARThilfe e. V.



*für volljährige Menschen  
mit Lernschwierigkeiten*



**Ort:** Bölschestr. 124, 12587 Berlin-Friedrichshagen

**Telefon:** 641 88 80, **Fax:** 32 29 58 82

[www.berlinerstarthilfe.de](http://www.berlinerstarthilfe.de),

Email: [leitung.bew.treptow-koepenick@berlinerstarthilfe.de](mailto:leitung.bew.treptow-koepenick@berlinerstarthilfe.de)

**Projektleitung:** Anneliese Wolf

**Angebotszeiten:** Di 16:00-18:00; Mi 15:00-18:00 und Mi alle vierzehn Tage Tanzgruppe (bitte Anmelden); Do 15:00-18:00 Uhr; Wochenende nach Veranstaltungsplan

**Besonderheiten:** kleiner Garten, familiäre Atmosphäre

## RambaZamba e. V.



*für Menschen mit geistiger, körperlicher oder Sinnesbehinderung, sowie Menschen ohne Behinderung, die Interesse und Freude an kreativen Freizeitaktivitäten haben*

**Ort:** Schönhauser Allee 36-39 (auf dem Gelände der Kulturbrauerei), 10435 Berlin-Pankow

**Telefon:** 44 04 90 44, **Fax:** 442 71 60

[www.theater-rambazamba.org](http://www.theater-rambazamba.org); Email: [info@theater-rambazamba.org](mailto:info@theater-rambazamba.org)

**Projektleitung:** Dr. Gisela Höhne

**Angebotszeiten:** Mo-Fr 9:00-19:00 Uhr

**Besonderheiten:** Es wird kein therapeutischer, sondern ein künstlerischer Ansatz verfolgt. Im Fokus steht die künstlerische Weiterentwicklung der Teilnehmer. Die Projekte werden durch professionelle ausgebildete Künstler angeleitet. Die entstandenen Arbeiten werden in regelmäßigen Einzel- oder Gruppenausstellungen präsentiert.

## Spastikerhilfe Berlin e.V.



*für Menschen mit mehrfachen  
Beeinträchtigungen von 30-60 Jahren*



**Ort:** Lindenstr. 20-25, 10969 Berlin-Kreuzberg

**Telefon:** 25 93 75 62, **Fax:** 25 93 75 61

[www.spastikerhilfe.de](http://www.spastikerhilfe.de),

Email: [verein@spastikerhilfe.de](mailto:verein@spastikerhilfe.de); [marko.georgi@spastikerhilfe.de](mailto:marko.georgi@spastikerhilfe.de)

**Projektleitung:** Marko Georgi

**Angebotszeiten:** Mo-Fr 18:00-21:00; Sa 12:00-15:00 Uhr

**Besonderheiten:** ortsungebundene Freizeitklubs mit wechselnden Angeboten nach den Wünschen der Mitglieder; Theaterensemble Spastikerhilfe Berlin e. V. piloti storti, überregionale Angebote, Remix Disco

## Zukunftssicherung Berlin e. V. für Menschen mit geistiger Behinderung



*für Menschen mit Lernbehinderung,  
geistiger und mehrfacher Behinderung*



**Ort:** Onkel-Tom-Str. 80, 14169 Berlin-Zehlendorf

**Telefon:** 813 40 31, **Fax:** 802 63 07, **Mobil:** 0177 / 805 66 77

[www.zukunftssicherung-ev.de](http://www.zukunftssicherung-ev.de);

Email: [info@zukunftssicherung-ev.de](mailto:info@zukunftssicherung-ev.de), [ulrike.urner@teltow-zehlendorf.de](mailto:ulrike.urner@teltow-zehlendorf.de)

**Projektleitung:** Ulrike Urner

**Angebotszeiten:** Freitag 15:00-19:00 Uhr



Cauerstr. 34, 10587 Berlin-Charlottenburg, Samstag 11:00-15:00 Uhr

**Besonderheiten:** Gottesdienste, kirchliche Angebote

## Freizeitcafé Helle 13



*für Menschen  
mit und ohne Beeinträchtigungen*



**Ort:** Hellersdorfer Promenade 13, 12627 Berlin-Hellersdorf

**Telefon:** 688 12 01 65, Fax: 688 12 01 89

[www.diereha.de/helle-13.html](http://www.diereha.de/helle-13.html), Email: [helle13@diereha.de](mailto:helle13@diereha.de)

**Projektleitung:** Julia Beyer

**Angebotszeiten:** Mi 15:30-18:00 Uhr und nach Anfrage

**Besonderheiten:** Kicker, Billard, Kinderspielecke

### Erläuterung der Symbole:



barrierefrei



eingeschränkt barrierefrei



nicht barrierefrei

# Kapitel 2

## Grundlagen /Allgemeines

### 2.1 Zielgruppen

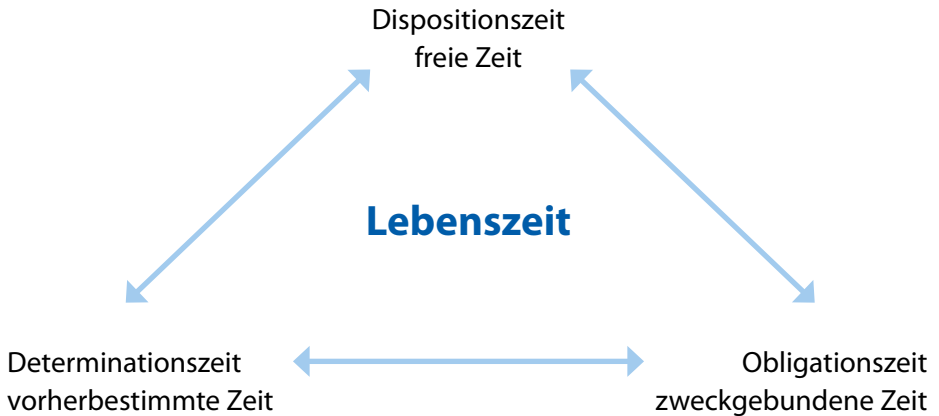
Die Angebote richten sich an Menschen mit Behinderungen. Die meisten Projekte verfolgen einen inklusiven Anspruch. Die Projekte sind für Menschen aller Altersstufen offen; die Angebote werden überwiegend von Erwachsenen besucht; es gibt spezielle Angebote für Senioren; spezifische Angebote für Kinder und Jugendliche werden nur von wenigen Projekten unterbreitet.

### 2.2 gesetzliche - externe Rahmenbedingungen

UN-Behindertenrechtskonvention	Rechte von Menschen mit Behinderung
Grundgesetz (GG)	
SGB IX	Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen
SGB XI	Soziale Pflegeversicherung
SGB XII	Grundsicherung

### 2.3 Definition Freizeit

- Die Freizeit ist neben der vorherbestimmten Zeit (z. B. Arbeitszeit) und der Zeit für zweckgebundene Tätigkeiten (z. B. Schlafen, Essen) die freie Zeit (Aktivitäten, Entspannen).



- Freizeit hat eine grundlegende Bedeutung für die individuelle Lebensverwirklichung, Lebenszufriedenheit, Gesundheit und das Lebensglück.
- Freizeit beruht auf Freiwilligkeit, Freiheit und Eigenentscheidung.
- Freizeit ist eine therapie- und leistungsfreie Zone ohne Zwang und ohne Druck.
- Freizeit ist die freie Wahl von Aktivitäten, die einen subjektiv bedeutsamen Wert ergeben; dabei sollten unterschiedliche Freizeitbedürfnisse (Erholung, Ruhe, angenehmes Körpergefühl, Kommunikation, kulturelles Erleben, aktives Gestalten) Berücksichtigung finden.

## Kapitel 3

### Leitung und Management

#### 3.1 Leitziele in der Arbeit der Freizeitprojekte

Teilhabe am gesellschaftlichen Leben im Sinne der Inklusion

- Mobilitätssicherung
- Zugangschancen für alle eröffnen
- Mitbestimmung

- Kommunikationstraining, -förderung; Abbau von Berührungängsten
- Pflege und Neuaufnahme sozialer Kontakte
- Persönliche Entfaltung, Erhöhung der Selbständigkeit und des Selbstwertgefühls
- Kreative Aktivitäten - Hobbys ausüben; Anlagen und Interessen fördern
- Bewegung von Körper und Geist
- Informationsgewinn und Wissensaneignung
- Freude, Entspannung und Erholung
- Ergebnisse der Freizeitarbeit der Öffentlichkeit zugänglich zu machen (Auftritte, Ausstellungen)

### 3.2 Zielgruppenanforderungen

Unterstützungsangebote bei

- erhöhter Hilfe- und Anregungsbedürftigkeit
- Mangel an Spontaneität und Eigeninitiative
- Bedarf an Strukturierung der Dispositionszeit durch regelmäßig wiederkehrende zeitlich bestimmte Aktivitäten
- unterschiedlichem Grad an behindertenspezifischer Symptomatik, körperlicher und geistiger Entwicklung, individueller Eigenarten und Neigungen sowie Wünschen und Bedürfnissen
- aktiver Teilnahme am gesellschaftlichen Leben für Menschen im Ruhestand nach Ausgliederung aus dem Arbeitsprozess
- Mobilitätseinschränkung

### **3.3 Marketing / Öffentlichkeitsarbeit / Vernetzung**

Die Freizeitprojekte informieren eine möglichst breite Öffentlichkeit über die Angebote und Inhalte ihrer Arbeit. Zum anderen weisen die Projekte auf die Belange von Menschen mit Behinderungen hin, machen sie bekannt und öffentlich, um die Inklusion von Menschen mit Behinderungen öffentlichkeitswirksam voran zu bringen.

Die Umsetzung erfolgt durch:

- Öffentlichkeitsarbeit, die in erster Linie darauf abzielt, die Freizeitangebote bekannt zu machen
- Öffentlichkeitsarbeit, die sich an so genannte Multiplikatoren und Bezugspersonen richtet
- Präsentationen (Ausstellungen, Auftritte von Musik-, Theater- und Tanzgruppen) in der Öffentlichkeit

Die Vernetzung der Projekte wird erreicht durch:

- gemeinsame Gremienarbeit der ISP-Freizeitprojekte (ca. 6 Mal jährlich) zur Bekanntgabe und Abstimmung der Angebotsstruktur und dem Entwickeln gemeinsamer Standards, um Synergien herzustellen sowie der gemeinsamen Lobbyarbeit auf allen politischen und gesellschaftlichen Ebenen
- einen gemeinsamen Flyer und eine gemeinsame Internetplattform mit regelmäßiger Pflege
- Vernetzung und Kooperation im Sinne der Sozialraumorientierung

### **3.4 Sachmitteleinsatz und Budgetplanung**

Die Freizeitprojekte haben entsprechend ihrer Zielstellung und ihrer Angebote unterschiedliche Bedarfe. Der Bedarf wird individuell von jedem Projekt geplant und in Form eines Budgets z. B. beim LaGeSo beantragt.



Bei der Verwendung und Nachweisführung der finanziellen Mittel wird auf die Einhaltung der Bestimmungen zur Projektförderung geachtet.

## **Kapitel 4**

### **Personalmanagement**

#### **4.1 Anforderungen an die personelle Ausstattung**

##### **4.1.1 Leitung**

Die zuständige Projektleitung ist für die Planung, Koordination und Durchführung der Angebote und die konzeptionelle Fortschreibung des Projekts verantwortlich. Sie stellt den Personaleinsatz sicher, organisiert weitere Ressourcen und erstellt die projektspezifische Nachweisführung.

Anforderungen an die Leitungsstelle:

- Erfahrung im Umgang mit Menschen mit Behinderungen
- Kompetenz zur Anleitung von Mitarbeitern
- Fähigkeit zur Projektverwaltung
- Soziale und sozialarbeiterische Kompetenz

##### **4.1.2 Mitarbeiter als Assistenten, Moderatoren, Anleiter**

Anforderungen an die Assistenten:

- Engagement
- Flexibilität
- Soziale Kompetenzen
- Offenheit für Innovation

## **4.2 Einsatzplanung**

Die jeweilige Projektleitung erstellt die Einsatzplanung für die fest angestellten Mitarbeiter sowie für Freiwillige, Honorarkräfte und von Jobcentern geförderte Teilnehmer.

Den Einsatz der Praktikanten plant der Praxisanleiter in Zusammenarbeit mit der Projektleitung.

Die Einsatzplanung erfolgt zumeist wöchentlich. Sie werden entsprechend der Anforderungen der Tagesabläufe und Veranstaltungsplanung des Freizeitprojektes erstellt, im Team besprochen und bekannt gemacht.

## **4.3 Einstellung und Anleitung von Freiwilligen, Praktikanten, Honorarkräften und von Jobcentern geförderten Teilnehmern**

Die jeweilige Projektleitung befindet sich im ständigen Prozess der Auswahl und Einarbeitung neuer unterstützender Mitarbeiter, um bei der hohen Fluktuation und der großen Zahl Freiwilliger eine gute Dienstleistungsqualität zu erbringen. Bei einer gegenseitigen Einigung wird eine schriftliche oder mündliche Vereinbarung über die durchzuführenden Aufgaben, den Einsatzzeitraum sowie den Umfang der Beschäftigung abgeschlossen.

Diese Mitarbeiter leisten täglich einen wichtigen Beitrag in der Arbeit mit unseren Besuchern. Eine sorgfältige und gut geplante Anleitung entlastet und unterstützt die erfahrenen fest angestellten Mitarbeiter, verringert Reibungsverluste und fördert die Motivation und das Engagement der zeitlich begrenzt beschäftigten Mitarbeiter.

In der Anleitung von Freiwilligen, Praktikanten, Honorarkräften und von Jobcentern geförderten Teilnehmern ist persönliche Begleitung bei Beratungsbedarf unabdingbar.

## **4.4 Personalentwicklung (Fortbildung)**

Um Veränderungen im Rahmen der Freizeitbedürfnisse Rechnung zu tragen, bieten große Träger ihren Projektmitarbeitern Personalentwicklungsgespräche und Fortbildungsmöglichkeiten im Rahmen ihrer Unternehmenskultur an.

Träger mit wenigen Mitarbeitern und kleinen Budgets sind auf Eigeninitiativen der Beteiligten angewiesen und greifen auf kostenlose Fortbildungen und Fachtagungen zurück. Motivation und Engagement werden vorausgesetzt, um den Anforderungen und Standards in der Freizeitarbeit gerecht zu werden.

#### **4.5 Teambesprechungen und Ergebnissicherung**

Um einen optimalen Arbeitsablauf zu gewährleisten und Veränderungen im Rahmen der Freizeitbedürfnisse zu berücksichtigen, finden regelmäßige Teambesprechungen statt.

Die Besprechungen sind strukturiert und zielorientiert; die Ergebnisse werden in Protokollen dokumentiert. Neben den geplanten Besprechungen dienen spontane Formen der Kommunikation dem kontinuierlichen Informationsfluss.

## **Kapitel 5**

### **Strukturqualität**

#### **5.1 Räumlichkeiten / Ausstattung / Zugänglichkeit**

Die Angebote werden so organisiert, dass die vorhandenen Räumlichkeiten möglichst optimal genutzt werden. Es wird Wert auf eine Atmosphäre gelegt, in der sich die Besucher wohl und akzeptiert fühlen.

Die Räume der Freizeitprojekte sollten für alle Besucher barrierefrei sein. Dazu gehören insbesondere das Vorhandensein eines rollstuhlgerechten Zugangs sowie einer behindertengerechten Toilette.

Die Zugänglichkeit der Projekte ist im Organisationsüberblick durch Symbole dargestellt.

## **5.2 Angebotszeiten**

Die Angebotszeiten der Freizeitprojekte haben einen hohen Stellenwert, weil in diesen Zeiten die vorgehaltenen Angebote von den Besuchern wahrgenommen werden. Die Regelmäßigkeit der Angebotszeiten sollte aufrechterhalten werden, so dass sich die Besucher darauf einstellen können.

Die Öffnungszeiten sollten in den Einrichtungen selbst, den Programmen und Flyern bekannt gemacht werden, so dass jeder Interessierte von der Öffnung der Einrichtung Gebrauch machen kann.

Die Angebotszeiten der Freizeitprojekte werden entsprechend den Interessen der Besucher, den individuellen Bedingungen sowie der personellen Ausstattung einzelner Projekte festgesetzt. Möglich sind auch besondere Veranstaltungen außerhalb der regulären Angebotszeiten.

## **5.3 Programm-Angebote**

Jedes Freizeitprojekt hält entsprechend seiner Besucher und deren Interessen und Möglichkeiten unterschiedliche Angebote (kulturelle Veranstaltungen, Kurse, Beratungen) vor, die in Programmheften und / oder Flyern regelmäßig veröffentlicht werden.

Der Turnus der Veröffentlichung der jeweiligen Programme wird von jedem Freizeitprojekt individuell festgelegt und kann von monatlich bis jährlich reichen. Die Angebote der Projekte werden durch interne Informationen, Verteilung der Programme unter den Besuchern, externe Aushänge, Versendung per Post oder E-Mail, auf Websites und in den zugänglichen Printmedien bekannt gemacht.

# **Kapitel 6**

## **Dienstleistungserbringung / Kernprozesse**

### **6.1 Beratung**

Beratungen können spontan oder bei Bedarf zu einem vereinbarten Termin stattfinden. Beratung erfolgt besucherzentriert, d.h.

- Ausgangspunkt ist der Besucher selbst mit seinen Fähigkeiten und Schwierigkeiten
- jeder Mensch wird ernst genommen
- Probleme werden mit dem betroffenen Menschen beraten; nicht für ihn bearbeitet
- Beratung erfolgt nicht-direktiv und in kleinen Schritten
- Beratung erfolgt anonym

Beratung lässt sich in zwei Bereiche gliedern:

- Beratung als eine Form der Vermittlung - Information
- Beratung bei Sorgen und Nöten durch eine gewonnene Vertrauensbasis zu Mitarbeitern der Freizeitprojekte

Voraussetzungen:

- sachkompetente Mitarbeiter
- Fähigkeit, Akzeptanz und Wertschätzung zu vermitteln
- Empathie- und Kongruenzfähigkeit

## **6.2 Offener Treff**

Der offene Treff gibt den Besuchern Raum, um sich darin aufhalten zu können, zu kommunizieren, zu speisen und / oder zu spielen. Er bildet den Empfang für seine Besucher und ist Treffpunkt für Freunde, Angehörige, Assistenten und Mitarbeiter. Mitarbeiter des offenen Treffs machen mit den gegebenen täglichen Angeboten und Räumlichkeiten des Hauses vertraut. Der offene Treff wird multifunktional genutzt.

Voraussetzungen:

- Mitarbeiter zum Empfang, zur Begleitung und Verabschiedung
- gesicherte Assistenzleistung
- Gesprächsführung und Vermittlung zwischen den Besuchern
- Erkennen von Konfliktsituationen und maßvolle Interventionen
- Einhaltung von Hausordnungen

### **6.3 Offene Freizeitangebote**

Offene Angebote sind themenzentriert und können jederzeit besucht werden. Es bedarf keiner Voranmeldung.

Voraussetzungen:

- inhaltlich vorbereitete Mitarbeiter
- Vorhaltung von Material
- gesicherte Assistenzleistung

### **6.4 Veranstaltungen und Kurse**

Die Angebote ermöglichen den Besuchern, neue Fähig- und Fertigkeiten zu erlernen und ihre Interessen zu pflegen bzw. neue zu entdecken. Für alle Gruppenangebote und Kurse liegt ein schriftliches Kurzkonzept vor, in dem Aussagen zur Zielgruppe, Gruppengröße, Inhalt, Methodik und Zielstellung getroffen werden.

Grundsätzlich ist eine unverbindliche „Schnupperteilnahme“ möglich, bevor ein Besucher die Entscheidung über eine regelmäßige Teilnahme trifft.

Voraussetzungen:

- Fachkenntnisse der Mitarbeiter für den jeweiligen Kurs

- Verbindliche Teilnahme erwünscht
- Zuverlässigkeit - regelmäßige Durchführung der Angebote

## **6.5 Feste, Auftritte und Präsentationen**

Höhepunkte der Freizeitarbeit in den Projekten sind Feste, Auftritte und Präsentationen, die langfristig geplant und organisiert werden. Durch diesen Prozess und die Darstellungen in der Öffentlichkeit erfahren die Teilnehmer Anerkennung und Bestätigung. Talente und Kreativität werden gefördert und können sich weiter entwickeln.

Projekte können Ergebnisse ihrer Arbeit als öffentlichkeitswirksame Maßnahmen und in Form der Werbung einzelner Projekte präsentieren.

Voraussetzungen:

- erfahrene, kompetente Mitarbeiter
- ausgesuchte und geeignete Veranstaltungsorte

## **6.6 Reisen**

Reisen dienen der Erholung und Entspannung, der Bildung und der Möglichkeit, durch einen Ortswechsel, gewohnte Strukturen zu verlassen und sich in neuen, unbekanntem Gruppen zu verhalten.

Voraussetzungen:

- erfahrene, kompetente, gesicherte Assistenz
- Kosten trägt der Teilnehmer

## **6.7 Wochenendangebote und Ausflüge**

Wochenendangebote und Ausflüge dienen sowohl der Erholung und Entspannung als auch dem Bedürfnis nach Abwechslung, Anregung und so-

zialen Kontakten. Diese Angebote richten sich vor allem an Besucher, die mit der eigenmotivierten Freizeitgestaltung Schwierigkeiten haben.

Um den unterschiedlichen Bedürfnissen und Fähigkeiten der Teilnehmer gerecht zu werden, bieten die Freizeitprojekte in Abhängigkeit von der Jahreszeit eine Mischung aus kulturellen, sportlichen, informativen und selbst organisierten Veranstaltungen sowie Tagesfahrten an.

## **Kapitel 7**

### **Analyse, Bewertung, Verbesserung**

#### **7.1 Ermittlung und Reflexion der Besucher- /Teilnehmerzufriedenheit**

Die Interessen und die Zufriedenheit der Besucher werden über

- direkte Gespräche mit den Besuchern
- der alle zwei Jahre stattfindenden Besucherbefragung und
- über Daten aus der Besucherstatistik erfasst.

Die Projekte ermitteln über einen standardisierten Fragebogen die Besucherzufriedenheit, teilen die Ergebnisse und mögliche Maßnahmen den Besuchern mit und besprechen mit allen Freizeitprojekten die Ergebnisse der Befragung.

Anregungen und Wünsche der Besucher werden entsprechend der Möglichkeiten einzelner Projekte berücksichtigt. Angebote werden durch Hinweise der Besucher überprüft und angepasst.

#### **7.2 Mitbestimmungs- und Korrekturmanagement**

Es existieren leicht zugängliche Mitbestimmungskanäle (mündlich und schriftlich), die es den Besuchern ermöglichen, ihre Unzufriedenheit und Vorschläge in Bezug auf fachliche, organisatorische, personelle und sonstige Angelegenheiten zu äußern. Eine schnelle Bearbeitung sowie eine Mitbestimmungsauswertung sind sichergestellt. Das Mitbestimmungsmanage-



ment liefert wichtige Hinweise auf Ressourcen von Projekten und ermöglicht die Arbeit kontinuierlich zu verbessern.

Die Projektleitung setzt Standards und sorgt für die Umsetzung. Mit möglichen Abweichungen geht die Projektleitung offen um und ergreift Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen.

### **7.3 Konzeptionsfortschreibung**

Jedes Freizeitprojekt verfügt über eine Konzeption, die anlassbedingt (z. B. räumliche Veränderungen, fachliche Entwicklung, Änderungen der Ressourcen), spätestens nach fünf Jahren, fortgeschrieben wird.

### **7.4 Standardisierter Sachbericht**

Der Standardisierte Sachbericht in Form der ISP-Freizeitprojekte- Datenbank wird von der Projektleitung jährlich erstellt. Am Ende des ersten Quartals nach Ablauf des Berichtszeitraums übermittelt die Projektleitung den Sachbericht an das Landesamt für Gesundheit und Soziales.

### **7.5 Dokumentationsanforderungen und Nachweisführung**

Auf der Grundlage der externen Projektförderung für die Freizeitprojekte ist die Nachweisführung der Mittelverwendung in Art und Umfang hauptsächlich durch externe Vorgaben (Zuwendungsrecht, LHO) bestimmt.

## **BERLINER FREIZEITPROJEKTE FÜR MENSCHEN MIT UND OHNE BEHINDERUNGEN**

In unserer Stadt leben heute knapp 600.000 Menschen, die als behindert anerkannt sind. Das heißt, fast jeder/e sechste Berliner/in führt ein Leben mit Handicap.

Für sie und ihre Familien bietet die Stadt Berlin in fast allen Bezirken verschiedene Möglichkeiten zur Gestaltung der Freizeit, für Begegnung und Bildung. Sie sollen ihren Alltag gleichberechtigt und ohne Ausgrenzung leben können, insbesondere dort, wo das Leben – mittendrin – ist – also direkt am Wohnort, in gewohnter Umgebung.

Jüngere und ältere Menschen können sich an verschiedenen Gruppen beteiligen, zu Unternehmungen oder Projekten treffen und dabei auf erfahrene Unterstützer vertrauen. Sie können sich künstlerisch betätigen, andere Menschen treffen, Freundschaften bilden oder auch Rat und Hilfe erhalten. Jede Aktivität schafft Kontakte, fördert Gesundheit und macht Spaß, ob spielerisch oder leistungsorientiert. Dies ist vor allem dem Engagement zahlreicher Menschen mit und ohne Behinderungen zu verdanken, die sich zusammengetan haben, um Lebensqualität und Integration von Menschen mit Behinderungen im Alltag entscheidend zu verbessern.

Mit den Freizeitprojekten ist in unserer Stadt ein dichtes soziales Netzwerk entstanden. Das Land Berlin unterstützt die aktive Lebensgestaltung und Kommunikation für Menschen mit Behinderungen, um ihnen ein Leben mit ähnlichen Möglichkeiten, wie sie Menschen ohne Behinderungen zur Verfügung stehen, zu ermöglichen.

Auf der Website <http://www.isp-freizeitprojekte.de> erhalten Sie einen aktuellen Überblick über alle Freizeitprojekte und deren Angebote speziell für Menschen mit und ohne Behinderungen.

## Nachwort

Freizeit ist die zur Verfügung stehende Zeit des Menschen neben der Arbeit und den vielen Pflichtaufgaben, denen sich der Mensch widmet.

Die Entwicklung in der Freizeitförderung für Menschen mit Behinderung hat schon eine jahrzehntelange Tradition und wurde in den vergangenen Jahren vom Leitgedanken der Integration und Inklusion geprägt. Es wurden Vereinigungen, Clubs, Initiativkreise und Vereine gegründet.

Mit Blick auf die Berliner Freizeitprojekte für Menschen mit und ohne Behinderung fällt die große Vielfalt der Projekte auf. Über den Rahmenfördervertrag und die Kooperationsvereinbarung für das Integrierte Sozialprogramm werden 13 Projekte gefördert. Alle bieten auf verschiedenste Weise tägliche Freizeitangebote vom gemeinsamen Frühstück bis hin zu interessenbedingten kulturellen und fördernden Maßnahmen sowie Reisen und Diskos an. Die Auslastung aller Projekte zeigt, wie groß der Bedarf der behinderten Menschen in unserer Stadt an solchen Angeboten ist.

Durch innovative Ideen, gegenseitigen Ansporn und gegenseitige Anerkennung ist die Zusammenarbeit der durch die ISP geförderten Projekte auch im Sinne von aktiver Netzwerkarbeit als wirklich gelungen zu beschreiben.

Der Zusammenarbeit aller Projekte ist es zu verdanken, dass die Freizeitangebote für Menschen mit Behinderung als so qualifiziert und umfassend wahrgenommen werden. Die Freizeitprojekte übernehmen gesellschaftliche Verantwortung, indem sie niemanden ausgrenzen, Barrieren abbauen und „ihre Clubs“ für alle offen halten.

Die täglichen Besucherzahlen machen den Erfolg dieser kontinuierlichen Arbeit deutlich.

Die Freizeitprojekte für Menschen mit Behinderung sind eine Bereicherung in der Stadt und als komplementäre Angebote zu den bestehenden Wohn-, Arbeits-, Beschäftigungs- und Mobilitätsangeboten nicht mehr wegzudenken.

Vor dem Hintergrund aktueller rechtlicher und tatsächlicher Fortschritte gilt es, den begonnenen Weg fortzusetzen und der Weiterentwicklung der Freizeitprojekte für Menschen mit Behinderung Rechnung zu tragen.

Im Sinne der UN - Behindertenrechtskonvention wird dies ein Beitrag zu einer inklusiven und gestaltenden Sozialpolitik sein. Dafür wird sich die Senatsverwaltung Gesundheit und Soziales gern einsetzen.

Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales

Gefördert durch:

Senatsverwaltung  
für Gesundheit und Soziales



[www.isp-freizeitprojekte.de](http://www.isp-freizeitprojekte.de)



Rita Borchard „Lausbuben“, 2009



Qualitätsmanagement

Referenzhandbuch

Freizeitprojekte für Menschen mit und ohne Behinderung

Freizeitprojekte, Berlin 2015, 4. überarbeitete Auflage