

FACHHOCHSCHULE NORDWESTSCHWEIZ

PROJEKTBERICHT
MODUL BA133

*PROJEKT IM AUFTRAG DES
INFOBÜROS HANDICAP REGION BRUGG*

NIEDERSCHWELIG BERATEN, WIRKSAM
UNTERSTÜTZEN - EINE QUALITATIVE EVALUATION
DES INFOBÜROS HANDICAP REGION BRUGG AUS
SICHT DER BETEILIGTEN



AUFTRAGGEBERSCHAFT :
INFOBÜRO HANDICAP REGION BRUGG
VERTRETEN DURCH
RAINER HARTMANN UND ROSI MAGON

PROJEKTWERKSTATTSBEGLEITUNG:
TOBIAS STUDER

MODULLEITUNG:
DOMINIK SCHENKER

PROJEKTGRUPPE:
SELMA CAJLAKOVIC
GÜLBAYAZ ÖZKAN
NICOLAS SCOTT
KATE SCHMIDT
MARIA RODRIGUES LINS

Februar 2026

Abstract

Der vorliegende Projektbericht dokumentiert eine qualitative Evaluation des Infobüros Handicap Region Brugg, eines niederschweligen Beratungsangebots für Menschen mit Beeinträchtigungen, deren Angehörige sowie Fachpersonen. Ziel der Evaluation ist es, den wahrgenommenen Nutzen und die Wirkung des Angebots aus Sicht der Ratsuchenden und der Beratenden zu untersuchen im Hinblick auf die Leitprinzipien Niederschwelligkeit, Teilhabe und Selbstbestimmung. Methodisch basiert die Untersuchung auf einer Dokumentenanalyse sowie leitfadengestützten Interviews mit Ratsuchenden und Beratenden, die durch eine qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet werden. Die Ergebnisse zeigen, dass das Infobüro als gut zugängliche, wertschätzende und unterstützende Anlaufstelle wahrgenommen wird, die Orientierung im komplexen Unterstützungssystem bietet und zur emotionalen Entlastung sowie zur Stärkung der Selbstbestimmung beiträgt. Gleichzeitig werden Grenzen, besonders in Bezug auf Ressourcen und Sichtbarkeit des Angebots, deutlich. Insgesamt verdeutlicht die Evaluation, dass das Infobüro einen wichtigen Beitrag zur Schliessung bestehender Versorgungslücken in der Region leistet und die Zielsetzungen des Projekts grösstenteils erreicht.

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	5
1.1 Problemlage und Zielsetzung der Evaluation	6
1.2 Fragestellung	7
1.3 Bezug zum Projektauftrag	7
1.4 Aufbau der Untersuchung/Bericht	8
2 Theoretische Grundlagen	8
2.1 Niederschwelligkeit	9
2.2 Teilhabe	10
2.3 Selbstbestimmung	11
3 Methodik	12
3.1 Forschungsdesign	12
3.2 Auswahlkriterien und Sampling	13
3.3 Datenerhebung und Vorgehen	14
3.4 Auswertungsverfahren	15
4 Ergebnisse	16
4.1 Dokumentanalyse	16
4.2 Erfahrungen der Beratenden	18
4.2.1 Beratungsperson 1:	19
4.2.2 Beratungsperson 2:	19
4.2.3 Beratungsperson 3:	20
4.3 Erfahrungen der Ratsuchenden	21
4.3.1 Ratsuchende 1:	21
4.3.2 Ratsuchende 2:	21
4.3.3 Ratsuchende 3:	22
4.4 Ergebnisse aus den Interviews	22
4.4.1 Zentrale Querschnittsthemen	23
4.5 Synthese und Soll-Ist-Abgleich	24
4.5.1 Niederschwelligkeit: hohe Zielerreichung bei begrenzter Sichtbarkeit	24
4.5.2 Teilhabe: konzeptionell verankert und praktisch umgesetzt	25
4.5.3 Selbstbestimmung: hohe Wirksamkeit bei systemischen Grenzen	25
4.5.4 Quantitative Zielerreichung und strukturelle Spannungsfelder	26
5 Fazit	26
5.1 Beantwortung der Fragestellung	26
5.2 Konkrete Empfehlungen	28

5.3 Ausblick	28
6 Quellenverzeichnis	30
7 Anhang	31
7.1 Leitfaden zu Experteninterview	31
7.2 Leitfaden zu Ratsuchendeninterview	32
7.3 Transkription der Interviews	34

1 Einleitung

Mit der Ratifizierung der UNO-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) im Jahr 2014 hat sich die Schweiz völkerrechtlich dazu bekannt, Menschen mit Beeinträchtigungen eine umfassende und gleichberechtigte Teilhabe an der Gesellschaft zu ermöglichen (vgl. Hess-Klein/Scheibler 2022: 1f.). Trotz dieser völkerrechtlichen Verpflichtung bestehen im Alltag vieler Betroffener weiterhin strukturelle Barrieren sowie Informationsdefizite, welche den Zugang zu Unterstützungsleistungen, Rechten und gesellschaftlicher Teilhabe erheblich erschweren.

Diese Diskrepanz zwischen rechtlichem Anspruch und tatsächlicher Umsetzung wird im Schattenbericht 2022 von Inclusion Handicap als zentrale Herausforderung der Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention beschrieben (vgl. Hess-Klein/Scheibler 2022: 12). Die bestehende Umsetzungslücke zeigt sich insbesondere in der Fragmentierung und Unübersichtlichkeit des Hilfesystems. Obwohl zahlreiche Leistungsansprüche formal bestehen, sind Zuständigkeiten, Antragswege und Fristen häufig komplex und schwer nachvollziehbar. Für viele Betroffene erschwert dies die Orientierung im System sowie die effektive Nutzung von Unterstützungsangeboten und behindert damit den Zugang zu Rechten und Leistungen (vgl. Hess-Klein/Scheibler 2022: 12; 64f.).

Vor diesem Hintergrund wurde im November 2023 das Infobüro Handicap Region Brugg als dreijähriges Pilotprojekt für den Zeitraum 2023 bis 2026 ins Leben gerufen. Das Angebot richtet sich an Menschen mit Behinderungen, deren Angehörige sowie an Fachpersonen und stellt niederschwellige sowie kostenlose Information und Beratung zur Verfügung (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2021: 2f.). Inhaltlich bezieht sich die Beratung auf zentrale Lebensbereiche wie Wohnen, Arbeit, Freizeit, Finanzen und gesellschaftliche Teilhabe (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2025: o.S.). Das Infobüro reagiert damit auf bestehende Lücken im regionalen Hilfesystem, indem es Orientierung innerhalb der Vielzahl an Angeboten und Zuständigkeiten bietet, Informationsdefizite reduziert und den Zugang zu Unterstützungsleistungen erleichtert (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2023a: 1). Ziel des Angebots ist es, die Selbstbestimmung von Menschen mit Beeinträchtigungen zu stärken und ihre gesellschaftliche Teilhabe zu fördern. Die Arbeit des Infobüros orientiert sich dabei an einem lebensweltorientierten Ansatz, welcher an den konkreten Lebenssituationen, Bedürfnissen und Ressourcen der Ratsuchenden ansetzt und deren Lebensalltag als Ausgangspunkt nimmt (vgl. Grunwald/Thiersch 2018: 303). Auf diese Weise leistet das Infobüro einen Beitrag zur praktischen Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention auf regionaler Ebene.

Das Projekt ist im lokalen Kontext fest verankert. Trägerschaft bildet der im Juni 2023 gegründete Verein Infobüro Handicap Region Brugg, in dem insgesamt elf Organisationen der

regionalen Behindertenhilfe vertreten sind. Dazu zählen unter anderem insieme Region Brugg-Windisch, die Stiftung Domino, die Stiftung Netz, die Stiftung Faro, Behindertensport Region Brugg sowie FRAGILE Aargau. Diese breit abgestützte Trägerschaft trägt die strategische Verantwortung für das Projekt und stellt durch ihre Vernetzung eine fachliche sowie regionale Einbettung des Angebots sicher (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2021: 7).

Die operative Leitung des Infobüros liegt bei Pro Infirmis Aargau–Solothurn, welche die Fachpersonen stellt und den laufenden Betrieb verantwortet. Der Standort im Effingerhof in Brugg ist zentral gelegen und barrierefrei zugänglich, wodurch die Niederschwelligkeit des Angebots zusätzlich gestärkt wird. Die Finanzierung des Pilotprojekts erfolgt über eine Kombination aus öffentlichen und privaten Mitteln, unter anderem durch Beiträge aus dem Swisslos-Fonds des Kantons Aargau sowie durch verschiedene Stiftungen (vgl. ebd.: 5).

1.1 Problemlage und Zielsetzung der Evaluation

Menschen mit Beeinträchtigungen sowie ihre Angehörigen bewegen sich im bestehenden Unterstützungssystem häufig in einem unübersichtlichen Geflecht von Zuständigkeiten. Zwar sind zahlreiche Angebote vorhanden, diese sind jedoch oft stark spezialisiert, institutionell voneinander getrennt oder mit Zugangshürden verbunden. Dadurch entstehen Informations- und Versorgungslücken, welche die selbstbestimmte Lebensführung der Betroffenen erschweren (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2021: 2).

Insbesondere im Hinblick auf Assistenzdienstleistungen, Freizeitangebote und weitere Unterstützungsangebote besteht ein erhöhter Bedarf an Information und Orientierung. Mit dem Wunsch nach selbständigem Wohnen und gleichberechtigter Teilhabe gemäss der UN-Behindertenrechtskonvention gewinnt eine niederschwellige Informations- und Beratungsstruktur zusätzlich an Bedeutung. Vor diesem Hintergrund wurde das Infobüro Handicap Region Brugg gegründet, mit dem Ziel, bestehende Informationslücken zu schliessen und als zentrale sowie unabhängige Anlaufstelle zu fungieren. Das Angebot ist bewusst niederschwellig gestaltet und soll insbesondere Menschen eine erste Orientierung ermöglichen, die nicht wissen, an welche Stelle sie sich mit ihrem Anliegen wenden können (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2023a: 1; Infobüro Handicap Region Brugg 2023b: 1).

Insgesamt soll die Untersuchung klären, inwiefern das Infobüro seine Kernaufgaben erfüllt, welche Wirkungen erzielt werden und wo mögliche Herausforderungen bestehen. Die gewonnenen Erkenntnisse dienen einerseits dem Trägerverein als empirische Grundlage für die Reflexion der bisherigen Ausgestaltung sowie für Entscheidungen über eine Fortführung des Angebots nach Abschluss der Pilotphase. Andererseits sollen sie aufzeigen, wie das Angebot von den Beteiligten wahrgenommen und genutzt wird und inwiefern das Infobüro aus deren Perspektive zur Schliessung bestehender Versorgungslücken in der Region beiträgt. Auf

dieser Grundlage können Hinweise auf mögliche Anpassungen abgeleitet werden, um die Wirkung des Angebots weiter zu stärken.

1.2 Fragestellung

Ausgehend von der beschriebenen Problemlage und in Abstimmung mit der Auftraggeberschaft wurde für die Evaluation folgende zentrale Fragestellung formuliert:

Welchen Nutzen und welche Wirkung erkennen Ratsuchende und Beratende aus der Beratung, unter Berücksichtigung individueller Bedürfnisse sowie der Umsetzung der Prinzipien von Niederschwelligkeit, Teilhabe und Selbstbestimmung?

Ziel dieser Fragestellung ist es, die subjektiven Wahrnehmungen sowohl der Nutzenden als auch der Anbietenden des Infobüros systematisch zu erfassen. Im Fokus steht dabei, wie das Angebot im Beratungsalltag erlebt wird, insbesondere in Bezug auf seine Niederschwelligkeit, die Ermöglichung von Teilhabe sowie die Förderung der Selbstbestimmung der Ratsuchenden. Darüber hinaus wird untersucht, welchen konkreten Nutzen und welche Wirkungen die Beteiligten der Beratung zuschreiben. Dabei stellt sich unter anderem die Frage, ob durch das Infobüro Probleme bearbeitet oder neue Handlungswege eröffnet werden, die zuvor nicht zugänglich waren, und ob sich Ratsuchende durch die Beratung befähigt fühlen, informierte Entscheidungen zu treffen und ihre Situation zu verbessern. Ebenso wird die Perspektive der Beratenden einbezogen, indem ihre Einschätzung zur Wirksamkeit des Angebots sowie die von ihnen wahrgenommenen Rückmeldungen der Ratsuchenden berücksichtigt werden.

1.3 Bezug zum Projektauftrag

Das Infobüro Handicap Region Brugg erteilte der FHNW den Auftrag zur Durchführung der Evaluation, um von einer unabhängigen und wissenschaftlich fundierten Aussenperspektive zu profitieren. Das Projektteam besteht aus fünf Bachelor-Studierenden, welche das Infobüro im Rahmen einer qualitativen Evaluation aus Sicht der Beteiligten untersuchen.

Der Projektauftrag umfasste die bereits in Abschnitt 1.2 beschriebenen Ziele und wurde zu Beginn des Projekts gemeinsam mit der Auftraggeberschaft weiter konkretisiert. Dabei wurde insbesondere festgelegt, dass der Fokus der Evaluation auf einer prozessorientierten Begleitung des Infobüros liegt und nicht auf einer reinen Erfolgskontrolle. Neben der Bewertung der Ergebnisse sollen daher auch Aspekte der Umsetzung des Angebots, auftretende Herausforderungen sowie begleitende Lernprozesse systematisch dokumentiert werden. Das methodische Vorgehen orientiert sich an den Grundsätzen der qualitativen Evaluationsforschung und kombiniert verschiedene qualitative Methoden, darunter eine Dokumentenanalyse sowie leitfadengestützte Interviews.

1.4 Aufbau der Untersuchung/Bericht

Nach der Einleitung in Kapitel 1, in welcher der Kontext, die Zielsetzung sowie die zentrale Fragestellung dargelegt werden, widmet sich Kapitel 2 den theoretischen Grundlagen. Darin werden die drei Leitprinzipien Niederschwelligkeit, Teilhabe und Selbstbestimmung erläutert. Kapitel 3 beschreibt das methodische Vorgehen der Untersuchung. Es legt das Forschungsdesign dar und erläutert die Auswahl der Interviewpartner*innen, die Durchführung der Datenerhebung mittels Interviews und Dokumentenanalyse sowie die angewandte Auswertungsmethodik in Form der qualitativen Inhaltsanalyse. In Kapitel 4 werden die zentralen Ergebnisse der Evaluation präsentiert. Zunächst werden strukturelle Aspekte sowie Soll-Ist-Vergleiche aus der Dokumentenanalyse dargestellt, anschliessend folgen die Ergebnisse aus den Interviews, gegliedert entlang der Kategorien Niederschwelligkeit, Teilhabe und Selbstbestimmung. Kapitel 5 bildet den abschliessenden Teil des Berichts und dient als Fazit der Evaluation. Die zentrale Fragestellung wird darin aufgegriffen und auf Basis der Ergebnisse beantwortet. Zudem werden die zentralen Erkenntnisse zur Nutzung und Wirkung des Infobüros zusammengefasst. Abschliessend gibt das Kapitel einen Ausblick auf mögliche zukünftige Entwicklungen und weiterführende Fragestellungen.

2 Theoretische Grundlagen

Die nachfolgenden theoretischen Grundlagen bilden den konzeptionellen Rahmen für die vorliegende Evaluation des Infobüros Handicap Region Brugg. Sie dienen dazu, zentrale fachliche Leitlinien zu klären, die für die Planung, Umsetzung und Bewertung von Beratungs- und Unterstützungsangeboten im Kontext der Sozialen Arbeit von Bedeutung sind. Theorie wird dabei nicht als abstraktes Konstrukt verstanden, sondern als Orientierungshilfe, um Erfahrungen aus der Praxis einzuordnen und kritisch zu reflektieren.

Die Auswahl der theoretischen Konzepte richtet sich nach der Zielsetzung des Infobüros, Menschen mit Beeinträchtigungen sowie deren Angehörige beim Zugang zu Informationen, Beratung und Vermittlung zu unterstützen und ihre gesellschaftliche Teilhabe zu fördern (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2023a: 1). Es werden Konzepte herangezogen, die den Zugang zu Unterstützung, die Nutzung von Angeboten sowie die Wirkung professionellen Handelns in den Blick nehmen. Sie ermöglichen es, strukturelle Rahmenbedingungen ebenso zu berücksichtigen wie individuelle Erfahrungen und Handlungsspielräume der Adressat*innen.

Die dargestellten theoretischen Zugänge bilden zugleich die Grundlage für die Analyse der empirischen Ergebnisse. Sie dienen als Referenzrahmen, um die im Rahmen der Interviews erhobenen Perspektiven der Ratsuchenden und Beratenden einzuordnen und im Hinblick auf zentrale Qualitätsmerkmale professioneller Sozialer Arbeit zu diskutieren. Damit schaffen die

theoretischen Grundlagen eine Verbindung zwischen der beschriebenen Ausgangslage des Projekts und der anschließenden empirischen Untersuchung.

2.1 Niederschwelligkeit

Niederschwelligkeit beschreibt in der Sozialen Arbeit ein grundlegendes Strukturprinzip, das darauf abzielt, Unterstützungsangebote so zu gestalten, dass sie für möglichst viele Menschen erreichbar sind. Im Zentrum steht dabei die Reduktion formaler, organisatorischer, sozialer und psychologischer Zugangshürden. Niederschwellige Angebote setzen bewusst auf einfache Zugänge, transparente Strukturen und eine offene Haltung, um insbesondere Personen in belastenden oder komplexen Lebenslagen nicht zusätzlich zu überfordern. Niederschwelligkeit ist somit nicht als einzelnes Merkmal zu verstehen, sondern als Zusammenspiel verschiedener organisatorischer und professioneller Entscheidungen.

Eine zentrale theoretische Fundierung findet Niederschwelligkeit in der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit. Grunwald und Thiersch betonen, dass Soziale Arbeit an den konkreten Lebensbedingungen der Adressat*innen anknüpfen muss und deren Alltag, Erfahrungen und Bewältigungsstrategien ernst nimmt (vgl. Grunwald/Thiersch 2018: 303). Lebensweltorientierung bedeutet, soziale Angebote nicht abstrakt oder losgelöst von realen Lebenssituationen zu konzipieren, sondern sie so auszugestalten, dass sie im Alltag tatsächlich nutzbar sind. Daraus ergibt sich unmittelbar der Anspruch, Unterstützungsangebote niedrigschwellig zu organisieren, da hohe formale oder institutionelle Hürden im Widerspruch zur Orientierung an der Lebenswelt stehen.

Grunwald und Thiersch weisen zudem darauf hin, dass Organisationen Sozialer Arbeit selbst Teil der Lebenswelt der Adressat*innen werden und deshalb kritisch daraufhin reflektiert werden müssen, wie sie Zeit, Raum und soziale Beziehungen strukturieren (vgl. Grunwald/Thiersch 2018: 310-312). Niederschwelligkeit betrifft in diesem Sinne nicht nur den Erstkontakt, sondern auch die kontinuierliche Ausgestaltung von Angeboten. Öffnungszeiten, räumliche Zugänglichkeit, Verständlichkeit von Informationen sowie die Art der Beziehungsgestaltung beeinflussen wesentlich, ob Menschen Unterstützung als zugänglich oder abschreckend erleben.

Ergänzend lässt sich Niederschwelligkeit mit dem Empowerment-Ansatz verbinden. Empowerment zielt darauf ab, Menschen darin zu stärken, Kontrolle über das eigene Leben sowie Deutungs- und Handlungsmacht über eigene Bedürfnisse und Ziele zu entwickeln (vgl. Keupp 2018: 559f.). Niederschwellige Angebote schaffen hierfür zentrale Voraussetzungen, indem sie den Zugang zu Unterstützung erleichtern und verhindern, dass Ratsuchende durch institutionelle Anforderungen entmutigt oder ausgeschlossen werden. Niederschwelligkeit

wirkt somit empowernd, da sie Menschen ermöglicht, Unterstützung freiwillig und selbstbestimmt in Anspruch zu nehmen.

Zusammenfassend ist Niederschwelligkeit als zentrales Qualitätsmerkmal professioneller Sozialer Arbeit zu verstehen. Sie bildet die Grundlage dafür, dass Unterstützung überhaupt wirksam werden kann und stellt eine notwendige Voraussetzung für die Umsetzung weiterer professioneller Prinzipien wie Teilhabe und Selbstbestimmung dar. Ohne niederschwellige Zugänge bleiben viele Angebote für jene unerreichbar, die sie besonders benötigen.

2.2 Teilhabe

Teilhabe bezeichnet die Möglichkeit von Menschen, an gesellschaftlichen Ressourcen, Entscheidungsprozessen und sozialen Beziehungen gleichberechtigt mitzuwirken. In der Sozialen Arbeit stellt Teilhabe ein zentrales Leitprinzip dar, das eng mit dem Anspruch sozialer Gerechtigkeit und Inklusion verbunden ist. Teilhabe bedeutet dabei nicht lediglich formale Zugehörigkeit, sondern reale Mitwirkungs- und Gestaltungsmöglichkeiten im eigenen Lebensumfeld.

Lebensweltorientierte Soziale Arbeit versteht Teilhabe als alltagsbezogenes Geschehen. Grunwald und Thiersch (2018: 303f.) betonen, dass Teilhabe dort beginnt, wo Menschen Handlungsspielräume in ihrem Alltag erfahren und soziale Anschlussmöglichkeiten erhalten. Teilhabe ist damit sowohl prozessual als auch strukturell zu verstehen. Einerseits betrifft sie die Art und Weise, wie Unterstützung gestaltet wird, andererseits die Frage, ob Menschen durch Unterstützung tatsächlich Zugang zu gesellschaftlichen Bereichen wie Wohnen, Arbeit, Bildung oder sozialen Netzwerken erhalten.

Eine vertiefte theoretische Einordnung bietet das Konzept des Tripelmandats von Staub-Bernasconi. Sie beschreibt die Soziale Arbeit als Profession, die gleichzeitig einem Klientinnenmandat, einem gesellschaftlichen Mandat und einem professionellen Mandat verpflichtet ist (vgl. Staub-Bernasconi 2009: 138). Teilhabe ist in dieser Perspektive kein freiwilliges Zusatzanliegen, sondern zentraler Bestandteil professionellen Handelns. Auf der Ebene des Klientinnenmandats geht es um die Unterstützung individueller Rechte und Bedürfnisse. Auf gesellschaftlicher Ebene verweist Teilhabe auf den Auftrag, strukturelle Ausschlüsse sichtbar zu machen und soziale Ungleichheiten zu reduzieren. Das professionelle Mandat wiederum verpflichtet die Soziale Arbeit zu einem menschenrechtsorientierten Handeln, das Teilhabe als grundlegendes Ziel verfolgt.

Staub-Bernasconi (2009: 138–142) betont, dass Soziale Arbeit zwischen individueller Unterstützung und gesellschaftlicher Verantwortung vermittelt und damit eine vermittelnde Funktion

zwischen Individuum und Gesellschaft einnimmt. Vor diesem Hintergrund lässt sich Beratung als Teilhabepraxis verstehen, da sie darauf abzielt, Menschen beim Zugang zu gesellschaftlichen Ressourcen zu unterstützen und ihre Teilhabe an sozialen Gütern zu fördern. Teilhabe ist damit nicht nur Ziel, sondern zugleich eine handlungsleitende Dimension Sozialer Arbeit.

Insgesamt zeigt sich, dass Teilhabe ein mehrdimensionales Konzept ist, das individuelle Handlungsmöglichkeiten und strukturelle Rahmenbedingungen gleichermaßen berücksichtigt. Für die Soziale Arbeit bedeutet dies, Teilhabe nicht nur einzufordern, sondern aktiv zu ermöglichen und bestehende Barrieren kritisch zu reflektieren.

2.3 Selbstbestimmung

Selbstbestimmung bezeichnet das Recht und die tatsächliche Möglichkeit, das eigene Leben nach eigenen Vorstellungen zu gestalten und Entscheidungen eigenverantwortlich zu treffen. In der Sozialen Arbeit ist Selbstbestimmung eng mit dem Umgang mit Macht, Abhängigkeit und Unterstützung verbunden. Professionelles Handeln bewegt sich dabei stets im Spannungsfeld zwischen Hilfeleistung und Autonomie.

Der Empowerment-Ansatz bietet einen zentralen theoretischen Zugang zur Selbstbestimmung. Blank (2024: 46) beschreibt Empowerment als Prozess, der Menschen darin stärkt, Kontrolle über ihr eigenes Leben sowie Deutungs- und Handlungsmacht über ihre Bedürfnisse und Ziele zu gewinnen. Selbstbestimmung wird dabei nicht als rein individuelle Eigenschaft verstanden, sondern als Ergebnis von Bedingungen, die Handlungsspielräume eröffnen und Selbstwirksamkeit fördern.

Besonders relevant ist in diesem Zusammenhang das Konzept der Selbstwirksamkeit, das sich im Alltag entwickelt und eng an konkrete Erfahrungen des eigenen Könnens gebunden ist (vgl. Blank 2024: 75f.). Für die Soziale Arbeit bedeutet dies, dass Selbstbestimmung nicht allein durch Information gefördert werden kann, sondern durch Strukturen und Prozesse, die es Menschen ermöglichen, Entscheidungen zu treffen, Verantwortung zu übernehmen und die Auswirkungen des eigenen Handelns zu erleben.

Empowerment impliziert zudem eine kritische Auseinandersetzung mit Machtverhältnissen. Blank betont, dass Empowerment nur dann gelingen kann, wenn Professionelle der Sozialen Arbeit bereit sind, Kontrolle abzugeben und Entscheidungsspielräume bewusst zu öffnen (vgl. Blank 2024: 30f.). Selbstbestimmung ist somit immer auch strukturell bedingt und abhängig von institutionellen Rahmenbedingungen, die Autonomie entweder fördern oder einschränken.

Zusammenfassend ist Selbstbestimmung ein zentrales Leitprinzip Sozialer Arbeit, das eng mit Empowerment und Teilhabe verknüpft ist. Professionelle Unterstützung zielt darauf ab,

Menschen zu befähigen, informierte Entscheidungen zu treffen und ihre Lebenssituation aktiv zu gestalten. Selbstbestimmung ist dabei kein fixer Zustand, sondern ein dynamischer Prozess, der durch geeignete Rahmenbedingungen, Beziehungsgestaltung und eine ressourcenorientierte Haltung der Fachpersonen gefördert wird.

3 Methodik

Dieses Kapitel beschreibt das Forschungsdesign der Evaluation des Infobüros Handicap Region Brugg. Es legt das erkenntnisleitende Interesse, die methodische Grundorientierung sowie den Untersuchungszugang der Studie dar. Ziel ist es, transparent zu machen, weshalb ein qualitativ-explorativer Ansatz gewählt wurde, wie die Perspektiven der Beteiligten in den Mittelpunkt der Untersuchung gestellt werden und in welcher Weise konzeptionelle Vorgaben und praktische Erfahrungen systematisch zueinander in Beziehung gesetzt werden. Das Forschungsdesign definiert damit den methodischen Rahmen, der der Ergebnisdarstellung zugrunde liegt, und bestimmt, wie die in Kapitel 4 präsentierten Befunde aus Dokumentenanalyse, Interviews und Synthese analytisch einzuordnen und zu interpretieren sind.

3.1 Forschungsdesign

Die Evaluation des Infobüros Handicap Region Brugg wurde im Rahmen eines studentischen Projekts während der Pilotphase des Angebots durchgeführt. Ziel der Untersuchung war es, die Beratungspraxis des Infobüros aus verschiedenen Perspektiven nachvollziehbar zu beschreiben und zentrale Erfahrungen der Ratsuchenden sowie der Beratenden sichtbar zu machen. Im Zentrum der Evaluation stand keine quantitative Erfolgsmessung, sondern eine qualitative Bestandsaufnahme der bisherigen Praxis. Untersucht wurde, wie die im Projektkonzept formulierten Grundsätze, insbesondere Niederschwelligkeit, Teilhabe und Selbstbestimmung im Beratungsalltag umgesetzt und von den Beteiligten erlebt werden. Entsprechend ist die Evaluation qualitativ und explorativ angelegt. Sie bezieht sowohl Interviewdaten aus Sicht der Ratsuchenden und Beratenden als auch konzeptionelle Projektdokumente ein, darunter Zielsetzungen des Vorstands und Konzeptunterlagen.

Die Untersuchung folgt einem interpretativen Zugang, bei dem die Wahrnehmungen und Deutungen der Beteiligten sowie der jeweilige Beratungskontext im Vordergrund stehen (vgl. Flick 2019). Beratung wird dabei nicht als standardisierter Ablauf verstanden, sondern als prozesshaftes Geschehen, das im Zusammenspiel zwischen institutionellen Rahmenbedingungen und individuellen Handlungsspielräumen entsteht. Berücksichtigt wurden sowohl die Perspektiven der Ratsuchenden als auch jene der Beratenden. Ergänzend wurden zentrale Projektdokumente ausgewertet, um den konzeptionellen Anspruch des Infobüros (Soll-Zustand) mit

den praktischen Erfahrungen aus der Pilotphase (Ist-Zustand) in Beziehung zu setzen. Die Ergebnisse liefern eine qualitative Bestandsaufnahme der bisherigen Beratungspraxis und dienen als Grundlage für Reflexion und Weiterentwicklung des Angebots.

3.2 Auswahlkriterien und Sampling

Die Auswahl der Interviewpartner:innen erfolgte bewusst und kriteriengeleitet. Ziel war es, unterschiedliche Perspektiven auf die Nutzung und Umsetzung des Angebots abzubilden und dadurch einen vertieften Einblick in die Beratungspraxis des Infobüros zu ermöglichen. Eine statistische Repräsentativität war im Rahmen des studentischen Projekts nicht angestrebt; im Vordergrund stand die Auswahl informationsreicher einzelner Fälle (vgl. Flick 2019).

Insgesamt wurden sechs Interviews geführt: drei mit Ratsuchenden und drei mit Beratenden. Diese Anzahl ergibt sich aus dem zeitlichen und organisatorischen Rahmen der Evaluation und erlaubt eine differenzierte Betrachtung verschiedener Beratungserfahrungen.

Für die Interviews mit den Beratenden wurden Personen ausgewählt, die während der Pilotphase aktiv im Infobüro tätig waren. Befragt wurden zwei beratend tätige Fachpersonen sowie eine Person mit Leitungsfunktion. Dadurch konnten sowohl Erfahrungen aus der konkreten Beratungspraxis als auch organisatorische und konzeptionelle Aspekte des Angebots berücksichtigt werden.

Für die Interviews mit Ratsuchenden galten als Auswahlkriterien die Nutzung des Infobüros sowie die Bereitschaft, über eigene Beratungserfahrungen zu sprechen. Ziel war es, unterschiedliche Nutzungssituationen abzubilden. Die ausgewählten Personen stehen exemplarisch für:

- *eine ratsuchende Person mit einem laufenden IV-Verfahren und komplexer Problemlage,*
- *eine Angehörige, die stellvertretend für ein Familienmitglied Unterstützung suchte,*
- *eine Person unter Beistandschaft mit Erfahrung im Walk-in-Zugang.*

Die Rekrutierung der Ratsuchenden erfolgte über Pro Infirmis als Durchführungsstelle des Infobüros. Dadurch ist zu berücksichtigen, dass vor allem Personen erreicht wurden, die bereits im bestehenden Beratungskontext standen. Perspektiven von Personen, die das Angebot nicht genutzt oder frühzeitig abgebrochen haben, konnten im Rahmen dieser Evaluation nicht erhoben werden. Diese Einschränkung ist bei der Interpretation der Ergebnisse zu berücksichtigen.

Alle Teilnehmenden wurden vorab über Zielsetzung, Ablauf und Verwendung der Daten informiert. Die Teilnahme erfolgte freiwillig und konnte jederzeit ohne Angabe von Gründen beendet werden. Sämtliche Interviewdaten wurden anonymisiert und unter Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen verarbeitet.

Im Verlauf der Analyse zeigte sich, dass die Beratungssituationen der Ratsuchenden zu unterschiedlich waren, um sie als typische Fälle darzustellen. Gemeinsam war ihnen jedoch die Erfahrung der Niederschwelligkeit als zentraler Zugangsvoraussetzung. Die Fälle werden daher als analytische Einzelfalldarstellungen präsentiert, die unterschiedliche Nutzungsperspektiven veranschaulichen.

3.3 Datenerhebung und Vorgehen

Die Datenerhebung orientierte sich an den im Projektauftrag definierten Zielen der Evaluation: der Beschreibung des aktuellen Ist-Zustands des Infobüros, der Erhebung subjektiver Perspektiven der Beteiligten sowie der Erfassung von Erfahrungen aus der Beratungspraxis. Zentrales Erhebungsinstrument bildeten Interviews, da sie einen vertieften Einblick in Wahrnehmungen, Erfahrungen und Deutungen der Beteiligten ermöglichen.

Den ersten methodischen Schritt bildete eine Dokumentenanalyse. Ausgewertet wurden sechs zentrale Projekt- und Steuerungsdokumente, darunter das Konzept des Infobüros, die Projektbeschreibung, Controlling-Unterlagen, eine Präsentation der Gründungsversammlung sowie die Leistungsvereinbarung. Ziel war die Rekonstruktion des konzeptionellen Soll-Zustands, der als Referenzrahmen für die spätere Auswertung der Interviewdaten diente.

Auf dieser Grundlage wurden im Projektteam Interviewleitfäden entwickelt. Diese orientierten sich an den drei Leitdimensionen Niederschwelligkeit, Teilhabe und Selbstbestimmung und wurden bewusst offen formuliert. Narrative Einstiegsfragen eröffneten den Befragten Raum für eigene Schwerpunktsetzungen, während vertiefende Fragen der Klärung und Einordnung dienten.

Die Interviews mit den Beratenden wurden leitfadengestützt durchgeführt und zielten auf eine Balance zwischen Vergleichbarkeit und fallbezogener Vertiefung. Thematisiert wurden unter anderem Zugangswege, typische Abläufe im Beratungsalltag, partizipative Elemente der Beratung sowie Strategien zur Förderung von Selbstbestimmung.

Die Interviews mit den Ratsuchenden wurden problemzentriert geführt. Dieses Vorgehen eignet sich besonders zur Erfassung von Nutzungserfahrungen und wahrgenommenen Wirkungen aus Sicht der Betroffenen, da es Offenheit für individuelle Erzählungen mit einer thematischen Fokussierung verbindet (vgl. Witzel 2000). Insbesondere in emotional belastenden

Situationen wurde auf eine verständliche Gesprächsführung sowie auf die Wahrung der Selbstbestimmung der Teilnehmenden geachtet.

Die Interviews fanden im November und Dezember 2025 statt, dauerten zwischen 20 und 60 Minuten und wurden nach schriftlicher Einwilligung der Teilnehmenden aufgezeichnet und transkribiert. Alle Interviews wurden vollständig transkribiert. Dialektale Passagen wurden sinngemäss in Standardsprache übertragen. Pausen, Betonungen und parasprachliche Elemente wurden nicht systematisch erfasst, da der inhaltliche Bedeutungsgehalt der Aussagen im Vordergrund stand.

Nach jedem Interview wurde ein kurzes Reflexionsprotokoll erstellt. Darin wurden Kontextinformationen, Eindrücke zur Gesprächssituation sowie forschungsethisch relevante Beobachtungen festgehalten. Diese Protokolle ergänzten das Interviewmaterial um eine reflexive Perspektive und flossen in die Auswertung ein.

3.4 Auswertungsverfahren

Die Auswertung der erhobenen Daten erfolgte in Anlehnung an die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2015). Ziel der Auswertung war es, das umfangreiche qualitative Material systematisch zu strukturieren und zentrale Themen, Gemeinsamkeiten sowie Unterschiede zwischen konzeptionellen Vorgaben und praktischen Erfahrungen herauszuarbeiten.

Die Ergebnisse der Dokumentenanalyse dienten der Rekonstruktion des konzeptionellen Soll-Zustands des Infobüros. Auf dieser Grundlage konnten zentrale Zielsetzungen, Annahmen und strukturelle Rahmenbedingungen des Angebots identifiziert werden, die als Vergleichsfolie für die Analyse der Interviewdaten herangezogen wurden.

Die Interviewdaten wurden mithilfe eines Kategoriensystems ausgewertet, das deduktive und induktive Elemente miteinander verbindet. Die drei Leitdimensionen Niederschwelligkeit, Teilhabe und Selbstbestimmung bildeten den übergeordneten analytischen Rahmen der Auswertung. Diese Kategorien wurden aus dem Projektauftrag abgeleitet und im Verlauf der Analyse durch weitere Unterkategorien ergänzt, die sich aus dem Interviewmaterial ergaben.

Die Analyse erfolgte vergleichend zwischen den Perspektiven der Ratsuchenden und der Beratenden, sowie zwischen den konzeptionellen Zielsetzungen des Angebots (Soll) und den beschriebenen Erfahrungen aus der Beratungspraxis (Ist).

Ziel war es nicht, Bewertungen im Sinne einer objektiven Messung vorzunehmen, sondern Wahrnehmungen, Erfahrungen und Deutungen der Beteiligten nachvollziehbar zu rekonstruieren. Die Kategorien dienten dabei als Orientierungshilfen zur Strukturierung des Materials und wurden im Analyseprozess fortlaufend überprüft und präzisiert.

Zur Sicherung der Nachvollziehbarkeit und Plausibilität der Ergebnisse wurden zentrale Befunde im Projektteam gemeinsam diskutiert. Ergänzend wurden die nach den Interviews erstellten Reflexionsprotokolle in die Interpretation einbezogen, um kontextuelle Aspekte und forschungsethische Beobachtungen angemessen zu berücksichtigen.

4 Ergebnisse

Das folgende Kapitel stellt die Ergebnisse der Evaluation des Infobüros Handicap Region Brugg dar. Die Darstellung folgt der methodischen Logik des Forschungsdesigns: Zunächst werden die Ergebnisse der Dokumentenanalyse präsentiert, die den konzeptionellen Soll-Zustand des Infobüros rekonstruieren (Kap. 4.1). Anschliessend werden die Perspektiven der Beratenden (Kap. 4.2) und der Ratsuchenden (Kap. 4.3) aus den Interviews dargestellt. Eine kategorienübergreifende Analyse arbeitet zentrale Muster und Zusammenhänge heraus (Kap. 4.4), bevor ein systematischer Soll-Ist-Vergleich Übereinstimmungen, Spannungsfelder und Entwicklungspotenziale sichtbar macht (Kap. 4.5).

Die Strukturierung der Ergebnisse orientiert sich an den drei analytischen Dimensionen Niederschwelligkeit, Teilhabe und Selbstbestimmung, die aus dem Projektauftrag abgeleitet wurden. Diese Dimensionen fungieren als evaluative Bezugspunkte, die eine systematische Bewertung des Angebots ermöglichen. Gleichzeitig werden induktiv gewonnene Erkenntnisse einbezogen, die über die deduktiven Kategorien hinausgehen und neue Aspekte der Beratungsrealität sichtbar machen.

4.1 Dokumentenanalyse

Die Dokumentenanalyse greift zentrale Projekt- und Steuerungsunterlagen des Infobüros Handicap Region Brugg auf und ermöglicht einen Einblick in den konzeptionellen Rahmen, die organisatorischen Strukturen sowie die Zielsetzungen des Angebots.

Die Dokumente heben hervor, dass das Infobüro von Beginn an als niederschwellige, kostenlose und unabhängige Anlaufstelle konzipiert wurde, die betroffenen Menschen, ihren Angehörigen und involvierten Fachpersonen einen zentralen Zugang zu Information, Beratung und Vermittlung bietet. In den Projektunterlagen wird deutlich, dass das Infobüro eine strukturierende Funktion im regionalen Unterstützungssystem einnimmt, indem es Orientierung ermöglicht und den Zugang zu bestehenden Angeboten erleichtert (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2023a: 1). Die Planung berücksichtigt zudem die Revision des kantonalen Betreuungsgesetzes (2022), welche neue ambulante Angebote, etwa Begleitung im ersten Arbeitsmarkt oder Unterstützung beim selbständigen Wohnen vorsieht. Davon wird ein zusätzlicher Beratungs- und Informationsbedarf erwartet. Die vorliegenden Unterlagen spezifizieren darüber

hinaus, dass das Infobüro neutrale Auskünfte in zentralen Lebensbereichen anbietet (Assistenzdienste, Freizeit, Wohnen, Arbeit, Finanzen), womit es breit gefächerte Bedarfe abdeckt (vgl. ebd.: 2).

Ein wesentliches Gestaltungsmerkmal ist die konsequente Ausrichtung auf Niederschwelligkeit. Im Konzept sind regelmässige offene Sprechstunden, flexible Kontaktmöglichkeiten und auch niederschwellige Begegnungsangebote (z.B. ein Café-Treff im neuen Beratungsstandort Effingerhof oder die Einbindung der Stadtbibliothek als Treffpunkt) geplant. Ratsuchende sollen die Beratungsstelle jederzeit unkompliziert aufsuchen können und sich nicht erst mit bürokratischen Zuständigkeitsfragen befassen müssen. Die Anlaufstelle soll grundsätzlich alle Fragen niederschwellig beantworten können, so dass Ratsuchende sich nicht um Zuständigkeitsfragen kümmern müssen (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2023a: 2f.).

Kerndimensionen des Angebots sind die Prinzipien Teilhabe und Selbstbestimmung (siehe auch die Ausführungen im Kapitel 2). Das Infobüro wird bewusst als vermittelnde Stelle im regionalen Hilfesystem verankert: Bei Bedarf leitet es Ratsuchende an spezialisierte Fachstellen weiter, ohne dass diese selbst nach Zuständigkeiten suchen müssen (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2023b: 1). Es wird betont, dass das Angebot ratsuchende Personen befähigt, ihre Anliegen eigenständig zu formulieren und Entscheidungen informierter zu treffen. Auf diese Weise soll das Vertrauen der Ratsuchenden gestärkt und ihre Selbstbestimmung effektiv gefördert werden (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2023a: 2f.; Infobüro Handicap Region Brugg 2021: 1).

Ein weiterer Aspekt der Analyse sind die Interessen und Zuständigkeiten beteiligter Akteure. Neben den Trägerorganisationen der Projektidee wird ausdrücklich das Interesse kantonaler und kommunaler Stellen thematisiert. Zwar regelt das kantonale Betreuungsgesetz formal die Hilfeleistungspflicht (die Gemeinden fungieren dabei vor allem als Kostenträger), dennoch werden Menschen mit Behinderung als Mitbürgerinnen, Wählerinnen und Steuerzahler betrachtet, deren Bedürfnisse für die Attraktivität eines Wohnorts relevant sind (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2021: 2).

Operativ wird das Infobüro von Pro Infirmis Aargau-Solothurn geführt. Diese Zusammenarbeit macht vorhandenes Fachwissen und Infrastruktur nutzbar und verhindert Doppelspurigkeiten mit bereits bestehenden Angeboten. Im Leistungsvertrag sind Aufgaben, Stundensatz und Umfang der Beratung definiert (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2023a: 3; Infobüro Handicap Region Brugg 2023b: 2). Das Konzept betont dabei die Neutralität des Angebots: Das Infobüro bietet unabhängige Auskünfte und Beratungen, ohne eigene Leistungen anzubieten, um Interessenskonflikte zu vermeiden (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2021: 3f.). Zudem wird ein breit aufgestellter, gemeinnütziger Verein als Trägerschaft gegründet, an dem

sich Organisationen für Menschen mit Behinderung sowie regionale und kommunale Vertreter beteiligen sollen (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2023a: 2).

Die Unterlagen skizzieren zudem eine längerfristige Perspektive über die Pilotphase hinaus und benennen erste Annahmen zur angestrebten Nutzung des Angebots. Auf Basis einer groben Bedarfsschätzung für die Region Brugg wird davon ausgegangen, dass das Infobüro jährlich rund 100 Ratsuchende erreicht, die im Durchschnitt jeweils etwa zwei Stunden Beratung in Anspruch nehmen. Daraus ergibt sich ein geplanter Beratungsumfang von rund 200 Stunden pro Jahr, welcher als Orientierungsgrösse für die Ausgestaltung und Kapazitätsplanung des Pilotprojekts dient (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2023a: 3). Anhand der Projektunterlagen und der Controlling-Daten wird deutlich, dass das Infobüro mit einem klar definierten und überschaubaren Beratungsumfang geplant ist. Das Controlling dient dabei nicht der Bewertung der Qualität, sondern der Abbildung und Steuerung des vorgesehenen Ressourceneinsatzes im Rahmen des Pilotprojekts (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2025: o.S.).

Insgesamt zeigt die Dokumentenanalyse, dass das Infobüro Handicap Region Brugg in den Planungspapieren als niederschwelliges, inklusives Beratungs- und Koordinationsangebot verankert ist, das den Leitgedanken der UN-Behindertenrechtskonvention (Teilhabe und Selbstbestimmung) umsetzt (vgl. Infobüro Handicap Region Brugg 2023a: 1). Gleichzeitig wird deutlich, dass die Realisierung dieses Soll-Zustands von strukturellen Rahmenbedingungen abhängt, etwa von verfügbaren personellen und finanziellen Ressourcen sowie von klaren vertraglichen und finanziellen Vereinbarungen.

4.2 Erfahrungen der Beratenden

Die drei Interviews mit den Beratungspersonen geben vertiefte Einblicke in den Arbeitsalltag im Infobüro Handicap Region Brugg sowie bei Pro Infirmis. Alle Befragten beschreiben ihre Tätigkeit als beratend, unterstützend und informationsorientiert. Ziel der Beratung ist es, Ratsuchende bei administrativen, rechtlichen und sozialen Fragen zu begleiten und ihnen Orientierung im bestehenden Unterstützungssystem zu geben.

Alle Beratungspersonen berichten, dass zu Beginn der Beratung eine sorgfältige Abklärung des jeweiligen Anliegens erfolgt. Dabei werden gemeinsam Unterlagen angeschaut, bestehende Informationen eingeordnet und mögliche nächste Schritte besprochen. Der Zugang zur Beratung erfolgt über offene Sprechstunden, telefonische Kontakte oder per E-Mail. Das Walk-in-Angebot wird von den Beratenden als zentrales Element beschrieben.

4.2.1 Beratungsperson 1:

Die erste Interviewpartnerin, die seit mehreren Jahren bei Pro Infirmis tätig ist, hebt hervor, dass das Infobüro auch Menschen offensteht, die sonst keinen Zugang zu regulären Beratungsangeboten hätten. Sie beschreibt das Angebot als besonders offen: „Beim Infobüro Handicap sind einfach all diese Kriterien weg (B01_Z103). [...] Es öffnet für gewisse Personen eine Tür, die sonst nicht kommen dürften“ (B01_Z128). In ihrer Beratungsarbeit unterstützt sie die Ratsuchenden vor allem dabei, ihre Anliegen zu strukturieren und ihre Situation besser zu verstehen. „Ich glaube wirklich, jetzt in Bezug auf das Infobüro, sehe ich uns eigentlich so ein bisschen als Brückenbauer - so vom Bild her. Und dass man einen Teil des Weges zusammen machen kann und ihn irgendwann auch weitergeben kann“ (B01_Z598ff.). Häufig geht es um Fragen zu Sozialversicherungen, Formularen oder Kontakten mit Behörden. Sie nimmt sich Zeit, um Informationen verständlich zu erklären und gemeinsam mögliche nächste Schritte zu planen. Dabei legt sie großen Wert auf Selbstbestimmung und gemeinsame Entscheidungsfindung. Sie betont: „bei uns sind ja alle freiwillig da. Es muss niemand zu uns kommen. Wir machen auch keine Handlungen gegen den Willen einer Person. Das heisst: Es ist immer alles abgesprochen“ (B01_Z366ff.). Gleichzeitig thematisiert sie das Spannungsfeld zwischen Offenheit und begrenzten Ressourcen, da die Beratungszeit pro Fall eingeschränkt ist und keine Notfallhilfe angeboten werden kann.

4.2.2 Beratungsperson 2:

Die zweite Interviewpartnerin beschreibt ihre Tätigkeit als niederschwellige und partizipative Sozialberatung und nimmt dabei auch eine systemkritische Perspektive auf die Finanzierungsstruktur ein. „Die Arbeit in Bezug auf das Infobüro Handicap ist für uns eine sehr niederschwellige Sozialberatung...“ (B02_Z25f.). Viele Ratsuchende kommen mit widersprüchlichen oder unklaren Informationen aus verschiedenen Institutionen und fühlen sich im System verloren. Häufig betreffen die Anliegen Themen wie IV-Verfahren, Sozialhilfe, Ergänzungsleistungen oder den Umgang mit verschiedenen Behörden. „[...] , dass jemand gekommen ist, der bei den Sozialversicherungen Bescheid wissen wollte. [...] Wann muss er eine IV-Anmeldung machen? So Basis-Informationen“ (B02_Z128ff.).

Ihre Aufgabe sieht sie darin, diese Informationen zu ordnen, Abläufe zu erklären und den Ratsuchenden einen Überblick über ihre Situation zu verschaffen. „Und was wir halt dann am Anfang machen, ist eigentlich wie eine solche Kurzanalyse, was das Anliegen ist. Was brauchen sie für Informationen, damit sie in diesem Problem weiterkommen?“ (B02_Z58ff.). Dabei legt sie Wert darauf, keine Entscheidungen vorzugeben: „Also ich möchte nicht sagen, für Sie ist das das Richtige. Sondern ich sage, es gibt verschiedene Möglichkeiten. Und was passt für Sie am besten?“ (B02_Z275ff.). Stattdessen beschreibt sie den Beratungsprozess als

gemeinsames Überlegen: „Also es ist nicht so, dass ich sage, machen Sie mal das. Oder Sie müssen das machen“ (B02_Z294f.). Zudem spricht sie die Finanzierungsstruktur des Infobüros kritisch an. Die Finanzierung erfolge durch Swisslos und den Lions Club, nicht jedoch durch die Gemeinden (vgl. B02_Z470ff.). Sie beschreibt eine strukturelle Ambivalenz: „Das Infobüro schliesst eigentlich eine Lücke. Die Frage ist, ob es richtig ist, wenn ein Verein eine Arbeit für eine Gemeinde übernimmt, die das eigentlich [...] mindestens zahlen [sollte]“ (B02_Z504ff.). Die zeitlich begrenzten Beratungen von maximal drei Stunden (vgl. B02_Z113ff.) reichen bei komplexen Anliegen teilweise nicht aus: „Und manchmal hat man das Gefühl, man könnte mehr machen. Aber man kann nicht, weil eben die Ressourcen begrenzt sind“ (B02_Z342ff.).

4.2.3 Beratungsperson 3:

Der dritte Interviewpartner berichtet aus einer leitenden Perspektive über die organisatorischen Rahmenbedingungen des Angebots. Er ist für die Koordination des Infobüros zuständig und arbeitet eng mit verschiedenen regionalen Institutionen zusammen. In seinem Interview beschreibt er die Einbettung des Angebots in das regionale Unterstützungssystem sowie die Zusammenarbeit mit anderen Fachstellen. Er hebt den Unterschied zwischen dem niederschweligen Infobüro und der regulären Pro Infirmis-Beratung hervor. Besonders wichtig sei, dass Menschen das Angebot überhaupt kennen: „Niederschwelligkeit ... braucht halt... zuerst Wissen“ (B03_Z217f.). Er beschreibt das Prinzip der „Hilfe zur Selbsthilfe“ als zentrale Leitidee, die jedoch je nach Situation angepasst werden müsse, insbesondere bei Personen mit starken gesundheitlichen oder psychischen Belastungen. Gleichzeitig weist er auf strukturelle Grenzen hin:

„Die Umsetzung ist wirklich, das ist im Moment, glaube ich, wirklich die grösste Herausforderung [...] die Ressourcen sind begrenzt“ (B03_Z512ff.).

Zusammenfassend zeigen die Interviews, dass die Beratungsarbeit stark auf Transparenz, Partizipation und Selbstbestimmung ausgerichtet ist. Gleichzeitig arbeiten die Beratungspersonen unter dem Anspruch, umfassend zu unterstützen, sind dabei jedoch durch zeitliche und strukturelle Rahmenbedingungen eingeschränkt.

Interview	Rolle	Tätigkeit	Berufserfahrung
B01	Beratende	Sozialarbeiter*in	Langjährig
B02	Beratende	Sozialarbeiter*in	Langjährig
B03	Leitung	Leitung Beratungsstelle	Langjährig

4.3 Erfahrungen der Ratsuchenden

Die Interviews mit den drei Ratsuchenden geben Einblick in unterschiedliche Nutzungssituationen des Infobüros Handicap Region Brugg. Die Befragten repräsentieren verschiedene Zugangswege und Lebenslagen, darunter eine betroffene Person mit Beistandschaft, eine Angehörige als Stellvertreterin sowie ein Betroffener, der das Angebot spontan nutzte. Alle berichten, dass sie die Beratung aufsuchten, weil sie sich im System der Sozialversicherungen, Behörden und Unterstützungsangebote nicht mehr zurechtfinden. Der Zugang zum Angebot wird als unkompliziert und niedrigschwellig beschrieben. Besonders die Möglichkeit, ohne Voranmeldung vorbeizukommen, wird als entlastend erlebt. Der Erstkontakt wird ebenfalls durchgehend als freundlich und respektvoll wahrgenommen.

4.3.1 Ratsuchende 1:

Die erste interviewte Person befand sich in einem laufenden IV-Verfahren und stand unter Beistandschaft. Sie fühlte sich im Umgang mit Behörden und Versicherungen zunehmend überfordert und hatte Schwierigkeiten, ihre Situation selbstständig zu überblicken. Nachdem andere Stellen keine Lösungen mehr anbieten konnten und auch der Beistand nicht weiterwusste, wurde sie an das Infobüro vermittelt. Sie berichtet, dass sie spontan vorbeigehen und direkt ein Gespräch führen konnte. In der Beratung wurden ihre Unterlagen gemeinsam angeschaut, offene Fragen zum Verfahren geklärt und der aktuelle Stand besprochen. Dabei erhielt sie Informationen zu möglichen nächsten Schritten und zu ihren Handlungsmöglichkeiten. Die Person fühlte sich ernst genommen: „Also ich habe mich wirklich sehr, sehr, sehr wohl gefühlt“(R01_Z132).

4.3.2 Ratsuchende 2:

Die zweite Interviewpartnerin suchte als Mutter mit Vollmacht für ihre Tochter Beratung. Ihre Tochter befand sich aufgrund einer Erschöpfungsdepression in einer belastenden Situation und war nicht in der Lage, selbst mit Behörden oder Beratungsstellen Kontakt aufzunehmen. Deshalb übernahm die Mutter die Organisation der administrativen und rechtlichen Angelegenheiten. Sie hatte zuvor von verschiedenen Stellen widersprüchliche Informationen erhalten, insbesondere im Zusammenhang mit der IV-Rentenprüfung und der Sozialhilfe, und fühlte sich dadurch unsicher. Sie beschreibt: „Ja, was ist richtig und falsch? Weil jeder erzählt etwas anderes“(R02_Z35).

Durch mehrere telefonischen Gespräche wurden Abläufe erklärt und offene Fragen geklärt. Die Mutter fühlte sich danach besser vorbereitet auf Gespräche mit Behörden und sicherer im Umgang mit den administrativen Anforderungen.

4.3.3 Ratsuchende 3:

Der dritte Interviewpartner befand sich in einer finanziell belastenden Lebenssituation und suchte Unterstützung im Zusammenhang mit der Absicherung seiner Ehefrau. Diese verfügte über kein eigenes Einkommen und hatte keinen Anspruch auf Ergänzungsleistungen, wodurch die finanzielle Situation der Familie angespannt war. Zusätzlich stand der Ratsuchende unter Beistandschaft, was die Entscheidungsprozesse weiter erschwerte. Er nutzte das Walk-in-Angebot spontan und erhielt eine etwa einstündige Beratung. In diesem Gespräch wurde seine finanzielle Situation, mögliche Unterstützungsleistungen sowie der Kontakt zur Beistandschaft thematisiert. Während des Gesprächs fühlte er sich verstanden: „Sie haben mich gerade gelesen um was es geht“(R03_Z143). Die Beraterin unterstützte ihn auch bei der fachlichen Kommunikation mit externen Stellen. Gleichzeitig äusserte er den Wunsch nach mehr Kontinuität: „Ich habe keine neuen Termin zur Beratung erhalten“(R03_Z148).

Alle drei Ratsuchenden berichten, dass sie sich während der Beratung respektvoll und wertschätzend behandelt fühlten. Komplexe Informationen wurden verständlich erklärt, und Entscheidungen wurden gemeinsam besprochen. Die Interviews zeigen zudem, dass die Beratung nicht immer zu einer direkten Lösung führt, jedoch wesentlich zur Orientierung und emotionalen Entlastung beiträgt.

Interview	Rolle	Anliegen	Zugangsweg
R01	Betroffene/Beistandschaft	IV- Verfahren	Persönlich (Walk-in)
R02	Angehörige	IV- Rentenprüfung	Telefonisch
R03	Betroffener /Beistandschaft	Finanzielle Unterstützung	Walk – in ohne Anmeldung

4.4 Ergebnisse aus den Interviews

Wie im Kapitel 3 zur Methodik beschrieben, erfolgte die Analyse der sechs leitfadengestützten Interviews anhand der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring unter Kombination deduktiver und induktiver Kategorienbildung. Aufbauend auf diesem methodischen Vorgehen zielte die Auswertung darauf ab, über die Einzelfallperspektiven hinaus zentrale Muster, Wirkungsweisen und Spannungsfelder im Beratungsangebot des Infobüros Handicap Region Brugg herauszuarbeiten.

4.4.1 Zentrale Querschnittsthemen

Aus dem Interviewmaterial wurden mehrere zentrale Themen entwickelt, die in mehreren Interviews wiederkehrten und ein vertieftes Verständnis der Beratungswirklichkeit ermöglichen.

Ein zentrales Thema ist der Kontrast zu anderen Institutionen. Alle befragten Ratsuchenden berichten von belastenden Erfahrungen mit Behörden, Gemeinden oder Beistandschaften. Vor diesem Hintergrund wird das Infobüro als Ausnahme und als Ort des Verstanden-Werdens erlebt. Eine ratsuchende Person bringt diesen Kontrast deutlich zum Ausdruck:

„Hier in Brugg, da bin ich sehr zufrieden.“ (R01_Z337), „Sie haben mich sehr herzlich empfangen, mir erklärt.“ (R01_Z418), während andere Stellen als entwertend erlebt wurden: „Ich bin ja schon bestraft. Ich bin ja schon krank. Dann kommt jemand und sagt, sie können mich nicht brauchen“ (R01_Z440f.).

Dieser Kontrast verstärkt die wahrgenommene Wirkung der Beratung.

Ein weiteres Thema ist die emotionale Entlastung. Die Interviews zeigen, dass Beratung nicht nur informationsbezogen wirkt, sondern auch emotional stabilisierend. Ratsuchende berichten davon, dass Überforderung und Ohnmachtsgefühle reduziert wurden, was neue Handlungsspielräume eröffnet. Besonders deutlich wird dies in der Beschreibung: „Das ist wie ein Puzzle [...] Nach dem Telefon war das Puzzle vollständig“ (R02_Z272f.). Auch weitere Ratsuchende haben diese positiven Erfahrungen gemacht: „Aber ich wusste, ich stehe hier. Es geht weiter. Und wenn ich wieder etwas habe, kann ich wieder zu ihm gehen“ (R01_Z154f.).

Ebenfalls identifiziert wurde der Wunsch nach Kontinuität und Nachbetreuung. Insbesondere bei komplexen Lebenslagen wird die Kurzberatung als hilfreich, jedoch nicht immer als ausreichend erlebt. Hier zeigt sich eine Spannung zum subsidiären Beratungsverständnis des Konzepts. Auch die Beratenden benennen diese Grenzen klar und verorten sie auf struktureller Ebene: „Und manchmal hat man das Gefühl, man könnte mehr machen. Oder man sollte mehr machen. Aber man kann nicht, weil eben die Ressourcen begrenzt sind“ (B02_Z342ff.).

Die Analyse deutet darauf hin, dass Konzept, professionelle Haltung und subjektive Wirkung weitgehend übereinstimmen. Gleichzeitig zeigen die herausgearbeiteten Themen, dass wichtige Wirkfaktoren, wie emotionale Entlastung und Kontrastwirkung, im Konzept nicht ausdrücklich genannt werden, in der Praxis aber eine wichtige Rolle spielen. Die Interviewanalyse trägt so dazu bei, das Verständnis des Infobüros zu erweitern und liefert Anhaltspunkte für mögliche Weiterentwicklungen.

4.5 Synthese und Soll-Ist-Abgleich

Die Synthese und der Soll-Ist-Abgleich verfolgen das Ziel, die konzeptionell formulierten Zielsetzungen des Infobüros Handicap Region Brugg systematisch mit der tatsächlichen Umsetzung und Wirkung in der Praxis zu vergleichen. Grundlage bilden die Konzept- und Steuerungsdokumente, die qualitativen Interviewdaten von Beratenden und Ratsuchenden sowie die quantitativen Controlling-Daten. Durch diese Zusammenführung unterschiedlicher Datenquellen kann beurteilt werden, inwiefern die beabsichtigten Ziele nicht nur formal umgesetzt, sondern auch realisiert werden. Dabei lassen sich die zentralen Wirkziele Niederschwelligkeit, Teilhabe und Selbstbestimmung klar abgrenzen, die sowohl theorie- und konzeptgeleitet aus den Projektunterlagen als auch aus professionsethischen Grundlagen der Sozialen Arbeit abgeleitet wurden. In allen Interviews finden sich konsistente Aussagen zu diesen drei Dimensionen.

4.5.1 Niederschwelligkeit: hohe Zielerreichung bei begrenzter Sichtbarkeit

Niederschwelligkeit ist in allen Konzeptdokumenten als zentrales Soll-Ziel definiert. Dieses umfasst einen kostenlosen Zugang, fehlende formale Voraussetzungen, Walk-in-Möglichkeiten sowie die Ausrichtung auf alle Menschen mit Beeinträchtigungen, unabhängig von IV-Status oder Beistandschaft. Der Soll-Ist-Abgleich zeigt eine hohe Übereinstimmung zwischen Anspruch und Umsetzung auf der Handlungsebene.

Die Interviews bestätigen dies konsistent: Ratsuchende definieren Niederschwelligkeit weniger über formale Zugangskriterien, sondern über Beziehungserfahrungen wie Freundlichkeit, Offenheit und das Gefühl, willkommen zu sein. Ein Ratsuchender beschreibt den Zugang als selbstverständlich und unkompliziert: „Ohne anzurufen, habe ich geklingelt und sie haben aufgemacht“ (R03_Z255f.). Aus professioneller Perspektive wird Niederschwelligkeit zudem als bewusster Handlungsspielraum verstanden. Eine beratende Person beschreibt diesen im Vergleich zu anderen Angeboten als zentral: „Mit dem Infobüro Handicap kann ich mehr machen [...] ich kann zumindest mal ein paar Stunden investieren“ (B03_Z191ff.). Die Kategorie erhält damit sowohl eine relationale als auch eine strukturelle Bedeutungsdimension.

Die Controlling-Daten zeigen jedoch eine Einschränkung: Trotz funktionierendem Walk-in ist der Anteil spontaner Laufkundschaft gering. Die Mehrheit der Zugänge erfolgt über Drittstellen oder Medienberichte. R03 erfuhr vom Angebot durch einen Zeitungsartikel. R01 beschreibt: „Dann habe ich eben durch den Kollegen erfahren, dass es so etwas gibt“ (R01_Z44f.). Daraus ergibt sich eine Lücke zwischen der vorgesehenen Niederschwelligkeit und der tatsächlichen Reichweite. Das Angebot ist niederschwellig gestaltet, jedoch nicht ausreichend sichtbar. Der Soll-Ist-Abgleich verdeutlicht somit, dass Niederschwelligkeit nicht allein durch Angebotsformate hergestellt wird, sondern wesentlich von Bekanntheit und Vernetzung abhängt.

4.5.2 Teilhabe: konzeptionell verankert und praktisch umgesetzt

Teilhabe wird im Konzept in Anlehnung an die UN-Behindertenrechtskonvention als Hilfe zur Selbsthilfe verstanden. Der Soll-Zustand umfasst den Einbezug der Ratsuchenden in Entscheidungsprozesse, die Unterstützung bei der Orientierung sowie die Weitervermittlung an geeignete Stellen.

Die Analyse zeigt Teilhabe primär als dialogischen Prozess: Beratende beschreiben ihr Handeln konsequent als „Hilfe zur Selbsthilfe“ und betonen, dass Entscheidungen nicht stellvertretend getroffen werden. Eine Fachperson formuliert dies explizit: „Die Leute müssen sich selbst für ihr Wohl einsetzen – der Auftrag bleibt bei ihnen. Wir stärken sie aber auch im Sinne davon, dass sie am besten wissen, was für sie gut ist und nicht ich oder wir“ (B01_Z409ff.). Ratsuchende erleben diese Haltung als aktives Einbezogen-Werden und empfinden den Beratungsprozess als gemeinschaftlich getragen, etwa als „gemeinsam entscheiden“ und „ernstgenommen werden“ (vgl. R01). Die Deckungsgleichheit von professioneller Selbstbeschreibung und subjektivem Erleben spricht für eine hohe Kohärenz zwischen Anspruch und tatsächlicher Praxis.

Der Soll-Ist-Abgleich ergibt hier eine hohe Zielerreichung. Teilhabe wird nicht nur formal ermöglicht, sondern im Beratungshandeln konsequent umgesetzt. Einschränkungen zeigen sich lediglich auf struktureller Ebene, etwa bei der Umsetzung von Vernetzungs- und Begegnungsangeboten, die bisher nur vereinzelt realisiert wurden.

4.5.3 Selbstbestimmung: hohe Wirksamkeit bei systemischen Grenzen

Selbstbestimmung bildet ein zentrales Wirkziel des Infobüros und ist in den Konzeptdokumenten klar verankert. Beratung soll unabhängig und ressourcenorientiert erfolgen. Die Interviews bestätigen diese Zielsetzung deutlich: Ratsuchende berichten von einem Zugewinn an Orientierung, Klarheit und Handlungssicherheit. Selbstbestimmung wird nicht als vollständige Autonomie verstanden, sondern als Zuwachs an Orientierung, Klarheit und Handlungssicherheit.

Anschaulich beschreibt eine ratsuchende Person dies: „Bei mir waren alle Türen geschlossen. Als ich das Gespräch hatte, ging es wie ein Weg weiter“ (R01_Z67f.). Eine beratende Person fasst dies prägnant zusammen: „Aber ich bin sozusagen wie eine Expertin in dem Sinn, dass ich Wissen habe [...] und das heisst, ich möchte die Leute eigentlich stärken“ (B02_Z266ff.). Die Controlling-Daten stützen diese qualitativen Aussagen quantitativ: Positive Wirkungen werden deutlich häufiger dokumentiert als negative. Der Soll-Ist-Abgleich zeigt somit eine hohe Wirksamkeit in Bezug auf Selbstbestimmung. Gleichzeitig werden Grenzen sichtbar, die nicht im Einflussbereich des Infobüros liegen. Insbesondere externe Akteure wie Beistandschaften können die Umsetzung selbstbestimmter Entscheidungen blockieren.

4.5.4 Quantitative Zielerreichung und strukturelle Spannungsfelder

Neben den qualitativen Wirkzielen enthält das Konzept auch quantitative Annahmen zur erwarteten Nutzung des Angebots. Die im Rahmen der Bedarfsschätzung genannte Zahl von rund 100 Ratsuchenden pro Jahr dient als Planungs- und Orientierungsgrösse für den vorgesehenen Ressourceneinsatz.

Der bisherige Abgleich zwischen der im Konzept formulierten Annahme und der tatsächlichen Nutzung macht deutlich, dass die geschätzte Anzahl bislang zu rund 64 Prozent erreicht wird. Diese Abweichung ist jedoch nicht als Hinweis auf mangelnde Qualität oder fehlenden Bedarf zu verstehen, sondern lässt sich vielmehr durch begrenzte Ressourcen, die regionale Ausrichtung des Angebots sowie dessen bislang noch eingeschränkte Bekanntheit erklären.

Weitere Spannungsfelder betreffen die langfristige Finanzierung sowie die Frage nach Nachbetreuung. Während das Konzept auf subsidiäre Kurzberatung setzt, zeigen Interviews teilweise einen Bedarf an kontinuierlicher Begleitung: "Ich habe keine neuen Termin zur Beratung erhalten" (R03_Z148). Daraus ergibt sich ein zentrales Entwicklungsfeld zwischen Konzept und realen Lebenssituationen der Ratsuchenden.

Der Soll-Ist-Abgleich deutet insgesamt auf eine gute Übereinstimmung zwischen Konzept und Praxis auf qualitativer Ebene hin. Die Kernziele Niederschwelligkeit, Teilhabe und Selbstbestimmung zeigen sich in der Beratung und werden durch unterschiedliche Datenquellen nachvollziehbar. Zentrale Herausforderungen liegen weniger in der inhaltlichen Gestaltung als in den strukturellen Rahmenbedingungen, etwa Sichtbarkeit, Ressourcen und Systemgrenzen. Das Infobüro entfaltet dort Wirkung, wo es genutzt wird, bleibt jedoch in Bezug auf die Reichweite innerhalb der Zielgruppe noch ausbaufähig.

5 Fazit

Das abschliessende Kapitel fasst die zentralen Erkenntnisse der Projektarbeit zusammen. Es beantwortet die Forschungsfrage auf Basis der gewonnenen Ergebnisse, leitet daraus konkrete Handlungsempfehlungen für die Weiterentwicklung des Infobüros Handicap ab und gibt einen Ausblick auf mögliche künftige Entwicklungen.

5.1 Beantwortung der Fragestellung

Die vorliegende Projektarbeit ging der Frage nach, welchen Nutzen und welche Wirkung Ratsuchende und Beratende aus der Beratung des Infobüros Handicap Region Brugg erkennen, insbesondere in Bezug auf individuelle Bedürfnisse sowie die Umsetzung der Prinzipien von Niederschwelligkeit, Teilhabe und Selbstbestimmung. Auf Grundlage der qualitativen

Interviews, der Dokumentenanalyse sowie der quantitativen Controlling-Daten lässt sich die Fragestellung differenziert beantworten.

Aus Sicht der Ratsuchenden zeigt sich der Nutzen der Beratung vor allem in der passgenauen Ausrichtung auf individuelle Lebenslagen. Die Interviews verdeutlichen, dass Ratsuchende nicht mit standardisierten Lösungen konfrontiert werden, sondern Unterstützung erhalten, die an ihren konkreten Fragen, Ressourcen und Belastungen ansetzt. Niederschwelligkeit wird dabei weniger als formales Zugangskriterium, sondern als erfahrbare Haltung wahrgenommen, die Vertrauen schafft und den Zugang überhaupt erst ermöglicht. Ratsuchende erleben die Beratung als verständlich, zugewandt und frei von Druck, was insbesondere für Personen mit komplexen oder belastenden Erfahrungen entscheidend ist.

Die Wirkung der Beratung zeigt sich für Ratsuchende sowohl auf kognitiver als auch auf emotionaler Ebene. Neben dem Zugewinn an Wissen und Orientierung berichten sie von emotionaler Entlastung, gestärkter Handlungssicherheit und neu eröffneten Perspektiven. Die Aussagen der Ratsuchenden wie „Weg, der weitergeht“ oder das „vollständige Puzzle“ verdeutlichen, dass Beratung nicht nur Informationen vermittelt, sondern als Prozess erlebt wird, der Selbstvertrauen und Entscheidungsfähigkeit stärkt. Diese subjektiven Wirkungen werden durch die Controlling-Daten bestätigt, welche ein deutliches Übergewicht positiver Wirkungen ausweisen.

Aus Sicht der Beratenden liegt der zentrale Nutzen der Beratung in der Möglichkeit, professionelles sozialarbeiterisches Handeln konsequent an den Prinzipien von Teilhabe und Selbstbestimmung auszurichten. Die Interviews zeigen, dass Beratende ihre Rolle nicht als steuernd, sondern als unterstützend und befähigend verstehen. Teilhabe wird als aktiver Einbezug in Entscheidungsprozesse umgesetzt, während Selbstbestimmung durch Information, Orientierung und transparente Optionen gefördert wird. Niederschwelligkeit stellt dabei eine zentrale Voraussetzung dar, um auch Personen zu erreichen, die von anderen Angeboten nicht oder nur schwer adressiert werden.

In der Zusammenschau beider Perspektiven wird deutlich, dass die Prinzipien von Niederschwelligkeit, Teilhabe und Selbstbestimmung nicht isoliert wirken, sondern sich gegenseitig bedingen. Niederschwelliger Zugang ermöglicht Beziehung und Vertrauen, Teilhabe fördert Orientierung und Mitgestaltung, und Selbstbestimmung entsteht als Ergebnis dieses Prozesses. Die Analyse zeigt, dass diese Prinzipien im Infobüro nicht nur konzeptionell verankert, sondern im Beratungshandeln wirksam umgesetzt werden.

Ein weiterer zentraler Nutzen der Beratung liegt darin, dass das Infobüro Handicap eine strukturelle Versorgungslücke schließt. Besonders Menschen ohne IV-Status, mit Sozialhilfe oder unter Beistandschaft erhalten Zugang zu unabhängiger Beratung, obwohl sie im bestehenden

System häufig nicht ausreichend erreicht werden. Damit leistet das Infobüro einen wichtigen Beitrag zur sozialen Teilhabe besonders vulnerabler Gruppen.

Es lässt sich festhalten, dass Ratsuchende und Beratende die Beratung des Infobüros Handicap Region Brugg als wirksam, bedürfnisorientiert und professionell umgesetzt erleben. Der Nutzen liegt in der individuellen Passung, der klaren Orientierung und der emotionalen Entlastung, während die Wirkung in gestärkter Selbstbestimmung und erweiterten Handlungsspielräumen sichtbar wird. Die Fragestellung kann damit dahingehend beantwortet werden, dass das Infobüro seine Leitprinzipien nicht nur umsetzt, sondern sie in der Praxis für Ratsuchende konkret erfahrbar macht.

5.2 Konkrete Empfehlungen

Auf Grundlage der Ergebnisse lassen sich verschiedene Hinweise für mögliche Weiterentwicklungen des Angebots ableiten. Die Interviews weisen darauf hin, dass bei komplexen Problemlagen teilweise ein Bedarf an weiterführender Begleitung besteht. Vor diesem Hintergrund könnte geprüft werden, inwiefern ergänzende Formen der Nachbetreuung oder freiwillige Rückmeldungen sinnvoll gestaltet werden können. Zudem zeigen die Ergebnisse, dass die Zusammenarbeit mit externen Akteur:innen wie Beistandschaften, Gemeinden und sozialen Diensten fundamental und weiter ausbaufähig ist. Eine vertiefte Vernetzung könnte dazu beitragen, institutionelle Abläufe besser aufeinander abzustimmen. Eine Beratungsperson weist darauf hin, dass der zeitliche Rahmen erweitert werden müsste, „[...] damit man mehr systemisch arbeiten kann [...] sich auch mit anderen Fachleuten vernetzen können, wenn es nötig ist“ (B02_Z441f.). Die mangelnde Bekanntheit bei Gemeinde-Sozialdiensten wird als konkrete Lücke identifiziert: „Bei den Gemeinden weiss ich es nicht, ob sie es wissen. Und da sehe ich eigentlich einen Bedarf, oder?“ (B02_Z452ff.). Dies wird verstärkt durch die Erfahrung, dass Ratsuchende berichten, „[...] die Sozialarbeiter auf der Gemeinde hätten keine Ahnung und keine Zeit für mich“ (B02_Z490f.).

Im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit deuten die Aussagen einzelner Ratsuchender darauf hin, dass das Angebot nicht immer gezielt wahrgenommen wird. Eine Weiterentwicklung der Informations- und Kommunikationsstrategien könnte die Sichtbarkeit des Infobüros erhöhen. Die genannten Hinweise verstehen sich nicht als verbindliche Vorgaben, sondern als mögliche Ansatzpunkte für eine zukünftige Weiterentwicklung.

5.3 Ausblick

Die vorliegende Evaluation bietet einen Einblick in die Arbeitsweise und Wirkung des Infobüros Handicap Region Brugg aus Sicht der beteiligten Ratsuchenden und Beratungspersonen. Sie zeigt, dass das Angebot im Alltag als hilfreich und unterstützend wahrgenommen wird.

Gleichzeitig ist zu berücksichtigen, dass die Ergebnisse auf einer begrenzten Anzahl von Interviews beruhen und vor allem subjektive Einschätzungen widerspiegeln. Weitere Perspektiven, etwa von Personen, die das Angebot nicht genutzt haben, konnten nicht einbezogen werden. Für die zukünftige Entwicklung des Infobüros bilden die Ergebnisse dennoch eine wichtige Grundlage. Die positiven Rückmeldungen bestätigen den Bedarf an niederschwelliger Beratung in der Region. Gleichzeitig machen die Ergebnisse deutlich, dass eine kontinuierliche Weiterentwicklung notwendig bleibt.

Die Ergebnisse zeigen, dass das Infobüro für viele Ratsuchende eine wichtige Unterstützung im Alltag darstellt. Sie verdeutlichen, welchen Stellenwert das Angebot für Orientierung und Handlungssicherheit haben kann.

Künftige Evaluationen könnten qualitative und quantitative Methoden stärker miteinander verbinden, um ein noch umfassenderes Bild zu erhalten. Dabei sollte weiterhin die Perspektive der Ratsuchenden und der Beratungspersonen berücksichtigt werden.

6 Quellenverzeichnis

Blank, B. (2024). Was ist Empowerment? Weinheim & Basel: Beltz Juventa.

Flick, U. (2019). Qualitative Sozialforschung: Eine Einführung (8., vollständig überarb. Aufl.). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Grunwald, K., & Thiersch, H. (2018). Lebensweltorientierung. In G. Grasshoff, A. Renker & W. Schröder (Hg.), Soziale Arbeit: Eine elementare Einführung (S. 303–315). Wiesbaden: Springer VS.

Hess-Klein, C./ Scheibler, E. (2022). Aktualisierter Schattenbericht. Bericht der Zivilgesellschaft anlässlich des ersten Staatenberichtsverfahrens vor dem UN-Ausschuss für die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Editions Weblaw. URL: [https://www.inclusion-handicap.ch/admin/data/files/asset/file_de/699/schattenbericht_de_mit-barrierefreiheit-\(1\).pdf?lm=1646212633](https://www.inclusion-handicap.ch/admin/data/files/asset/file_de/699/schattenbericht_de_mit-barrierefreiheit-(1).pdf?lm=1646212633) [Zugriffsdatum: 12.12.2025]

Infobüro Handicap Region Brugg (2021). Konzept «Assistenzbüro Region Brugg» [Interne Unterlage, für Studie zur Verfügung gestellt].

Infobüro Handicap Region Brugg (2023a). Projektbeschreibung «Infobüro Handicap Region Brugg» [Interne Unterlage, für Studie zur Verfügung gestellt].

Infobüro Handicap Region Brugg (2023b). Leistungsvereinbarung Infobüro Handicap Region Brugg. Brugg. [Interne Unterlage, für Studie zur Verfügung gestellt].

Infobüro Handicap Region Brugg (2025). Controlling Infobüro_2025_2. Quartal. [Interne Unterlage, für Studie zur Verfügung gestellt].

Keupp, H. (2018). Empowerment. In G. Grasshoff, A. Renker & W. Schröder (Hg.), Soziale Arbeit: Eine elementare Einführung (S. 559–571). Wiesbaden: Springer VS.

Mayring, P. (2015). Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken (12., überarbeitete Auflage). Weinheim & Basel: Beltz Juventa.

Schröder, W. (Hg.). Soziale Arbeit. Eine elementare Einführung. Wiesbaden Springer VS. S. 303-315.

Staub-Bernasconi, S. (2009). Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. In B. Birgmeier & E. Mührel (Hg.), Die Sozialarbeitswissenschaft und ihre Theorie(n): Positionen, Kontroversen, Perspektiven (S. 131–146). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Witzel, A. (2000). Das problemzentrierte Interview. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research, 1(1), Art. 22. <https://doi.org/10.17169/fqs-1.1.1132>

7 Anhang

7.1 Leitfaden zu Experteninterview

1. Allgemeine Angaben:

- Funktion / Rolle: _____
- Datum / Ort: _____
- Interviewer:in: _____

2. Einführung:

(Offene, vertrauensvolle Atmosphäre, Hinweis auf Forschungszweck und Datenschutz)

Vielen Dank, dass Sie sich für dieses Gespräch Zeit nehmen. Das Interview findet im Rahmen unserer Forschungsarbeit statt und dient dazu, ein tieferes Verständnis über die Nutzung und Wahrnehmung des Angebots von Handicap Brugg zu gewinnen. Das Gespräch wird anonymisiert ausgewertet, Ihre Aussagen werden vertraulich behandelt. Es gibt keine „richtigen“ oder „falschen“ Antworten, uns interessiert Ihre fachliche Einschätzung und Ihre Erfahrungen aus der Praxis.

3. Interviewfragen:

1. **Einstieg / Kontext:**
„Seit wann arbeiten Sie bei Pro Infirmis und wie würden Sie Ihre Aufgaben und Arbeit im Infobüro Handicap Region Brugg beschreiben?“
2. **Beratungserleben:**
„Welche Situationen zeigen für Sie exemplarisch, wie Beratung hier funktioniert?“
3. **Niederschwelligkeit:**
„Wie erleben Sie Niederschwelligkeit in Ihrem Arbeitsalltag – und wo sehen Sie die Grenzen?“
4. **Teilhabe:**
„Wie erleben Sie Teilhabe der Ratsuchenden in der Beratungspraxis?“
5. **Selbstbestimmung:**
„Ist Selbstbestimmung aus Ihrer Sicht ein relevantes Thema im Beratungsalltag, falls ja, wie wirkt sich das auf die Ratsuchenden aus?“
6. **Reflexion / Wirkung / Spannungen:**
„Wo erleben Sie Spannungen zwischen Anspruch und praktischer Realität?“
„Was möchten Sie ergänzen?“

7.2 Leifaden zu Ratsuchendeninterview

1. Allgemeine Angaben:

- Datum / Ort: _____
- Interviewer:in: _____

2. Einführung:

Vielen Dank, dass Sie sich Zeit für dieses Gespräch nehmen. Wir führen das Interview im Rahmen einer Forschungsarbeit an der Fachhochschule Nordwestschweiz durch. Ziel ist es, zu verstehen, wie Sie die Beratung erlebt haben, was hilfreich war, was vielleicht schwierig war und was Sie sich wünschen würden. Das Gespräch ist freiwillig, wird vertraulich behandelt und anonym ausgewertet. Die im Gespräch geteilten Informationen werden ausschliesslich anonymisiert ausgewertet. Man kann später nicht erkennen, von wem welche Aussage kommt. Wenn Sie einverstanden sind, würden wir das Gespräch aufnehmen, um später nichts zu vergessen. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten und wir sind interessiert an Ihrer persönlichen Erfahrung. Sie können jederzeit eine Pause machen oder eine Frage nicht beantworten, wenn Sie möchten.

3. Interviewfragen:

1. **Kontext / Einstieg:**
„Mit welchen Anliegen sind Sie gekommen und wurden Ihre Erwartungen erfüllt?“
2. **Beratungserleben:**
„Wie haben Sie den ersten Kontakt und die Beratung insgesamt erlebt?“
3. **Niederschwelligkeit:**
„Was war für Sie an der Beratung besonders einfach oder unkompliziert – und was war weniger leicht?“
4. **Teilhabe:**
„Haben Sie sich im Beratungsprozess gut einbezogen und ernst genommen gefühlt?“
5. **Selbstbestimmung:**
„Inwiefern hat die Beratung Ihnen geholfen, selbst zu entscheiden oder selbstständiger zu handeln?“
6. **Wirkung / persönliche Bedeutung:**
„Was hat sich für Sie nach der Beratung verändert – was war für Sie hilfreich, was weniger?“
7. **Abschluss:**
„Gibt es etwas, das wir noch nicht angesprochen haben, das Ihnen wichtig ist?“

Vielen Dank, dass Sie Ihre Erfahrungen geteilt haben.
Ihre Antworten helfen uns, das Infobüro besser zu verstehen.

7.3 Transkription der Interviews

Im vorliegenden Anhang sind die Transkriptionen der sechs geführten Interviews dokumentiert. Diese unterteilen sich in die erwähnten drei Experteninterviews mit Beratenden sowie drei Interviews mit Ratsuchenden. Die Dokumentation erfolgt chronologisch: Zunächst werden die Gespräche mit den Beratenden (gekennzeichnet als B_01, B_02 und B_03) aufgeführt. Diesem Schema folgend schliessen sich die Transkriptionen der Ratsuchenden (R_01, R_02 und R_03) an. Die unterzeichneten Einverständniserklärungen der Teilnehmenden liegen vor, werden jedoch zum Zweck der Anonymisierung nicht in den Anhang aufgenommen.

Bemerkung: Die transkriptionierten Interviews werden nicht veröffentlicht.