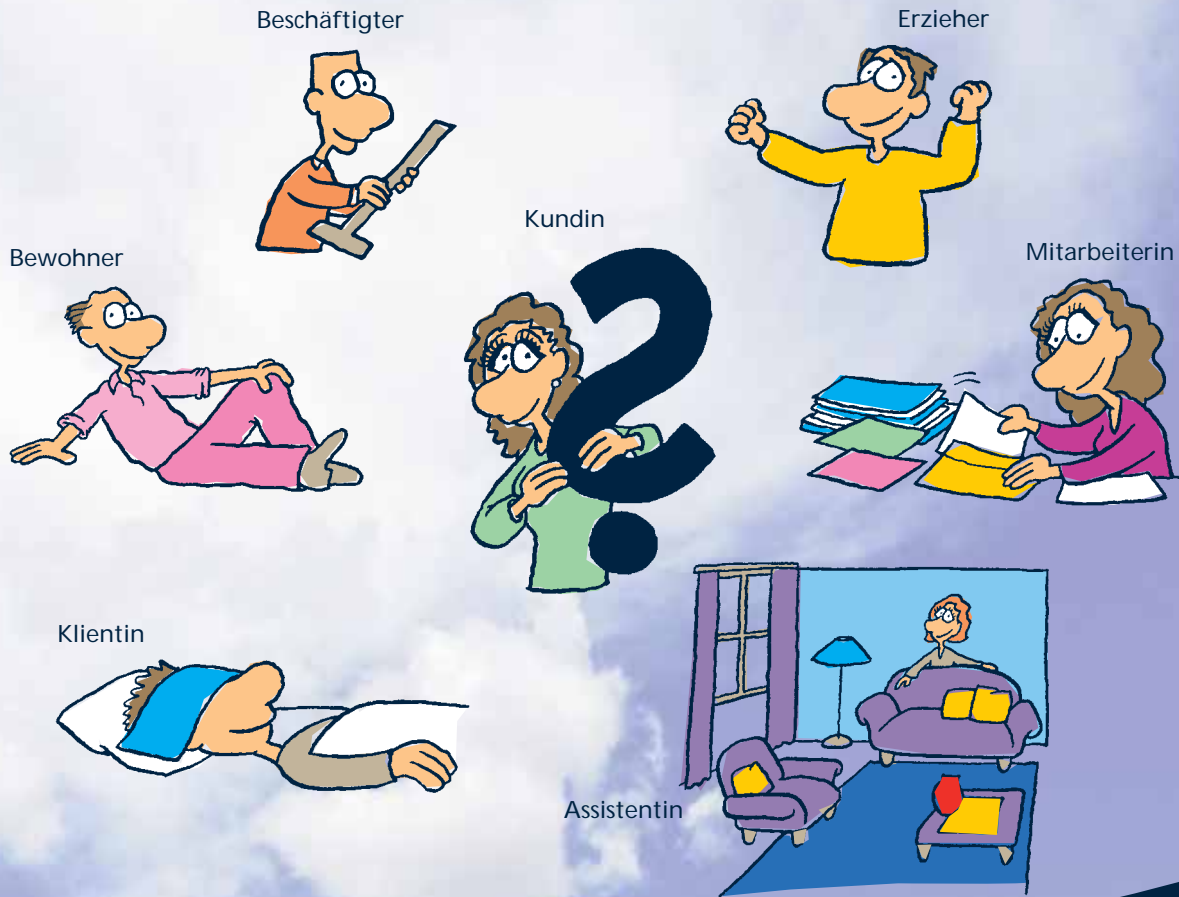




# MIT EINANDER

**SPEZIAL**



**Unser Verhältnis  
zueinander – auch durch  
Worte geprägt**



**Thema:  
Kundenbegriff**

Sonderdruck aus Ausgabe 8/02-10

**HIMMELSTHÜR**  
Diakonie

# König Kunde?



**Liebe Leserin,  
lieber Leser,**

seit Jahren steht die soziale und diakonische Arbeit vor einem begrifflichen Dilemma. Wie bezeichnen wir diejenigen, denen unser Leistungsangebot zur Förderung und Sicherung der sozialen Teilhabe gilt?

Auch in der allgemeinen sozialpolitischen Diskussion hat man sich in den vergangenen Jahren mit der Frage auseinander gesetzt, welche Begrifflichkeit für Menschen am Rande der Gesellschaft angemessen sei. Es wurde ein neues Kunstwort geprägt: „Prekariat“ und zur Verdeutlichung mit dem Zusatz „abgehängt“ versehen, also „abgehängtes Prekariat“. Damit sollte auf die bedrängende Lebenslage vieler Menschen aufmerksam gemacht werden, denen ein angemessener Anteil am gesellschaftlichen Wohlstand versagt bleibt. Allerdings ist auch diese Wortwahl äußerst sperrig und sie hat sich im allgemeinen Sprachgebrauch kaum durchgesetzt.

Das Dilemma, mit dem wir es zu tun haben, besteht darin, Menschen mit Assistenz- und Unterstützungsbedarf einerseits nicht in die Rolle von Abhängigen oder Almosenempfängern zu drängen und auf der anderen Seite den berechtigten Anspruch auf Ausgleich von Handicaps, Einschränkungen, und Benachteiligungen nicht zu unterschlagen. Darum ist und bleibt das biblische Menschenbild unaufgebar, das den Wert des Menschen nicht an Maßstäben wie Leistung, Besitz oder sonstigen Persönlichkeitsmerkmalen bemisst, sondern ihm eine unter allen Umständen unverlierbare Würde als Ebenbild Gottes zuspricht. Auf dieser Grundlage sind wir Menschen aneinander gewiesen auf Augenhöhe, ohne dass einer über oder unter dem anderen steht. Das christliche Menschenbild orientiert sich grundsätzlich am Gegenüber,

nicht an einer hierarchischen Über- oder Unterordnung.

Damit ist aber unser Problem noch nicht gelöst. Wie kann diese Grundlage so zum Ausdruck gebracht werden, dass der oder diejenigen, die in ihrer Lebensführung auf Unterstützungsleistungen angewiesen sind, nicht herabgesetzt oder diskriminiert werden? Wir in der Diakonie Himmelsthür haben uns dafür entschieden, den Begriff des Kunden zu verwenden. Natürlich wissen wir, dass er leicht missverstanden werden kann; so, als ob Menschen nur noch als Objekt von Geldgeschäften betrachtet werden. Aber: Ist die ökonomische Engführung, ja manchmal Pervertierung, des Kundenbegriffs wirklich ein Ausschlusskriterium?

Wir möchten gern anknüpfen an die ursprüngliche Wortbedeutung, die mit Chundo (althochdeutsch) einerseits den Bekannten, Vertrauten, Freund und andererseits den Kundigen, den, der sich selbst zurecht findet, bezeichnet. Der Kunde – und so sollte es doch auch in einer wohl verstandenen sozialen Marktwirtschaft sein – ist also ein Mensch, zu dem ich in Beziehung stehe oder trete, und nicht jemand, dessen Geld ich möglichst listig „einheimsen“ möchte. Der Mensch ist das Gegenüber und nicht sein Portemonnaie. Aus einer wertschätzenden Kundenbeziehung wachsen nicht selten auch weitergehende zwischenmenschliche Bindungen. Dazu muss man ihn auch nicht zum König stilisieren. Außerdem kommt im Kundenbegriff zum Ausdruck, was gerade im Rahmen von Teilha-

beleistungen für Menschen mit geistigen Behinderungen und Beeinträchtigungen von großer Bedeutung ist. Der Kunde kann und soll entscheiden. Er ist als Partner in die Gestaltung der Unterstützungsangebote eingebunden. Ein hoher Anspruch, der nicht immer leicht zu verwirklichen ist; aber als Zielstellung sollten wir nicht weniger anstreben.

Für einen solchen Kundenbegriff werben wir um Verständnis bei allen, die mit der Arbeit der Diakonie Himmelsthür verbunden sind, und zugleich um Unterstützung dafür, ihn jenseits einer rein ökonomischen Engführung zum Maßstab wertschätzenden Umgangs zu machen zwischen denen, die Leistungen erbringen, und denen, die sie in Anspruch nehmen. In der Regel befinden wir uns ohnehin alle mal auf der einen und mal auf der anderen Seite.

*Ihr  
Ulrich Stoebe*

# Ein Bekenntnis zum Kundenbegriff

## Vom Empfänger von Hilfen zum Nutzer von Dienstleistungen

Schon seit einigen Jahren vollzieht sich in der Behindertenhilfe ein tiefgreifender Wandel im Denken und Handeln. Dieser Paradigmenwechsel hat Auswirkungen auf sozialpolitische und gesellschaftliche Prozesse, ebenso wie auf pädagogisch-inhaltliche und ethische Wertehaltungen. Im Fokus der Fachdiskussion steht die Entwicklung von Alternativen zur traditionellen stationären Eingliederungshilfe.

Aktuell lebt die überwiegende Mehrheit von Menschen mit Behinderungen außerhalb der Familie in stationären Einrichtungen der Behindertenhilfe, die mehr als 50 Plätze aufweisen. Doch inzwischen hat ein Umdenken eingesetzt, u.a. befördert durch die UN-Konvention. Menschen mit Behinderungen werden stärker als bisher ihr Leben selbst mitgestalten. Das wird zur Folge haben, dass zentrale Standorte mit einer großen Anzahl von Plätzen (, die u.a. entstanden sind, weil sie einfacher zu organisieren waren,) so nicht mehr bestehen bleiben. Denn viele Menschen mit Unterstützungsbedarf werden lieber dort wohnen wollen, wo alle anderen auch wohnen: Inklusion statt Isolation. Konkret geht es um die systematische Entwicklung gemeindeintegrierter, kleiner Wohnformen. Im Zuge dessen werden die bisher eher institutionsbezogenen Versorgungsstrukturen zugunsten einer personorientierten Dienstleistungsorganisation für Assistenz weiter entwickelt. Menschen mit Assistenzbedarf werden stärker als bisher



Akteure im Kontext ihrer Lebensplanung und Alltagsgestaltung. Sie sind nicht mehr nur Empfänger von Hilfen, sondern viel stärker als bisher Nutzer von Dienstleistungen mit Anspruch auf eine bestimmte Qualität.

Die veränderte Sicht hat auch bei der Diakonie Himmelsthür Entwicklungen angestoßen, die eine grundlegende Veränderung der Angebotsstrukturen nach sich ziehen. Entsprechend wird die Diakonie Himmelsthür ihr Profil als spezialisierter Dienstleistungsanbieter für individuelle und passgenaue Unterstützungsangebote für Menschen mit Assistenzbedarf aller Altersgruppen in den Bereichen Wohnen, Pflege, lebenspraktische Begleitung, Bildung, Ausbildung, Arbeit und Freizeitgestaltung in den nächsten Jahren deut-

lich schärfen. Im Vordergrund steht der sukzessive Abbau von traditionellen Einrichtungsstrukturen zugunsten dezentraler orts- oder stadtteilorientierter Einheiten, deren Leistungen individuell auf den Menschen mit Assistenzbedarf abgestimmt sind mit dem Ziel, dass jeweils mögliche Höchstmaß an gleichberechtigter Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft zu erreichen. Mit diesem Prozess rückt die Diakonie Himmelsthür den Menschen mit Unterstützungsbedarf und damit auch die Frage nach der Qualität und Wirksamkeit der individuell bereitgestellten Assistenz- und Unterstützungsleistungen noch stärker in den Mittelpunkt ihres Handelns. Dieses konsequente Bekenntnis zur Kundenorientierung besagt, dass die Qualität der erbrachten Leistungen aus der Sicht des Kunden definiert und beurteilt wird. Der Mensch mit Assistenzbedarf wird dementsprechend als „Kunde“ wahrgenommen und deshalb auch so bezeichnet. Dies impliziert bewusst eine Abgrenzung zu Begriffen wie „Hilfebedürftiger“ oder „Hilfeempfänger“, weil diese sprachlich ein Gefälle zwischen dem Helfenden und

demjenigen der Hilfe bedarf, also keine Begegnung auf „Augenhöhe“, ausdrücken. Auch grenzt er sich vom Begriff „Bewohner“ ab, der sich wiederum zu eindimensional auf die Wohnsituation bezieht und nicht das gesamte Spektrum der Leistungen der Diakonie Himmelsthür widerspiegelt. Ebenso wenig ist ein Kundenbegriff gemeint, der einem klassischen Wirtschaftsverständnis entspricht und „Kunde“ mit „Käufer“ gleichsetzt. Vielmehr stellt der Kundenbegriff der Diakonie Himmelsthür die Individualität und die Vielfältigkeit der Wünsche und Bedürfnisse eines Menschen, der selbst oder für den stellvertretend Wohnangebote und Dienstleistungen der Assistenz nachgefragt werden, in den Mittelpunkt. Dieses Verständnis steht im Einklang mit dem Grundverständnis der modernen Behindertenhilfe, welches ebenfalls vom „Kunden“ her denkt, wenn es darum geht, ausgehend vom individuellen Unterstützungsbedarf eines Menschen, Assistenzangebote so organisiert, dass diese passgenau sind und dem Betroffenen ein Höchstmaß an Selbstbestimmung und Teilhabe sichern.

Guido Moormann;  
Kundenmanager  
Region Niedersachsen Nord

Zeichnung:  
Werner „Tiki“ Küstenmacher  
Motiv bestellbar bei  
[www.aha-plakat.de](http://www.aha-plakat.de)

## Beratungsstellen

Die Öffnungszeiten erfragen Sie bitte über die Kontaktmöglichkeiten.

### Ambulante Angebote und Versorgung

Alten- und Krankenpflege  
Tel.: 05121 / 604 449  
Fax: 05121 / 604 88449  
Mail: info@lambertinum.net

Ambulant betreutes Wohnen  
Tel.: 05121 / 604 149  
Fax: 05121 / 604 88149  
Mail: abw@lambertinum.net

### Beratung für Menschen mit geistiger Behinderung

Mehrgenerationenhaus Hildesheim  
Info Raum 1.01, Steingrube 19A, 31141 Hildesheim  
Tel.: 05121 / 9361917  
oder direkt:  
Monika Mai, Diplom Sozialpädagogin  
Tel.: 05121 / 604 365  
Mobil: 0162 2182 434  
Mail: monika.mai@dw-hi.de

### Beratungsstelle für Unterstützte Kommunikation

Stadtweg 100, 31139 Hildesheim,  
OT Sorsum  
Petra Witting  
Tel.: 05121 / 604 125  
Fax: 05121 / 604 88125  
Mail: petra.witting@dw-hi.de

### Morgenlicht Beratung für Eltern von Kindern mit geistiger Behinderung

Familienbüro Hildesheim, Schuhstraße  
5, 31134 Hildesheim  
Tel.: 05121 / 2829370  
Fax: 05121 / 2829399  
Mail: familienbüro@stadt-hildesheim.de

## Ansprechpartner für unsere Angebote

### Sie wünschen

- Informationen über die Diakonie Himmelsthür?
- einen Besuch in unseren Einrichtungen?
- ein persönliches Gespräch?

Wenden Sie sich bitte an unser Kundenmanagement.

### Wir bieten Ihnen:

- individuelle Beratung von Angehörigen und Familien
- persönliche Begleitung von der ersten Anfrage bis zur Aufnahme in ein passendes Angebot
- Informationen zu allen Angeboten der Diakonie Himmelsthür
- Vermittlung von weiterführenden Angeboten

Sie erreichen uns über die **zentrale Servicenummer 0 51 21 / 604-440**

Diakonie Himmelsthür  
Kundenmanagement  
Stadtweg 100  
31139 Hildesheim  
beratung@dw-hi.de

**Sie suchen** eine Beratung in Ihrer Nähe oder möchten einen Kundenmanager direkt erreichen?

Hier finden Sie die **regionalen Ansprechpartner:**

### Kinder- und Jugendbereich

Beratungsstelle: Stadtweg 107b,  
31139 Hildesheim  
Reinhard Komischke-Mast  
Telefon: 05121 / 604 124  
Fax: 05121 / 604 103  
reinhard.komischke-mast@dw-hi.de

### Region Niedersachsen Nord

Beratungsstelle: Dr.-Klingenberg-  
Straße 96, 27793 Wildeshausen  
Guido Moormann  
Telefon: 0 44 31 / 83-678  
Mobil: 01 62 / 21 82 308  
Fax: 0 51 21 / 604-88 678  
guido.moormann@dw-hi.de

### Region Niedersachsen Mitte

Beratungsstelle:  
Linderter Weg 2, 31832 Springe  
Sigrid Jahnel  
Tel.: 0 51 21 / 604-439  
Mobil: 01 62 / 21 82 422  
Sigrid.Jahnel@dw-hi.de

### Region Hildesheim

Beratungsstelle: Stadtweg 107a,  
31139 Hildesheim  
Monika Mai  
Telefon 0 51 21 / 604-365  
Mobil: 01 62 / 2 182 434  
Fax: 0 51 21 / 604-88 365  
monika.mai@dw-hi.de

### Region Niedersachsen Süd

Beratungsstelle: Marktstraße 40,  
31162 Bad Salzdetfurth  
Tugba Schwarzer  
Tel.: 0 51 21 / 604-430  
Mobil: 01 62 / 2 18 24 35  
Tugba.Schwarzer@dw-hi.de

## Spendenkonto

Bank f. Sozialwirtschaft  
(BLZ 251 205 10)  
Konto 44 111 00

## Impressum

### Herausgeber:

Diakonie Himmelsthür,  
Stadtweg 100, 31139 Hildesheim  
www.diakoniehimmelsthuer.de

### Redaktionsanschrift:

Diakonie Himmelsthür  
Öffentlichkeitsarbeit  
Stadtweg 107, 31139 Hildesheim  
Tel 05121 604-266, Fax 05121 604 88266  
frank.huesemann@dw-hi.de

V.i.S.d.P.: Ute Quednow

Titelbild gestaltet mit Motiven von  
Werner „Tiki“ Küstenmacher

### Diakonie Himmelsthür

ist eine eingetragene Marke der  
Diakonischen Werke Himmelsthür  
in Hildesheim e.V.