

**Rahmenvertrag nach § 80 SGB XII zur Erbringung von Leistungen  
der Sozialhilfe nach §§ 67 ff. SGB XII in Niedersachsen**

**Anlage 7: Handreichung zur Barrierefreiheit in Einrichtungen der  
Hilfe nach §§ 67 ff SGB XII – Anforderungen an die Strukturqualität  
im Sinne von § 17 Abs. 2 i) LRV**

# Inhalt

|       |                                                                                                           |    |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | Einleitung .....                                                                                          | 3  |
| 1.1   | Definition von Barrierefreiheit .....                                                                     | 4  |
| 1.2   | Bedeutung für Gesellschaft und Einzelne .....                                                             | 5  |
| 1.3   | Zielsetzung der Handreichung .....                                                                        | 6  |
| 2.    | Rechtliche Grundlagen .....                                                                               | 7  |
| 2.1   | Nationale Gesetze und Verordnungen, internationale Standards und allgemeine untergesetzliche Normen ..... | 7  |
| 2.2   | Landesrahmenvertrag 2022 .....                                                                            | 10 |
| 3.    | Aspekte der Barrierefreiheit .....                                                                        | 11 |
| 3.1   | Barrierefreiheit in der digitalen Welt .....                                                              | 11 |
| 3.2   | Barrierefreiheit im öffentlichen Verkehr .....                                                            | 14 |
| 3.2.1 | Erreichbarkeit von Hilfeangeboten und Mobilität .....                                                     | 14 |
| 3.2.2 | Anpassungen im öffentlichen Nah- und Fernverkehr / Maßnahmen zur Verbesserung der Zugänglichkeit .....    | 14 |
| 3.3   | Barrierefreiheit in der gebauten Umwelt.....                                                              | 15 |
| 3.3.1 | Zugänglichkeit von Gebäuden und öffentlichen Räumen.....                                                  | 15 |
| 3.3.2 | Zugang zu Unterkünften.....                                                                               | 15 |
| 3.3.3 | Zugang zu öffentlichen Einrichtungen und Dienstleistungen .....                                           | 15 |
| 3.3.4 | Richtlinien und Standards (z.B. DIN-Normen) – .....                                                       | 16 |
| 3.3.5 | Good Practices und Beispiele .....                                                                        | 16 |
| 3.3.6 | Räumliche Ausgestaltung – Kontraste / Farben.....                                                         | 16 |
| 3.4   | Kommunikationsbarrieren .....                                                                             | 17 |
| 3.5   | Informations- und Unterstützungsbarrieren.....                                                            | 21 |
| 3.6   | Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft.....                                                                | 23 |
| 4.    | Planung und Umsetzung .....                                                                               | 24 |
| 4.1   | Hinweise zur Herstellung barrierefreier Erreichbarkeit und Mobilität: .....                               | 25 |
| 4.2   | Herstellung von Barrierefreiheit in der gebauten Umwelt .....                                             | 26 |
| 4.3   | Hinweise zur Herstellung digitaler Teilhabe: .....                                                        | 27 |
| 4.4   | Schritte zur Erstellung eines Barrierefreiheitskonzepts .....                                             | 27 |
| 4.4.1 | Abbau von Kommunikationsbarrieren .....                                                                   | 28 |
| 4.4.2 | Abbau von Informations- und Unterstützungsbarrieren .....                                                 | 30 |
| 4.4.3 | Förderung gesellschaftlicher Teilhabe.....                                                                | 31 |
| 4.5   | Hinweise zur Finanzierbarkeit von Maßnahmen zur Herstellung der Barrierefreiheit: .....                   | 32 |
|       | ANHANG .....                                                                                              | 33 |

## 1. Einleitung

Das Land Niedersachsen möchte mehr für den Abbau von Barrieren tun, damit alltägliche Ziele für alle Menschen, mit und ohne Behinderungen, gut und selbstständig erreichbar und nutzbar sind. Damit das gelingt, muss das Thema Barrierefreiheit „in die Köpfe“ – auch von Politik und Verwaltung. Das Ziel Barrierefreiheit bedeutet, dass Einschränkungen für alle Menschen beseitigt werden sollen, hier für Menschen, bei denen besondere Lebenslagen mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, die sie aus eigener Kraft nicht überwinden können.

Barrieren sind dabei in einem weiten Sinne zu verstehen: Neben Barrieren, mit denen Menschen aufgrund körperlicher, geistiger oder psychischer Einschränkungen in ihrer Umgebung konfrontiert sind, treffen Menschen in sozialen Schwierigkeiten auch auf Barrieren, die sich aus der Zugänglichkeit des Systems selbst ergeben können und von jedem Menschen individuell sehr unterschiedlich wahrgenommen werden.

Der Abbau von Barrieren sollte als Alltagsaufgabe verstanden und umgesetzt werden. Denn: Barrieren entstehen immer wieder neu und hundertprozentige Barrierefreiheit ist abschließend nicht herstellbar. Nach wie vor setzen viele Menschen Barrierefreiheit vor allem mit der Beseitigung baulicher Hindernisse und einseitig mit „Rampen für Rollstuhlfahrende“ gleich und verstehen den Abbau von Barrieren als Anforderung einer Minderheit. Dies und die Komplexität des Themas führen dazu, dass der Abbau von Barrieren nicht ausreichend angegangen wird. Dabei nützt Barrierefreiheit nicht nur Menschen mit Behinderungen, sondern vielen Menschen in unterschiedlichen Lebensphasen. Es reicht nicht aus, wenn alle zustimmen, dass Barrierefreiheit wichtig ist. Das Thema muss im Alltag bei Entscheidungen von Beginn an mitberücksichtigt und auch umgesetzt werden.

Der Landesrahmenvertrag nach § 80 SGB XII zur Erbringung von Leistungen der Sozialhilfe nach §§ 67 ff. SGB XII in Niedersachsen bietet neben allgemeinen rechtsverbindlichen Vorgaben verschiedene Anknüpfungspunkte zur Umsetzung im Helfefeld, auf die in dieser Handreichung näher eingegangen wird.

### *1.1 Definition von Barrierefreiheit*

Bei Barrierefreiheit geht es um die Gestaltung des allgemeinen Lebensumfeldes aller. Das heißt, Orte sind so zu gestalten, dass sie für alle Menschen „ohne fremde Hilfe“ auffindbar, zugänglich und nutzbar sind.

Eine Definition ist in Art. 9 UN-Behindertenrechtskonvention enthalten: Danach ist Menschen mit Behinderungen der gleichberechtigte Zugang zur physischen Umwelt, zu Transportmitteln, Information und Kommunikation, einschließlich Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen, sowie zu anderen Einrichtungen und Diensten, die der Öffentlichkeit in städtischen und ländlichen Gebieten offenstehen oder für sie bereitgestellt werden, zu gewährleisten.

Die UN-Behindertenrechtskonvention als maßgebliche völkerrechtliche Grundlage stellt somit auf das Kriterium der „Zugänglichkeit“ ab.

Auf nationaler und landesrechtlicher Ebene, geregelt im § 4 des Behindertengleichstellungsgesetzes (BGG) sowie in § 2 Abs. 3 Niedersächsisches Behindertengleichstellungsgesetz (NBGG) gelten bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche als barrierefrei, wenn sie für Menschen mit Behinderungen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe auffindbar, zugänglich und nutzbar sind.

Diese Regelung definiert den Begriff der Barrierefreiheit, während die Verpflichtung zur Umsetzung für öffentliche Stellen (wie z.B. Behörden, Gerichte, sonst. Einrichtungen des Landes und der Kommunen in öffentl.-rechtl. Rechtsform und unter deren Aufsicht stehende Körperschaften, Anstalten und Stiftungen) aus den weiterführenden Vorschriften des NBGG (insbesondere §§ 7, 8 und 9a) hervorgeht.

Somit wird die völkerrechtliche Definition der Zugänglichkeit in der nationalen Umsetzung um die Kriterien der Auffindbarkeit und Nutzbarkeit erweitert und damit im Ergebnis konkretisiert.

Das Helfefeld nach §§ 67 ff. SGB XII versteht sich als niedrigschwellige Leithilfe, die im Bedarfsfall auch den Weg in angrenzende, spezialisierte Helfefelder ermöglichen soll. Gleichwohl ist für manche Menschen auch der Zugang in diese Unterstützung

erschwert, wenn sie aufgrund ihrer Lebensumstände rechtliche und strukturelle Anforderungen als erschwerend erleben und deshalb nicht immer den Weg in die Hilfe finden. Diese systemimmanenten Barrieren gilt es aufzuzeigen und Hinweise zur Überwindung zu geben.

Diese systemimmanenten Barrieren treten zu den Barrieren des Gleichstellungsrechtes für Menschen mit Behinderungen im Wortsinne hinzu und erweitern den Betrachtungsrahmen.

### *1.2 Bedeutung für Gesellschaft und Einzelne*

Barrierefreiheit ist ein Menschenrecht und Grundlage einer inklusiven Gesellschaft. Immer wenn Menschen auf Barrieren stoßen, bleiben ihnen die volle Teilhabe an der Gesellschaft und selbstbestimmtes Leben verwehrt. Daher steht es in der Verantwortung der Gesellschaft, öffentlich zugängliche Räume und Angebote zur sozialen Unterstützung für Menschen, bei denen eine besondere Lebenslage mit sozialen Schwierigkeiten verknüpft ist, für alle nutzbar auszugestalten. Wenn öffentliche Räume und Dienstleistungen für alle zugänglich sind, wird die Stigmatisierung verringert und die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben gefördert.

Ziel der Akteure im Helfefeld nach §§ 67 ff. SGB XII muss es daher sein, auf allen Ebenen die Perspektiven und besonderen Bedarfe der Menschen mitzudenken und Möglichkeiten zu schaffen, den bestehenden Rechtsanspruch auf Unterstützung und Begleitung in einer herausfordernden Lebenslage möglichst umfassend zu realisieren. Beispielhaft und daher nicht abschließend aufgezählt soll Barrierefreiheit

- **Zugang zu Dienstleistungen ermöglichen**

Barrierefreie Informationen über sowie barrierefreie Zugänge zu Einrichtungen ermöglichen es wohnungslosen Menschen, wichtige Dienstleistungen wie medizinische Versorgung, Sozialhilfeleistungen und Beratungsangebote leichter zu erreichen. Daher führt ein barrierefreier Zugang in die Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII dazu, andere Hilfearten, die möglicherweise Hürden aufweisen, besser zu erschließen.

- **Sicherheit und Mobilität bieten**

Barrierefreie Räume und öffentliche Plätze bieten eine sichere Umgebung, in der sich wohnungslose Menschen bewegen können, ohne Angst vor Stürzen oder anderen Gefahren haben zu müssen. Dies fördert ihre Unabhängigkeit und Mobilität.

- **Zur Verbesserung der Lebenssituation beitragen**

Durch barrierefreie Angebote können auch Menschen in sozialen Schwierigkeiten dabei unterstützt werden, ihre Lebenslage zu verbessern bzw. eine Verschlimmerung zu verhüten. Die Berücksichtigung des individuellen gesundheitlichen und/oder personenbezogenen Bedarfs in der Angebotsstruktur und Ausgestaltung der Räumlichkeiten ist ein wesentlicher Baustein zum Erfolg der Hilfe.

- **Chancengleichheit herstellen**

Barrierefreiheit ist ein wichtiger Schritt in Richtung Chancengleichheit. Wenn alle Menschen, unabhängig von ihren Lebensumständen oder körperlichen und kognitiven Fähigkeiten, Zugang zu den gleichen Ressourcen haben, kann sich ihre Situation verbessern.

### *1.3 Zielsetzung der Handreichung*

Diese Handreichung richtet sich an Leistungserbringer und die Träger der Sozialhilfe (örtlich und überörtlich), die im Interesse der Leistungsberechtigten in den Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII zusammenwirken, um den bestehenden Rechtsanspruch auf Begleitung in einer herausfordernden Lebenslage zu erkennen und den leistungsberechtigten Personen bedarfsgerechte Angebote zugänglich zu machen.

Die Handreichung soll Wege aufzeigen, wie dies in der Umsetzung erreicht werden kann, indem vor allem die Perspektive der die Angebote nutzenden Menschen verdeutlicht und in den Mittelpunkt gestellt wird.

Sie ist ein **Living Document** und unterliegt als solches der fortwährenden Überprüfung und Fortschreibung.

## 2. Rechtliche Grundlagen

### *2.1 Nationale Gesetze und Verordnungen, internationale Standards und allgemeine untergesetzliche Normen*

Die rechtlichen Grundlagen für die Barrierefreiheit variieren je nach Land, dennoch haben viele Länder gemeinsame Prinzipien, insbesondere dann, wenn sie sich an den Vorgaben der UN-Behindertenrechtskonvention orientieren.

Das Grundgesetz (GG) formuliert in Artikel 3 Absatz 3 Satz 2 GG: „Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden.“

Im Folgenden werden zunächst die gesetzlichen Grundlagen beschrieben, dann technische Normen und nachfolgend Richtlinien und Standards.

#### **Gesetzliche Grundlagen (rechtlich bindend)**

Die **UN-Behindertenrechtskonvention** (UN-BRK, vollständig: Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen) wurde 2006 von den Vereinten Nationen verabschiedet und ist seit 2009 in Deutschland rechtsverbindlich. Die Konvention hat das Ziel, die vollen und gleichberechtigten Menschenrechte von Menschen mit Behinderungen zu schützen und ihre gesellschaftliche Teilhabe zu fördern.

Im **Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz** (AGG), das seit 2006 in Deutschland gilt und umgangssprachlich oft als „Antidiskriminierungsgesetz“ bezeichnet wird, wird das Ziel festgelegt, dass niemand wegen ethnischer Herkunft, seinem Geschlecht, seiner Religion bzw. Weltanschauung, Behinderung, Alter oder sexuellen Identität diskriminiert werden darf.

Das **Behindertengleichstellungsgesetz** (BGG) ist ein deutsches Bundesgesetz. Es regelt die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen im Zuständigkeitsbereich des Bundes. Es wurde erstmals 2002 beschlossen und mehrfach angepasst, z.B. zur Umsetzung der o.g. UN-Behindertenrechtskonvention. Das Gesetz gilt für Bundesbehörden und Einrichtungen, also z.B. Ministerien, Jobcenter (soweit sie Bundesaufgaben erfüllen), die Deutsche Bahn (teilweise), Bundespolizei usw. Obwohl private Unternehmen nicht direkt verpflichtet sind, wirkt das Gesetz oft vorbildhaft.

Das **Niedersächsische Behindertengleichstellungsgesetz** (NBGG) ist ein Landesgesetz in Niedersachsen, das die Rechte von Menschen mit Behinderungen regelt. Es soll Diskriminierung verhindern sowie Barrierefreiheit und Teilhabe fördern. Das Gesetz richtet sich in erster Linie an Behörden und öffentliche Stellen des Landes.

Sein Ziel ist es, die öffentliche Verwaltung inklusiver und barrierefreier zu gestalten und setzt damit die UN-BRK auf Landesebene um.

Das **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz** (BFSG) ist seit dem 28.06.2025 (mit Übergangsfristen) in Kraft. Es zielt auf mehr Barrierefreiheit bei Produkten und Dienstleistungen im privaten Bereich ab – und nicht nur im öffentlichen Sektor. Kern des Gesetzes ist die Umsetzung der EU-Richtlinie über die Barrierefreiheitsanforderungen (European Accessibility Act – EAA) in deutsches Recht. Es soll sicherstellen, dass alle Menschen – mit und ohne Behinderungen – gleichberechtigt Zugang zu wichtigen digitalen und technischen Angeboten haben. Darüber hinaus soll ein inklusives Design bei privatwirtschaftlichen Angeboten gefördert werden. Das Gesetz verpflichtet Unternehmen zur Barrierefreiheit bei bestimmten Produkten und Dienstleistungen. Die Marktüberwachung übernimmt eine gemeinsame Stelle der Bundesländer.

### **Technische Normen (Planung und Bau, oft in Gesetze integriert)**

Die frühere **DIN 18024** war eine Normenreihe zur Planung und Ausführung von barrierefreien baulichen Anlagen für Menschen mit Behinderungen. Sie wurde durch die nachfolgend beschriebene DIN-18040 ersetzt.

Die **DIN 18040-1 – Barrierefreies Bauen: Öffentlich zugängliche Gebäude** ist seit 2010 gültig und gilt für alle öffentlichen Gebäude. Die DIN 18040-1 legt fest, wie Gebäude und Außenanlagen geplant und gebaut werden müssen, damit sie für alle Menschen barrierefrei nutzbar sind – unabhängig vom Alter oder einer Behinderung. Die DIN 18040-1 ist technisch normativ, aber nicht automatisch gesetzlich verpflichtend. Sie wird jedoch häufig in Landesbauverordnungen oder Förderprogrammen verbindlich gemacht.

Die **DIN 18040-2 – Barrierefreies Bauen: Wohnungen** ist seit 2011 gültig und verfolgt das Ziel, Wohnungen so zu planen und zu bauen, dass sie für alle Menschen – mit und ohne Behinderungen – dauerhaft oder vorübergehend barrierefrei nutzbar sind. Ziel ist ein selbstbestimmtes Wohnen für Menschen mit unterschiedlichen Bedürfnissen. Sie legt den Grundstandard der Barrierefreiheit für Neubau und Umbau fest und gilt für Wohnungen, Wohngebäude, Wohnheime, Heime und Seniorenwohnanlagen.

### **Richtlinien und Standards**

Die **Richtlinien für barrierefreie Webinhalte – Web Content Accessibility Guidelines** –(WCAG) definieren technische Standards für barrierefreie Websites, Apps und digitale Inhalte. Die Richtlinien sollen sicherstellen, dass Menschen mit Behinderungen digitale Angebote gleichberechtigt nutzen können. Die Richtlinien basieren auf

vier zentralen Prinzipien (englisch: POUR): Wahrnehmbarkeit (Perceivable), Bedienbarkeit (Operable), Verständlichkeit (Understandable) sowie Robustheit (Robust). Die WCAG sind der weltweite Standard für die digitale Barrierefreiheit. Die aktuelle Version lautet WCAG 2.1, die WCAG 2.2 ist in Vorbereitung. Sie wird zusätzliche Anforderungen für z.B. Touch-Bedienung, einfachere Formulare und Fokus-Anzeigen für Tastaturnutzer fokussieren. Nach WCAG 2.1 und 2.2 werden Testkriterien auf drei Konformitätsstufen festgelegt: A, AA und AAA.

Die **Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung** (BITV 2.0) ist eine deutsche Verordnung zur digitalen Barrierefreiheit und wichtig für Behörden und den Bund.

Die **Niedersächsische Verordnung über barrierefreie Informationstechnik öffentlicher Stellen** (NBITVO) basiert auf dem o.g. Niedersächsischen Behindertengleichstellungsgesetz (NBGG) und dient der Umsetzung der EU-Richtlinie 2016/2102, die einen barrierefreien Zugang zu Websites und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen vorschreibt. Sie gilt in Niedersachsen für öffentliche Stellen – also Behörden, Ministerien, kommunale Einrichtungen – sowohl für Internetauftritte als auch mobile Apps. Die Verordnung legt verbindliche Vorschriften fest, damit digitale Angebote öffentlicher Stellen in Niedersachsen barrierefrei gestaltet sind. Sie definiert klare technische Vorgaben, eine jährliche Dokumentation, Überwachung und ein kontinuierliches Verbesserungsverfahren – alles im Rahmen des o.g. NBGG und europäischer Barrierefreiheitsrichtlinien.

### **Praxisleitfäden und Empfehlungen**

Folgende Praxisleitfäden seien beispielhaft genannt:

**Leitfaden Barrierefreies Bauen:** Herausgegeben von der Bundesarchitektenkammer und den Bauämtern. Der Leitfaden ist eine Planungshilfe für Architekten.

**Leitfaden Digitale Barrierefreiheit:** Herausgeber ist die Aktion Mensch / DIAS / BFII-Bund. Der Leitfaden unterstützt die Umsetzung digitaler Barrierefreiheit.

**Leitfaden Leichte Sprache:** Herausgegeben vom Netzwerk Leichte Sprache. Der Leitfaden enthält Regeln für verständliche Sprache.

**Leitfaden “Barrierefreiheit durch Leitsysteme“:** Herausgeber ist der Deutsche Blinden- und Sehbehindertenverband. Er fokussiert die Gestaltung taktiler und visueller Leitsysteme.

## 2.2 Landesrahmenvertrag 2022

Der mit Wirkung zum 01.01.2022 geschlossene Landesrahmenvertrag nach § 80 SGB XII zur Erbringung von Leistungen der Sozialhilfe nach §§ 67 ff. SGB XII in Niedersachsen (LRV) bildet den rechtlichen Rahmen zur Leistungserbringung für Menschen, bei denen besondere Lebensumstände mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, die sie aus eigener Kraft nicht überwinden können. Der darin eröffnete Handlungs- und Leistungsrahmen geht von einem weiten Inklusionsbegriff aus, der bei der Leistungserbringung zu berücksichtigen ist. Dies kommt in den Ausführungen der Präambel zum Ausdruck:

„Die in diesem Rahmenvertrag enthaltenen Regelungen dienen insbesondere dazu, die leistungsberechtigte Person in die Lage zu versetzen, besondere Lebensverhältnisse, die soziale Schwierigkeiten zur Folge haben, zu bewältigen und zu überwinden, die Existenz zu sichern und ein teilhabeorientiertes Leben unter menschenwürdigen Bedingungen zu führen. Die Hilfen sind soweit möglich darauf ausgerichtet zur Selbsthilfe zu befähigen sowie ein selbstbestimmtes Leben in Chancengleichheit zu ermöglichen. (...) Im Rahmen der partnerschaftlichen Zusammenarbeit wirken die Rahmenvertragspartner (...) darauf hin, dass flächendeckende, bedarfsgerechte, diskriminierungsfreie, vergleichbare und inklusiv ausgerichtete Leistungsangebote geschaffen werden, die eine zügige Leistungserbringung ermöglichen. Hierbei sind regionale Besonderheiten sowie eine Sozialraumorientierung zu berücksichtigen. (...) Inklusion bedeutet für uns die Teilhabemöglichkeit aller Menschen unabhängig z. B. von einer Behinderung, ihrer kulturellen oder geschlechtlichen Identität.“

Damit Menschen grundsätzlich angstfrei und ohne Gefahr für ihre körperliche und seelische Gesundheit die Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII nutzen können, sieht der LRV die Verpflichtung zur Erarbeitung und Umsetzung von Maßnahmen und Konzepten zum Gewaltschutz vor.

Für besonders vulnerable Gruppen sind gem. § 7 Abs. 2 Buchst. d) i LRV zudem spezialisierte Gewaltschutzkonzepte und Konzepte zur Stärkung der sexuellen Selbstbestimmung verpflichtende Leistungsbestandteile. Diese Ausrichtung führt dazu, dass über die rein baulichen, technischen und ggf. sprachlichen Hürden in Beratungsstellen und sonstigen Einrichtungen hinaus alle Aspekte in den Blick zu nehmen sind, die es Menschen aufgrund gemachter Erfahrungen und ihrer Lebenswirklichkeit erschweren könnten, die ihnen zustehenden Angebote für sich zu nutzen.

Insbesondere ist darauf hinzuwirken, dass in einem niedrigschwellig wirkenden System auch die Zugänge so niedrigschwellig wie möglich zu gestalten sind. Der

Betrachtungsmaßstab muss dabei vorrangig die Perspektive der hilfeschenden Menschen sein.

### 3. Aspekte der Barrierefreiheit

#### *3.1 Barrierefreiheit in der digitalen Welt*

Die Digitalisierung ist ein zentrales und wichtiges Thema. Teilhabe am gesellschaftlichen Leben ist ein Grundrecht. Die fortschreitende Digitalisierung in allen Lebensbereichen stellt die Gesellschaft in Gänze vor enorme Herausforderungen. Neben einer rasant fortschreitenden Entwicklung von Technologien - mit entsprechenden Lernanforderungen an die Anwenderinnen und Anwender - betrifft dies alle Aspekte des täglichen Lebens, von der Informationsbeschaffung bis zur Inanspruchnahme von Dienstleistungen. Im Internet können Menschen mit und ohne Behinderungen Informationen finden – im Idealfall, ohne auf digitale Barrieren zu stoßen. Die digitale Barrierefreiheit ist ein Qualitätsmerkmal und sollte zwingend immer mitgedacht werden. Die 2009 in Kraft getretene UN-Behindertenrechtskonvention konkretisiert die bereits anerkannten allgemeinen Menschenrechte aus der Perspektive der Menschen mit Behinderungen. Sie beschreibt Teilhabe und Inklusion als Ziele und verlangt Barrierefreiheit in allen Bereichen. Menschen mit Behinderungen sollen ohne Diskriminierung und gleichberechtigt teilhaben können, eben auch im digitalen Raum.

Artikel 9 der UN-Behindertenrechtskonvention verpflichtet die Vertragsstaaten, angemessene Maßnahmen zu treffen, um für Menschen mit Behinderungen den gleichberechtigten Zugang zur physischen Umwelt, zu Transportmitteln, Information und Kommunikation, einschließlich Informations- und Kommunikationstechnologien und -systeme, sowie zu anderen Einrichtungen und Diensten, die der Öffentlichkeit offenstehen oder für sie bereitgestellt werden, zu gewährleisten. Digitale Barrierefreiheit bietet nicht nur für Menschen mit Behinderungen, älteren Personen oder auch Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten einen unerlässlichen Zugang zu Informationen. Sie verbessert letztlich die Nutzbarkeit ganz allgemein für alle Menschen – sei es für Menschen mit oder ohne Behinderungen.

Am 28. Juni 2025 trat das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz in Kraft. Dieses Gesetz verpflichtet nunmehr die Wirtschaft, digitale Produkte und Dienstleistungen barrierefrei zu gestalten und hat somit erhebliche Auswirkungen auf z. B. die Hardware, Software und den Online-Handel. In diesem Kontext werden auch Anbieter von Unterstützungsangeboten für Menschen mit Behinderungen, darunter auch Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten, gefordert sein, ihre Angebote hinsichtlich der digitalen Barrierefreiheit zu überprüfen.

Gerade auch Menschen, die Hilfen im Rahmen der §§ 67 ff. SGB XII zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten in Anspruch nehmen und zusätzlich eine Behinderung aufweisen, sind auf die digitale Barrierefreiheit besonders angewiesen. Dies beginnt damit, dass in den Einrichtungen zunächst überhaupt W-LAN zur Verfügung gestellt wird und endet damit, dass es Hilfsmittel gibt wie vergrößerte Bildschirme, Screenreader o.ä. Auch die

Barrierefreiheit von Dokumenten (Leichte Sprache; barrierefreie PDFs), die für diese Zielgruppe bedeutend sind z. B. für Anträge bei Behörden, wäre ein wichtiger Schritt für deren Teilhabe. Beispielsweise ist es möglich, einen Schwerbehindertenausweis auch online zu beantragen, basierend auf dem Onlinezugangsgesetz.

Für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten im Sinne des § 67 SGB XII mit einer Behinderung stellt die digitale Option folglich einen enormen Mehrwert dar: Informationsbeschaffung, Leistungszugänge und Partizipation sind in der analogen Welt oftmals mit einer Vielzahl unterschiedlicher Barrieren verbunden. Digitale Zugänge senken diese Barrieren, sofern digitale Angebote entsprechend zugänglich gestaltet werden.

Barrierefreiheit in der digitalen Welt bedeutet, dass digitale Angebote wie Websites/Internetseiten, Apps, Dokumente und Software so gestaltet sind, dass sie von allen Menschen – unabhängig von z. B. körperlichen, intellektuellen oder Sinnesbeeinträchtigungen – uneingeschränkt genutzt werden können. Ziel ist die Förderung der Teilhabe im digitalen Raum für alle. Ein barrierefreies Design verbessert ebenfalls die Bedienbarkeit für alle, also auch für Menschen ohne Behinderungen - z. B. bei schlechten Lichtverhältnissen, kleinen Bildschirmen oder temporären Einschränkungen (Usability für alle Nutzergruppen).

Typische Barrieren sind beispielsweise:

- unleserliche Webseiten für Screenreader
- Bilder ohne Alternativtexte
- fehlende Untertitel bei Videos
- Kontraste, die schwer lesbar sind
- eine Navigation, die nicht per Tastatur steuerbar ist
- fehlende Barrierefreiheit bei PDF-Dateien
- keine Leichte Sprache oder Einfache Sprache bei Dokumenten von z. B. Behörden

Zur Erläuterung:

Leichte Sprache (DIN Spec 33429) ist eine regulierte Sprachform des Deutschen mit stark vereinfachtem Satzbau und reduziertem Wortschatz für Personen mit geistigen und seelischen Behinderungen.

Einfache Sprache (DIN 8581-1) ist eine strategisch vereinfachte Form des Deutschen für Personen mit geringerer Literalität.

Um Menschen den Zugang zu digitalen Angeboten zu ermöglichen, ist es wichtig, die infrastrukturellen Zugänge in den Blick zu nehmen: Gibt es Handyladestationen, gibt es öffentliche Zugänge zu den Digitalangeboten, gibt es Assistenzleistungen (Digitalassistenz)?

Grundsätzlich gibt es einen guten Willen auch in Niedersachsen, die digitale Barrierefreiheit voranzutreiben. Immer mehr Webseiten und mobile Anwendungen zeigen Elemente der barrierefreien IT. Während öffentliche Stellen grundsätzlich zu barrierefreien Webangeboten

verpflichtet sind, gilt dies nicht für alle privaten Anbieter. Hier richtet sich die Verpflichtung aus dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz nach Kriterien wie der Art und Größe des Unternehmens.

Die Überwachungsstelle barrierefreie IT für Verwaltungsbehörden wurde nach § 9c NBGG in Niedersachsen beim Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Gleichstellung angesiedelt. Sie hat u. a. die periodische Überwachung der Internetseiten und mobilen Anwendungen öffentlicher Stellen auf Erfüllung der Barrierefreiheitsanforderungen als Aufgabe.

Für Leistungserbringer, die nach dem Landesrahmenvertrag nach § 80 SGB XII ihre Vergütung aus den Haushalten der öffentlichen Hand erhalten und damit überwiegend öffentlich finanziert sind, besteht die Möglichkeit, sich mit der Bitte um Prüfung der Einhaltung der digitalen Barrierefreiheit an diese Überwachungsstelle zu wenden. Sofern die Prüfung auf den Status einer öffentlichen Stelle positiv ausfällt, kann eine Überprüfung eingeplant werden.

Eine weitere wichtige Institution ist die Schlichtungsstelle nach § 9d NBGG in Niedersachsen, angedockt bei der Landesbeauftragten für Menschen mit Behinderungen. Die Aufgabe der Schlichtungsstelle ist ebenso die Erfüllung der europarechtlichen Verpflichtungen der öffentlichen Stellen der EU-Richtlinie 2016/2102. Die Schlichtungsstelle nimmt konkrete Beschwerden über fehlende digitale Barrierefreiheit nach einer erfolglosen Auseinandersetzung mit der betroffenen öffentlichen Stelle entgegen.

Die Notwendigkeit barrierefreier Online-Angebote wird zunehmend anerkannt, denn nur so können alle Bürgerinnen und Bürger gleichberechtigt an der digitalen Welt teilhaben. Ein wesentlicher Faktor auf diesem Weg ist die Sensibilisierung für die vielfältigen Bedarfe von Menschen mit Behinderungen. Mit einem breiten Bewusstsein zur digitalen Barrierefreiheit in allen Bereichen der Verwaltung, der Angebote der Freien Wohlfahrtspflege und darüber hinaus kann die digitale Inklusion langfristig auch flächendeckend gelingen.

An dem Prozess zur Gestaltung eines barrierefreien Zugangs zu digitalen Angeboten soll und muss sich auch die Hilfe gem. §§ 67 ff. SGB XII in Niedersachsen beteiligen. Eine Reihe von Einrichtungen hat bereits Maßnahmen zur digitalen Erreichbarkeit und digitalen Teilhabe wohnungsloser Menschen ergriffen.

## *3.2 Barrierefreiheit im öffentlichen Verkehr*

### *3.2.1 Erreichbarkeit von Hilfeangeboten und Mobilität*

Im öffentlichen Verkehr ist Barrierefreiheit für alle Menschen von Vorteil, für Menschen mit Beeinträchtigungen und besonderen sozialen Schwierigkeiten allerdings von elementarer Bedeutung, um überhaupt bestehende Hilfeangebote zu erreichen.

Es ist dabei nicht nur an die Menschen zu denken, deren Beeinträchtigungen und Schwierigkeiten sichtbar sind (wie z.B. bei blinden Menschen oder Menschen mit Rollstuhl oder Rollator), sondern wirklich an die Bedürfnisse möglichst „aller“ zu denken und diese zu berücksichtigen.

Öffentliche Verkehrsmittel wie Busse und Bahnen mit barrierefreien Zugängen allein reichen nicht aus. Sinnesbeeinträchtigte Menschen benötigen z.B. taktile Leitsysteme an Haltestellen, Ansagen an den Stationen, kontrastreiche Beschilderungen.

Mobilität ist eine Grundvoraussetzung für die gesellschaftliche Teilhabe aller Menschen.

Für Menschen mit unterschiedlichen Unterstützungsbedarfen stellt Mobilität oft eine besondere Herausforderung dar. Für Menschen mit einem Unterstützungsbedarf nach §§ 67 ff. SGB XII ist die Erreichbarkeit der Angebote mit dem ÖPNV von besonderer Bedeutung, weil ihre Möglichkeiten zur Mobilität aufgrund der komplexen Lebenslage oftmals eingeschränkt sind.

### *3.2.2 Anpassungen im öffentlichen Nah- und Fernverkehr / Maßnahmen zur Verbesserung der Zugänglichkeit*

Ein kontinuierlicher Ausbau der barrierefreien Infrastruktur im öffentlichen Verkehr (z.B. Aufzüge, akustische und visuelle Informationen) sowie die Weiterentwicklung geeigneter Fahrzeuge für alle Menschen mit Beeinträchtigungen sind notwendig.

Insbesondere sollten regelmäßige Überprüfungen stattfinden, um ggf. weitere bestehende Barrieren zu identifizieren und geplante Maßnahmen hinsichtlich der Barrierefreiheit zu evaluieren.

Dabei ist eine Beteiligung von Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten anzustreben.

### *3.3 Barrierefreiheit in der gebauten Umwelt*

#### *3.3.1 Zugänglichkeit von Gebäuden und öffentlichen Räumen*

Um eine gesellschaftliche und gemeinschaftliche Teilhabe zu ermöglichen, ist die Zugänglichkeit von Gebäuden und öffentlichen Räumen eine Grundvoraussetzung. Bei Neubauten ergeben sich die Anforderungen an Barrierefreiheit bei Planung und Umsetzung im Wesentlichen aus der NBauO und § 7 NBGG.

Dazu gehören stufenlose Eingänge zu Gebäuden, Rampen, Aufzüge, breite Türen und ausreichende Bewegungsflächen, aber auch taktile Leitsysteme und eine für alle Menschen nutzbare Beschilderung und Informationen, z.B. Piktogramme/ Leichte Sprache, Ruheraum. Sanitäre Einrichtungen müssen entsprechend der DIN- Normen hergestellt werden.

Bei Bestandsgebäuden sind Sanierungen und Anpassungen wichtig, um entsprechende Standards zu erreichen.

#### *3.3.2 Zugang zu Unterkünften*

Für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten müssen Unterkünfte so gestaltet und gebaut sein, dass diese unabhängig von körperlichen oder sonstigen Beeinträchtigungen erreichbar und nutzbar sind.

Ein Standard sollte dabei auf barrierefreie Eingänge gelegt werden, die leicht auffindbar und erreichbar sind. Zumindest anteilig müssen Schlafplätze und Sanitäreinrichtungen barrierefrei mitgedacht und für alle Nutzergruppen vorhanden und zugänglich sein.

#### *3.3.3 Zugang zu öffentlichen Einrichtungen und Dienstleistungen*

Öffentliche Einrichtungen und Dienstleistungen stehen **allen** Menschen zur Verfügung und berücksichtigen selbstverständlich auch die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen sowie von Personen in besonderen sozialen Schwierigkeiten. Der Zugang ist insoweit von zentraler Bedeutung. Gesundheitseinrichtungen, Beratungsstellen und Behörden wie z.B. Bürgerämter oder Gemeindeverwaltungen müssen barrierefrei erreichbar sein und ihre Dienstleistungen in einer für alle Menschen nutzbaren Weise erbringen. Neben den baulichen Anforderungen ist eine bürgernahe Kommunikation auf Augenhöhe für alle Nutzergruppen wichtig. Bei den Serviceangeboten und Informationen müssen die unterschiedlichen physischen, psychischen und kognitiven Beeinträchtigungen berücksichtigt und Unterstützungsmöglichkeiten vorhanden sein.

#### *3.3.4 Richtlinien und Standards (z.B. DIN-Normen) –*

Die Einhaltung der DIN-Normen, insbesondere der DIN 18040, ist für die Barrierefreiheit in der gebauten Umwelt von wesentlicher Bedeutung. Diese Normen geben richtungsweisende Standards zur Gestaltung barrierefreier Bauwerke vor und sollten daher sowohl im Neubau als auch bei Renovierungen von Bestandsbauten berücksichtigt werden.

#### *3.3.5 Good Practices und Beispiele*

In Niedersachsen gibt es bereits einige Vorzeigeprojekte, wie z.B. die barrierefreie Gestaltung öffentlicher Plätze in Göttingen, die als Modell für andere Städte dienen können. Hier wurde ein ganzheitlicher Ansatz zur Schaffung barrierefreier Lebensräume verfolgt. Diese Beispiele können als Inspiration für neue Projekte und Initiativen dienen.

#### *3.3.6 Räumliche Ausgestaltung – Kontraste / Farben*

Die räumliche Ausgestaltung ist für die Orientierung und das Auffinden sehr wichtig. In öffentlichen Einrichtungen mit hohem Publikumsverkehr sind übersichtliche Eingänge und Wege innerhalb von Gebäuden für viele Menschen eine große Hilfe. Insbesondere für Menschen mit Sehbehinderungen sind starke Kontraste, sich deutlich voneinander wahrnehmbare Farben für eine Orientierung und Sicherheit von großer Bedeutung. Eine klare Farbsprache und deutliche Kontraste helfen, Orientierung zu schaffen und Hindernisse zu erkennen und dienen somit insgesamt der Sicherheit.

### *3.4 Kommunikationsbarrieren*

Kommunikation ist die Grundlage menschlicher Interaktion und entscheidend für soziale Teilhabe. Dennoch bestehen zahlreiche Barrieren, die eine gleichberechtigte Verständigung erschweren.

**Sprachliche Barrieren** treten auf, wenn unterschiedliche Sprachen, Dialekte oder Fachjargon Verständlichkeit verhindern.

**Semantische Barrieren** entstehen durch unterschiedliche Bedeutungszuschreibungen und Interpretationen, die zu Missverständnissen führen können.

**Psychologische Barrieren** ergeben sich durch innere Blockaden, Vorurteile oder mangelnde Offenheit.

**Kulturelle Barrieren**, beispielsweise in Gestik, Mimik, Blickkontakt oder Distanzverhalten, können zu zusätzlichen Missverständnissen führen.

**Physische Barrieren** entstehen durch äußere Störungen wie Lärm oder unzureichende akustische Rahmenbedingungen.

**Organisatorische Barrieren** zeigen sich in unklaren Zuständigkeiten oder komplexen Verwaltungsstrukturen, während **soziale Barrieren** eine Folge mangelnder Feedbackkultur und ungleicher Machtverhältnisse sind.

Schließlich erschweren **technologische Barrieren** – wie fehlender Zugang zu digitalen Endgeräten oder mangelnde Medienkompetenz – die Kommunikation in einer zunehmend digitalisierten Welt.

Für **Menschen mit Behinderungen, aber auch für Menschen mit vorübergehenden Einschränkungen** stellen diese Barrieren besonders große Hürden dar.

Eine der häufigsten Kommunikationsbarrieren betrifft Menschen mit Hörbeeinträchtigungen. Es ist wichtig, zwischen hörgeschädigten, tauben und schwerhörigen Menschen zu unterscheiden, da sich ihre Bedürfnisse und Anforderungen erheblich unterscheiden.

Hörgeschädigte Menschen haben oft eine teilweise Einschränkung des Hörvermögens, das durch Hilfsmittel teilweise kompensiert werden kann. Dennoch können sie

bei unklarer Aussprache, Hintergrundgeräuschen oder in akustisch schwierigen Umfeldern Probleme haben, Gesprochenes vollständig zu verstehen.

Taube Menschen haben meist keine oder nur eine sehr geringe Hörfähigkeit. Für sie ist die Lautsprache oft nicht zugänglich. Sie benötigen alternative Kommunikationsformen, um mit der Umwelt in Kontakt zu treten.

Schwerhörige Menschen befinden sich im Übergangsbereich zwischen den beiden vorherigen Gruppen. Ihre Hörfähigkeit kann je nach Situation schwanken, und sie benötigen oft spezielle Hilfsmittel wie leistungsstärkere Hörgeräte oder induktive Hörsysteme.

Die Barriere für alle drei Gruppen ist die Unzugänglichkeit der Lautsprache. Hörgeschädigte Menschen können durch die Verwendung von Lautsprache in Kommunikation kommen, jedoch nur eingeschränkt. Dagegen sind taube Menschen auf visuelle Kommunikationsmethoden angewiesen, was die Barriere noch verstärken kann – insbesondere, wenn keine entsprechenden Kommunikationsmittel zur Verfügung stehen.

Um diese Barrieren zu überwinden, sind **unterschiedliche Lösungsansätze** erforderlich.

Hierzu zählt zum einen die Gebärdensprache. Für taube Menschen ist die Gebärdensprache die primäre Form der Kommunikation. Sie ist eine vollwertige Sprache mit eigener Grammatik und Struktur, die visuelle und gestische Elemente nutzt. Der Einsatz von Gebärdensprachdolmetscher\*innen ermöglicht es tauben Menschen, auch in Gesprächen mit hörenden Personen aktiv teilzunehmen.

Für schwerhörige oder hörgeschädigte Menschen kann der Einsatz von Schriftsprachdolmetscher\*innen eine weitere hilfreiche Lösung sein. Diese Dolmetscher\*innen übertragen gesprochene Sprache in Echtzeit in Schriftform, so dass Gesprächspartner\*innen den Inhalt der Unterhaltung lesen können. Dies ist besonders in formellen oder öffentlichen Kontexten von Bedeutung.

Induktive Hörsysteme verbessern das Hörverständnis für schwerhörige Menschen, indem sie das Signal direkt in das Hörgerät oder Cochlea-Implantat der Nutzenden übertragen. In Kombination mit Mikrofonen und Verstärkern können diese Systeme die Verständlichkeit in lauten oder akustisch schwierigen Umgebungen erhöhen.

Für Menschen mit kognitiven Einschränkungen oder geringem Verständnis für komplexe sprachliche Strukturen kann die Verwendung von Leichter oder Einfacher Sprache hilfreich sein. Diese Sprachformen vermeiden komplizierte Sätze und Fachbegriffe und stellen Informationen in einer klaren, verständlichen Weise dar. Leichte Sprache kann besonders in schriftlichen Dokumenten, Informationsmaterialien oder öffentlichen Bekanntmachungen von Nutzen sein.

Für Menschen mit motorischen Einschränkungen oder Sprachstörungen können technische Hilfsmittel wie Sprachcomputer oder augengesteuerte Kommunikationstechniken eine wichtige Rolle spielen. Diese Geräte ermöglichen es, trotz körperlicher Einschränkungen, Nachrichten zu übermitteln und an der Kommunikation teilzunehmen. Ebenfalls stellen Piktogramme oder einfache Bildkarten eine Möglichkeit zum Dialog dar.

Neben den Kommunikationsbarrieren aufgrund von Hörbeeinträchtigungen gibt es auch Barrieren für Menschen mit anderen körperlichen oder geistigen Einschränkungen.

Menschen mit Sprachstörungen (wie z.B. Aphasie) oder motorischen Einschränkungen (wie bei Lähmungen oder Tremor) können Schwierigkeiten haben sich verbal auszudrücken. Hier kommen oft Hilfsmittel wie Sprachcomputersysteme, Kommunikationstafeln oder unterstützte Kommunikationstechniken zum Einsatz.

Für Menschen mit sogenannten geistigen Beeinträchtigungen oder Autismus-Spektrum-Störungen können sowohl die Sprache als auch soziale Interaktionen eine Barriere darstellen. Eine klare, strukturierte Kommunikation und visuelle Hilfsmittel wie Piktogramme oder einfache Bildkarten können hier den Dialog erleichtern.

Zudem können psychische Erkrankungen, wie bspw. Depressionen, Angststörungen, posttraumatische Belastungsstörungen, Schizophrenie oder auch bestimmte Formen der Persönlichkeitsstörungen die Fähigkeit einer Person sich klar und effektiv auszudrücken, beeinträchtigen.

Diese Barrieren sind (oftmals) jedoch weniger sichtbar als körperliche Einschränkungen. Dennoch können sie erhebliche Auswirkungen auf das tägliche Leben und die gesellschaftliche Teilhabe mit sich bringen.

Menschen, die an Depressionen leiden, haben häufig Schwierigkeiten, ihre Gedanken und Gefühle zu artikulieren. Das Gefühl der Überforderung, mangelndes Interesse an sozialen Interaktionen und ein reduziertes Energieniveau können es schwierig machen, Gespräche zu führen oder in sozialen Situationen zu reagieren. Zudem fällt es vielen Betroffenen schwer, ihre Bedürfnisse und Wünsche klar zu formulieren, was zu Missverständnissen oder dem Gefühl von Isolation führen kann.

Menschen mit Angststörungen, wie sozialer Angst oder generalisierten Angststörungen, erleben häufig, dass ihre Kommunikation durch die Furcht vor negativem Urteil oder Ablehnung beeinträchtigt wird. Sie könnten in sozialen Interaktionen unsicher oder gehemmt wirken, was die Verständigung erschwert. In akuten Angstsituationen kann es sein, dass Betroffene sich nicht in der Lage fühlen, zu sprechen oder ihre Gedanken zu ordnen, was zu Kommunikationsausfällen führt.

Menschen mit einer posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS) haben oft Schwierigkeiten, über traumatische Erlebnisse zu sprechen. Das wiederholte Erleben von Flashbacks oder die ständige Übererregung können dazu führen, dass sie in Gesprächen abwesend wirken oder sich sogar vollständig zurückziehen. Ihre Kommunikationsfähigkeit wird durch das starke emotionale Belastungspotential und das Vermeiden von bestimmten Themen erheblich eingeschränkt. Bei Schizophrenie kann die Kommunikation durch Wahnvorstellungen, Halluzinationen oder eine zerfallene Sprachstruktur beeinträchtigt sein. Betroffene können Schwierigkeiten haben, ihre Gedanken klar und zusammenhängend auszudrücken, was zu unverständlichen oder fragmentierten Aussagen führen kann. Auch das Empfangen und Interpretieren von Informationen kann durch die verzerrte Wahrnehmung der Realität gestört sein.

Bei Menschen mit bestimmten Persönlichkeitsstörungen, wie der Borderline-Persönlichkeitsstörung, kann die Kommunikation durch extreme emotionale Reaktionen, impulsives Verhalten oder Schwierigkeiten in der zwischenmenschlichen Wahrnehmung erschwert werden. Die Schwierigkeiten in der Kommunikation entstehen häufig durch Probleme mit der Selbstwahrnehmung, Unsicherheit und Instabilität in zwischenmenschlichen Beziehungen.

Ein erster Schritt zur Verbesserung der Kommunikation ist, geduldig und empathisch auf den Menschen zuzugehen. Dies bedeutet, zuzuhören, nicht zu drängen und sicherzustellen, dass sich das Gegenüber sicher und respektiert fühlt.

Besonders bei Angststörungen oder PTBS ist es wichtig, eine vertrauensvolle und offene (Gesprächs-)Atmosphäre zu schaffen, in der sich die betroffene Person wohl fühlt. Hier kann es helfen, Gespräche in einem ruhigen, sicheren Umfeld zu führen und dem Betroffenen die Möglichkeit zu geben, sich in seinem eigenen Tempo zu äußern.

Bei schweren psychischen Erkrankungen oder in akuten Krisensituationen können Hilfsmittel wie schriftliche Kommunikation (z.B. Notizen oder Textnachrichten) hilfreich sein. Schriftliche Ausdrucksformen können es Betroffenen erleichtern, ihre Gedanken zu sortieren und klarer zu formulieren, ohne sich in der gesprochenen Kommunikation zu verlieren<sup>1</sup>.

Psychotherapeutische Unterstützung, wie kognitive Verhaltens- oder Gesprächstherapie können Menschen mit psychischen Erkrankungen dabei unterstützen ihre Kommunikationsfähigkeiten zu verbessern. Diese Therapien konzentrieren sich oft auf die Verarbeitung von Emotionen und Gedanken sowie auf das Erlernen von Techniken zur Verbesserung zwischenmenschlicher Interaktionen.

Eine große Barriere in der Kommunikation mit psychisch erkrankten Menschen kann die Stigmatisierung sein. Es ist wichtig, ein respektvolles und wertfreies Gesprächsklima zu schaffen, in dem die betroffene Person sich nicht beurteilt oder missverstanden fühlt. Offene Gespräche über psychische Erkrankungen können helfen, Vorurteile abzubauen und eine inklusivere Gesellschaft zu fördern.

### *3.5 Informations- und Unterstützungsbarrieren*

Information wird als kontextbezogener Bedeutungsinhalt von Aussagen, Mitteilungen oder Nachrichten definiert und kann über Wörter, Symbole, Töne, Bilder oder Gesten vermittelt werden. In der Sozialen Arbeit erfolgt der Informationsaustausch hauptsächlich über Kommunikation, die verbal, nonverbal und paraverbal erfolgt. Missverständnisse können dabei aufgrund kultureller Unterschiede oder Kommunikationsprobleme auftreten.

Damit Klient\*innen Hilfeangebote annehmen und aktiv daran mitwirken können, müssen zunächst ihre Grundbedürfnisse gedeckt sein. Die Beziehungsarbeit zwischen Sozialarbeitenden und Klient\*innen ist dabei entscheidend für den Erfolg der

---

<sup>1</sup> Für Menschen, die sich leichter in Schriftform als im Gespräch mitteilen können, kann die Online-Beratung eine geeignete Form der Unterstützung sein.

Unterstützung. Erwartungseffekte, konkrete Interventionen, die Beziehung zwischen Klient\*in und Fachkraft sowie Kontextfaktoren beeinflussen den Veränderungsprozess.

Eine professionelle Grundhaltung der Mitarbeitenden ist für erfolgreiche Hilfeangebote unerlässlich. Sie umfasst Wertschätzung, Empathie, gewaltfreie Kommunikation, Wahrung von Nähe und Distanz sowie Orientierung an den Bedürfnissen, Zielen und Interessen der Klient\*innen.

Hilfeangebote sollten bedingungslos sein und die Erhebung persönlicher Daten auf das notwendige Minimum beschränkt werden. Transparenz über die Notwendigkeit der Datenerfassung ist wichtig, um Abschreckung zu vermeiden.

Die Kenntnis des Hilfesystems und lokaler Angebote ist essenziell, um Hilfen gezielt und bedarfsgerecht einzusetzen. Klient\*innen müssen umfassend betrachtet werden, unter Berücksichtigung ihrer Ressourcen, Einschränkungen, Biografien und unbefriedigten Grundbedürfnisse. Leistungserbringer benötigen strukturelle und personelle Ressourcen sowie fachlich geschultes Personal, um zielgerichtete Unterstützung leisten zu können.

Zur Verbesserung von Orientierung und Sicherheit sollten Mitarbeitende geschult werden, das lokale Hilfeangebot zu kennen und bei Bedarf gezielt weitervermitteln zu können. Dies stärkt Vertrauen, Wertschätzung und das Gefühl von Sicherheit bei Klient\*innen.

Informationen sollten klar, einfach und verständlich aufbereitet werden, idealerweise unterstützt durch Piktogramme, einfache respektive leichte Sprache sowie transparente Darstellungen, um Frustration und Verunsicherung zu vermeiden.

Die Implementierung eines Paten- oder Lotsen-Systems erleichtert Klient\*innen den Zugang zu Hilfeangeboten und unterstützt sie beim Ankommen. Dies ermöglicht eine bessere Orientierung, stärkt Wahlmöglichkeiten und Motivation sowie die Qualität der Beratung.

Schutz- und Rückzugsmöglichkeiten in den Hilfeangeboten sind für wohnungs- und obdachlose Menschen besonders wichtig, um das individuelle Würde- und Sicherheitsbedürfnis, Erholung, Schutz vor Witterungseinflüssen und neue Energie zu gewährleisten.

### *3.6 Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft*

Gesellschaftliche Teilhabe bedeutet, aktiv am Leben in der Gemeinschaft teilzunehmen, einschließlich politischer, kultureller, beruflicher und sozialer Aktivitäten. Sie ist kein einmal erreichter Zustand, sondern ein dynamischer Prozess, der in verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen unterschiedliche Schwerpunkte hat. Wichtige Aspekte der sozialen Teilhabe sind Kommunikation und Beziehungspflege, barrierefreier Zugang zu Informationen, persönliche Mobilität, selbstbestimmte Lebensführung, Beteiligung am öffentlichen Leben, Bildung, Freizeitgestaltung und unterstützende Beratung, insbesondere durch Peers.

Wohnungslose Menschen erfahren häufig Stigmatisierung, indem sie abwertenden Kategorien zugeordnet werden. Diese Vorurteile führen zu sozialer Abwertung und Ausgrenzung und können dazu führen, dass Betroffene sich den Erwartungen der Gesellschaft anpassen. Zusätzlich entstehen Konkurrenzsituationen zwischen verschiedenen Gruppen, etwa zwischen „deutschen“ und „nichtdeutschen“ wohnungslosen Menschen. Konkurrenz besteht nur dann, wenn es einen Mangel gibt. Ursachen hierfür sind vor allem strukturelle Defizite.

Gegen Stigmatisierung ist Öffentlichkeitsarbeit notwendig, ebenso wie die Förderung partizipativer Angebote, gender- und kultursensible Hilfen und Peer-Arbeit, wie beispielsweise am Peer-Campus des „neunerhaus“ in Wien (<https://www.neunerhaus.at/ueber-neunerhaus/unsere-arbeit/peercampus/> ).

Die Grundbedürfnisse von Menschen umfassen Nahrung, Wasser, Schlaf, Unterkunft, Bekleidung, sanitäre Einrichtungen, Gesundheitsversorgung und Mobilität. Viele wohnungslose Menschen können diese Grundbedürfnisse nicht erfüllen, da sie unter extremen Wetterbedingungen schlafen, keine ausreichenden Sanitäranlagen oder Kochmöglichkeiten haben und oft auch soziale Kontakte fehlen. Deshalb werden Tagestreffs, Kleiderkammern und niedrigschwellige Hilfeangebote benötigt, die sowohl die Grundbedürfnisse als auch soziale Kontakte sichern.

Die gesundheitliche Versorgung von wohnungslosen Menschen ist häufig prekär, da sie Zugangshürden, finanzielle Belastungen und organisatorische Hürden überwinden müssen. Niedrigschwellige Angebote wie Straßenambulanzen, mobile Zahnbehandlungen oder Clearingstellen sind wichtig, müssen jedoch mit der Regelversorgung verknüpft werden, um Parallelstrukturen zu vermeiden.

Ein Großteil der wohnungslosen Menschen leidet an psychischen Erkrankungen, aber nur ein geringer Anteil erhält eine entsprechende bedarfsgerechte psychiatrische Versorgung. Psychiatrische Angebote sind oft nicht niederschwellig und setzen Behandlungsbereitschaft, Einhaltung von Terminen und Pünktlichkeit voraus, was die Inanspruchnahme deutlich erschwert. Eine enge Koordination und Zusammenarbeit zwischen psychiatrischer Hilfe und Wohnungslosenhilfe ist notwendig. Grundsätzlich sollten Sozialarbeiter\*innen in der Wohnungsnotfallhilfe in Bezug auf psychische Erkrankungen/ psychiatrische Krankheitsbilder und den Umgang damit geschult werden.

Wohnungslose Menschen sind auch in Bezug auf Hygiene und Sicherheit stark gefährdet. Sie verlieren private Rückzugsräume, sind stärker von Gewalt betroffen und Frauen sowie queere Personen sind häufig von sexualisierter Gewalt bedroht. Schutzmaßnahmen umfassen beispielsweise gesicherte Sanitärbereiche, „geschlechterspezifische“ Hilfeangebote, Einzelzimmer in Einrichtungen und umfassende Gewaltschutzkonzepte.

Der Übergang in ein selbstbestimmtes Leben in eigenen Wohnraum ist durch den Mangel an bezahlbarem Wohnraum, negative Schufa-Einträge und Stigmatisierung erschwert. Zudem ist es wichtig, dass wohnungslose Menschen Zugang zu Bildung, Erwerbstätigkeit, sozialen und kulturellen Aktivitäten sowie digitalen Angeboten erhalten. Niedrigschwellige tagesstrukturierende Maßnahmen und Angebote zur Alltagsgestaltung, die nicht ausschließlich auf Arbeitsmarktintegration abzielen, stärken Selbstwert, Motivation und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

#### 4. Planung und Umsetzung

Die Herstellung von Barrierefreiheit auf allen Ebenen der Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII ist eine rechtliche Verpflichtung, durch die eine umfassende Begleitung und Unterstützung aller Menschen erreicht werden kann und muss. Das Maß der erforderlichen Umsetzung richtet sich auch nach Rahmenbedingungen und Möglichkeiten am jeweiligen Standort des Angebots.

Bei einer Verlegung eines Standortes oder der Neugründung eines Angebotes sind grundsätzlich umfassendere Anforderungen zu stellen als bei der Standortoptimierung im Bestand.

Bei Neuplanung und Umzug sind die verschiedenen Aspekte der Barrierefreiheit schon bei der Standortwahl und Planung von vornherein mitzudenken und zu berücksichtigen. Dabei kann es sein, dass je nach Verfügbarkeit von Immobilien zwischen einzelnen Aspekten der

Barrierefreiheit eine Abwägung zu treffen ist. Diese Abwägung soll an der jeweiligen Zielgruppe und den Gesamtumständen vor Ort erfolgen.

Demgegenüber ist bei einer Optimierung in einem bereits vorhandenen Standort eine Herstellung der Barrierefreiheit jeweils an den Möglichkeiten und Rahmenbedingungen des Standortes auszurichten.

Zur konkreten Umsetzung bedarf es ggf. der Beratung durch Dritte:

Ein wichtiger Akteur in Niedersachsen zur Herstellung von Barrierefreiheit ist das neu eingerichtete Landeskompetenzzentrum für Barrierefreiheit (LKB). Als Anlauf- und Beratungsstelle auf Landesebene bündelt es Material, bietet Informationsveranstaltungen an und arbeitet mit Netzwerkpartnern und den Verantwortlichen der Ressorts zusammen, um die Barrierefreiheit im Land Niedersachsen voranzubringen: [https://www.behindertenbeauftragte-niedersachsen.de/DE/LKB/lkb\\_node](https://www.behindertenbeauftragte-niedersachsen.de/DE/LKB/lkb_node)

Zu baulichen Aspekten beraten auch die Beratungsstelle Barrierefreies Bauen der Architektenkammer Niedersachsen und das Niedersachsenbüro.

Soweit es um fachliche Aspekte der Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII geht, sind sowohl der überörtliche Träger der Sozialhilfe als auch die ZBS Niedersachsen ansprechbar.

Auf kommunaler Ebene unterstützen auch die Behindertenbeiräte mit ihrer Expertise.

#### *4.1 Hinweise zur Herstellung barrierefreier Erreichbarkeit und Mobilität:*

Infrastruktur im Umfeld eines Angebots der Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII kann nicht von der Einrichtung selbst geändert werden. Allenfalls kann die Weiterentwicklung der Infrastruktur im Rahmen des Auftrages zur sozialräumlichen Vernetzung initiiert werden. Hierfür bedarf es erfahrungsgemäß der Vernetzung mit anderen gesellschaftlichen Gruppen im Sinne der Suche nach Verbündeten.

Demgegenüber sind Standortfragen beeinflussbar. Ein wesentlicher Aspekt bei einer Standortentscheidung sollte daher die barrierefreie Erreichbarkeit des Angebots sein.

Folgende Handlungs- und Planungsschritte sind denkbar:

- **Berücksichtigung des Themas Haltestelleninfrastruktur im vorhandenen Angebot:**
  - Sensibilisierung kommunaler Akteure und Interessensvertretungen für die Bedeutung von Haltestelleninfrastruktur im Rahmen der sozialräumlichen Arbeit/Teilnahme an Sozialplanung
  - Partizipation der Klient\*innen und örtlicher Behindertenbeiräte bei der Verkehrsplanung einfordern

- Kontaktaufnahme zu Anbietern ÖPNV mit Bitte um Berücksichtigung
- „Verbündete“ zur Verbesserung der Infrastruktur suchen, z. B. Interessenvertretungen, Behindertenbeiräte, Bürgerinitiativen, Nachbarschaftshilfen
- Informationen für „neue“ Klient:innen entsprechend aufbereiten
- **Informationen über Fahrpläne u.a. in einfachen und leichter nutzbaren bzw. verständlichen Formaten:**
  - Kooperation mit ÖPNV-Anbieter suchen
  - Informationen für „neue“ Klient:innen entsprechend aufbereiten
- **Berücksichtigung des Themas Haltestelleninfrastruktur bei Standortwechsel oder Neueinrichtung eines Angebots:**
  - bei der Standortwahl möglichst barrierefreie Anbindung an ÖPNV berücksichtigen
  - Falls das nicht möglich ist: Alternativen bei der Konzeption berücksichtigen (z. B. Shuttle-Service)
- **Good Practices**

Manche Einrichtungen bieten bei ungünstiger Anbindung an den ÖPNV Shuttle-Services an. Das gilt sowohl für stationäre Hilfen als auch ambulante Hilfen und Tagesaufenthalte. Eine weitere Möglichkeit sind übertragbare Monatskarten, die bei Bedarf von der Einrichtung ausgegeben werden.

#### *4.2 Herstellung von Barrierefreiheit in der gebauten Umwelt*

Zur Herstellung von Barrierefreiheit in der gebauten Umwelt gibt es umfassende gesetzliche Vorgaben und technische Regelwerke. Diese hier aufzuzählen, sprengt den Rahmen. Im Falle der Notwendigkeit baulicher Maßnahmen zur Herstellung von Barrierefreiheit berät die Architektenkammer.

#### *4.3 Hinweise zur Herstellung digitaler Teilhabe:*

Mit Blick auf die Anforderungen der digitalen Teilhabe von Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten werden in einem von der ZBS Niedersachsen veröffentlichten Papier verschiedene hilfeartspezifische Aspekte benannt, die nachfolgend auszugsweise vorgestellt werden<sup>2</sup> und perspektivisch einer Umsetzung zugeführt werden sollten:

- In allen Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII steht freies WLAN zur Verfügung
- Dieses WLAN ist auch außerhalb des Gebäudes täglich (24/7) nutzbar
- Die Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII unterstützen bei der Anschaffung von sog. Prepaid-SIM-Karten
- Die Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII gestalten benutzerfreundliche Internetauftritte
- Der Umfang der Leistungen wird in den jeweiligen Internetauftritten dargestellt
- Die Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII berücksichtigen Barrierefreiheit der digitalen Internetauftritte und der ggf. vorhandenen digitalen Zugänge
- An der inhaltlichen Gestaltung der Internetauftritte der Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII werden die Nutzenden der Angebote beratend beteiligt
- Die Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII prüfen den Einsatz von Onlineberatungen.

Insbesondere der letztgenannte Punkt könnte im Hinblick auf eine barrierefreie Inanspruchnahme der Hilfen in besonderen sozialen Schwierigkeiten für Menschen mit Behinderung sehr hilfreich sein. Onlineberatungsplattformen werden von Caritas und Diakonie und der „Sozialplattform“ vorgehalten und können auch von Einrichtungen der sog. Wohnungslosenhilfe etabliert werden.

#### *4.4 Schritte zur Erstellung eines Barrierefreiheitskonzepts*

Im Rahmen der Erstellung der Konzeption eines Angebots sollte auch ein **Barrierefreiheitskonzept für Kommunikation, Information und Teilhabe** entwickelt werden.

Bei einem neu einzurichtenden Angebot soll dies von Anfang an Berücksichtigung finden. Das Barrierefreiheitskonzept wird damit Bestandteil des Gesamtkonzeptes.

---

<sup>2</sup> (An)Forderungspapier zur digitalen Teilhabe in der Hilfe gem. §§ 67 ff. SGB XII, ZBS Niedersachsen (Hrsg.), 2022; s.a. [www.zbs-niedersachsen.de](http://www.zbs-niedersachsen.de)

In den Regelleistungsvereinbarungen (RLV) des LRV ist das Vorhandensein einer Konzeption essentieller Bestandteil der Strukturqualität (Ziff. 5.1.1 in allen RLV). Die Konzeption ist im Sinne guter fachlicher Praxis dem aktuellen fachlichen Kenntnisstand regelmäßig zu überprüfen und fortwährend weiterzuentwickeln. Im Zuge dieser Weiterentwicklung können die nachfolgenden Aspekte eines Barrierefreiheitskonzeptes aufgegriffen und umgesetzt werden.

#### *4.4.1 Abbau von Kommunikationsbarrieren*

- **Sprachliche Barrieren**

**Mögliche Maßnahmen zum Abbau:**

- Einsatz von Einfacher und/oder Leichter Sprache in mündlicher und schriftlicher Kommunikation<sup>3</sup>
- Vermeidung von Fachwörtern, komplizierten Satzstrukturen und Mehrdeutigkeiten
- Klare, strukturierte Informationsvermittlung
- Einsatz von EDV-gestützten Übersetzungsgeräten z.B. VASCO Translator
- Nutzung von Piktogrammen, Bildkarten und visuellen Hilfen

- **Kulturelle und soziale Barrieren**

**Mögliche Maßnahmen zum Abbau:**

- Sensibilisierung für unterschiedliche kulturelle Kommunikationsformen (z.B. Gestik, Mimik, Distanzverhalten)
- Förderung einer offenen Feedbackkultur, Abbau von Machtstrukturen
- Partizipation der leistungsberechtigten Personen
- Öffentlichkeitsarbeit zur Sichtbarmachung und Akzeptanz hinsichtlich der Menschen, die die Angebote nutzen

---

<sup>3</sup> Hierzu bietet das LKB Informationsveranstaltungen und Schulungen an

- **Psychologische Barrieren**  
**Mögliche Maßnahmen zum Abbau:**
  - Schaffung einer vertrauensvollen, sicheren Gesprächsatmosphäre
  - Geduldiges Zuhören ohne Zeitdruck
  - Möglichkeit zur mündlichen/ schriftlichen Kommunikation bei Überforderung
  - Wertfreier, nicht-stigmatisierender Umgang mit psychischen Erkrankungen
  - Kontinuität der Ansprechperson sichern
  - Begleitpersonen zulassen
  - Bedarfsgerechte Alternativen anbieten (z. B. digitale Ansprache, alternative Orte, aufsuchende Beratungsangebote)
  
- **Barrieren für Menschen mit Hörbeeinträchtigungen**  
**Mögliche Maßnahmen zum Abbau:**
  - Einsatz von Gebärdensprachdolmetscher\*innen für taube und hörbehinderte Menschen. Ggf. kann hierzu der Gehörlosenverband Niedersachsen (GVN) e.V. um Rat zu geeigneten Angeboten gefragt werden.
  - Nutzung von Schriftdolmetscher\*innen und/oder Gebärdensprachdolmetscher:innen in formellen und öffentlichen Kontexten je nach angesprochenem Adressatenkreis in formellen und öffentlichen Kontexten
  - Durchsetzung des Rechtsanspruches auf medizinische Hilfsmittel z.B. Hörgeräte
  - Optimierung akustischer Bedingungen (Lärmreduktion)
  
- **Barrieren für Menschen mit motorischen, sprachlichen oder kognitiven Einschränkungen**  
**Mögliche Maßnahmen zum Abbau:**
  - Einsatz von Sprachcomputern, Kommunikationstafeln, augengesteuerte Systemen
  - Nutzung von Piktogrammen, Bildkarten und visuellen Hilfen
  - Klare Strukturierung von Gesprächen und Abläufen

#### 4.4.2. Abbau von Informations- und Unterstützungsbarrieren

- **Verständliche Informationsvermittlung  
Maßnahmen:**

- Klare, transparente und leicht zugängliche Informationen
- Nutzung von allgemeingültigen Piktogrammen, visuellen Übersichten und Leichter Sprache
- Offenlegung von Abläufen, Zuständigkeiten und Datenerhebungen
- Flexible Terminvergaben, offene Sprechstunden
- Digitale und telefonische Erstkontakte ermöglichen
- Hinweis, dass Beratung kostenlos und freiwillig ist

- **Orientierung und Begleitung  
Maßnahmen:**

- Sicherstellung des niedrighschwelligen Zugangs, z. B. einladender Empfangsbereich im Tagesaufenthalt
- Transparenz bezüglich der geltenden Rahmenbedingungen
- Transparenz über Rolle, Auftrag und Grenzen der Hilfe
- Kenntnis der Räumlichkeiten, Regeln und Abläufe
- Implementierung eines Paten- oder Lotsensystems
- Schulung von Mitarbeitenden bezüglich der Angebote im lokalen Hilfesystem
- Begleitung statt „Verweis auf“ - Aktive Weitervermittlung und Begleitung zu Angeboten

- **Professionelle Haltung der Mitarbeitenden  
Maßnahmen:**

- Regelmäßige Reflexion der Grundhaltung, der Motivation, der Werte und der Stimmung sowie Übernahme der Verantwortung für das persönliche Auftreten und Verhalten
- Bewusste Auseinandersetzung mit Voreingenommenheiten (conscious bias, unconscious bias)
- Empathisches Verhalten, gewaltfreie, gendergerechte Kommunikation und Nähe-Distanz-Regulation
- Orientierung an den individuellen Bedürfnissen, Zielen und Ressourcen der Klient\* innen
- Machtgefälle reflektieren

#### 4.4.3 Förderung gesellschaftlicher Teilhabe

- **Abbau von Stigmatisierung**  
**Maßnahmen:**

- Öffentlichkeitsarbeit zur Sensibilisierung der Gesellschaft
- Förderung von Peer-Arbeit und partizipativen Angeboten
- Gender-, queer- und kultursensible Hilfen<sup>4</sup>
- Ressourcen- und lösungsorientierte Sprache
- Anerkennung individueller Lebensgeschichten
- Sensibilisierung von Fachkräften für eigene Haltung und Vorannahmen

- **Sicherung von Grundbedürfnissen**  
**Maßnahmen:**

- Schutz- und Rückzugsräume zur Wahrung von Würde und Sicherheit
- Schaffung der Möglichkeiten zur Sicherstellung der existenziellen Grundbedürfnisse
- Sicherstellung der materiellen Sicherheit, Ordnung, Berechenbarkeit der Umwelt, Schutz vor Gewalt
- Angebote zur Ermöglichung sozialer Kontakte, Zugehörigkeit zu einer Gemeinschaft
- Sicherstellung des Bedürfnisses nach Wertschätzung und Achtung

- **Gesundheitliche und psychosoziale Versorgung**  
**Maßnahmen:**

- Eröffnung niedrigschwelliger Zugänge zu medizinischer, pflegerischer und psychiatrischer Versorgung
- Ermöglichung des Zugangs zum medizinischen Regelleistungssystem
- Enge Kooperation zwischen Wohnungsnotfallhilfe und sozialpsychiatrischer und medizinischer Versorgung sowie Suchthilfe
- Schulung der sozialpädagogischen Fachkräfte im Umgang mit psychischen Erkrankungen und zu traumasensibler Kommunikation
- Ggf. Aufsuchende Angebote bei eingeschränkter Mobilität oder hoher Belastung

---

<sup>4</sup> Siehe hierzu das Rahmenkonzept der ZBS Niedersachsen: z. B. Gewaltschutzkonzept, Konzept zur Stärkung der sexuellen und geschlechtlichen Identität und Selbstbestimmung, abrufbar unter <https://www.zbs-niedersachsen.de/publikationen/> in der Rubrik „Arbeitshilfen“

- **Langfristige Teilhabe und Selbstbestimmung  
Maßnahmen:**

- Unterstützung beim Zugang zu Bildung, Arbeit, Freizeit, Kultur und digitalen Angeboten
- Unterstützung beim Zugang zu offenen Treffpunkten im Sozialraum oder Gruppenaktivitäten außerhalb der Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII
- Förderung niedrigschwelliger sozialer Aktivitäten
- Tagesstrukturierende Maßnahmen zur Stärkung von Selbstwert und Motivation
- Reduzierung der Zugangsvoraussetzungen auf die notwendigen Anforderungen, pragmatische Lösungen finden (siehe auch Punkt „Haltung“)

#### *4.5 Hinweise zur Finanzierbarkeit von Maßnahmen zur Herstellung der Barrierefreiheit:*

##### Tagesaufenthalte:

Bauliche Maßnahmen zur Herstellung der Barrierefreiheit sind grundsätzlich von der Eigentümer:in des genutzten Gebäudes zu tragen und zu finanzieren und sollten möglichst vor Nutzungsbeginn erfolgt sein.

Diese Kosten können ggf. bei einem Mietverhältnis auf die Mietkosten umverteilt werden und auf Antrag im Investitionsbetrag nach § 13 LRV berücksichtigt werden. Gleiches gilt bei Nutzung eines eigenen Gebäudes.

Soweit es sich um Nachrüstmaßnahmen handelt, die vom Vermieter durchgeführt werden oder die nach Mietrecht vom Mieter selbst veranlassbar sind und vom Vermieter geduldet werden müssen (z.B. Aufzüge zur Überwindung von Treppen etc.) kann im Einzelfall beim örtlichen Träger der Sozialhilfe ein Antrag auf Genehmigung der Maßnahme und Berücksichtigung im Investitionskostenbetrag gestellt werden. Dabei ist insbesondere § 13 Abs. 3 LRV zu beachten.

Für Leistungsangebote, bei denen bisher kein Investitionsbetrag gemäß § 13 LRV vereinbart worden war, ist dann erstmalig ein Investitionsbetrag über die Kosten der neuen und zusätzlichen Baumaßnahme zu vereinbaren.

##### Angebote, bei denen eine jährliche Investitionskostenpauschale gewährt wird (Anlage 3 zum LRV):

Die Investitionskostenpauschale ist für Maßnahmen zur Herstellung der baulichen Barrierefreiheit und optische Leitsysteme zu nutzen. Ggf. können bei gemieteten Immobilien auf Antrag erhöhte Investitionskosten im Rahmen der Vereinbarung über den Investitionsbetrag geltend gemacht werden.

Die **vorherige Zustimmung des Landes** als überörtlicher Träger der Sozialhilfe ist in allen diesen Fällen einzuholen.

## ANHANG

### Links zu weiteren Ressourcen und Ansprechpartnern

- **Online Psychotherapie**, nur möglich bei bestehender Krankenversicherung, Kostenübernahmeantrag muss gestellt werden, z. B.

<https://minddoc.com/de/de/online-therapie> (**Partner AOK, Barmer KKH Knappschaft**)

<https://www.tk.de/techniker/krankheit-und-behandlungen/erkrankungen/behandlungen-und-medizin/psychische-gesundheit/therapie-bei-psychischen-erkrankungen/digitale-psychotherapie-2192684> (**Techniker Krankenkasse**)

- Unterstützung und kollegiale Beratung bei psychischen Belastungen von Klient\*innen bieten die **Sozialpsychiatrischen Dienste und Krisenberatungsdienste in den jeweiligen Sozialräumen**
- **Landeskompetenzzentrum für Barrierefreiheit:**

[https://www.behindertenbeauftragte-niedersachsen.de/DE/LKB/lkb\\_node](https://www.behindertenbeauftragte-niedersachsen.de/DE/LKB/lkb_node)

- **Architektenkammer Niedersachsen**

- **(Beratungsstelle Barrierefreies Bauen):**

<https://www.aknds.de/beratung-service/beratungsstelle-barrierefreies-bauen>

- **Regionalbeauftragte in den niedersächsischen Regionen:**

<https://www.aknds.de/architektenkammer/kammer-regional>

- **Beratungsangebote der EUTB | [www.teilhabeberatung.de](http://www.teilhabeberatung.de)**

- **Behindertenbeiräte:**

Kontaktdaten können bei der örtlichen Kommune erfragt werden

- **Gehörlosenverband Niedersachsen e. V.:**

<https://www.gehoerlosenverband-nds.de/>