

# BARRIEREFREI LEBEN E.V.

Verein für Hilfsmittelberatung, Wohnraumanpassung und barrierefreie Bauberatung

Vorstand Prof. Dr. P. Runde, BD i.R. J. Brohm, Dr. G. Exner, R. Giese



## Zahlen zur Nutzung des Webportals [www.online-wohn-beratung.de](http://www.online-wohn-beratung.de)

Der Verein „Barrierfrei Leben“ (Hamburg) informiert und berät Menschen mit körperlichen Einschränkungen, die ihre Wohnsituation durch Hilfsmiteileinsatz, Wohnungsanpassung oder barrierefreies Bauen verbessern wollen.

In Hamburg unterhält Barrierfrei Leben e.V. dazu seit 1991 das Beratungszentrum für Technische Hilfen & Wohnraumanpassung. Seit Januar 2006 bietet der Verein bundesweit eine Onlineberatung an.

Mit dieser Onlineberatung soll die Vorsorge und Selbständigkeit der Bürger zum Wohnen mit körperlichen Einschränkungen unterstützt werden. Wer barrierefrei wohnt, kann auch bei eingeschränkter Mobilität, Behinderung oder Pflegebedürftigkeit zu Hause wohnen bleiben. Der Bedarf dazu ist in Deutschland enorm und wird bei dem derzeitigen Wohnungsbestand und einer älter werdenden Gesellschaft weiter wachsen. Die kostenlose Onlineberatung wendet sich bundesweit an Privatpersonen. Die Anschubfinanzierung erfolgte durch die ARD-Fernsehlotterie. Seit 2007 finanziert sich das Webportal über Werbeeinnahmen und Sponsoring durch Behindertenverbände.

Das barrierefrei gestaltete Portal finden Sie im Internet unter der Adresse

[www.online-wohn-beratung.de](http://www.online-wohn-beratung.de)



**online-wohn-beratung.de**

- Startseite
- Hilfsmittel für die Wohnung
- Wohnungsumbau und -anpassung
- Barrierefreier Hausbau
- Übersicht "Wohnformen"
- Wir über uns



**Ich möchte trotz körperlicher Einschränkungen selbstständig wohnen - was kann ich tun?**

Sie wollen trotz körperlicher Einschränkungen weiterhin selbstständig in Ihrem jetzigen Zuhause wohnen. Möglich ist dies eventuell durch die Verwendung von Hilfsmitteln und/oder durch eine Wohnungsanpassung beziehungsweise einen barrierefreien Wohnungsumbau.

## 1. Kurzinfo zu den Angeboten - Onlineberatung, Informationen und Anzeigen

Für die Beratung über das Internet wurde ein spezielles Frageformular entwickelt, das es den Ratsuchenden erleichtert, einfach, übersichtlich und schnell ihre Problemlagen zum Wohnen darzustellen. Ein aufwendiger „E-Mail Verkehr“ ist nicht notwendig. Die Ratsuchenden erhalten durch die Experten von Barrierefrei Leben e.V. eine neutrale fachliche Beratung in schriftlicher Form, die sie sich zu Hause ausdrucken können.

Darüber hinaus können sich interessierte Bürger anhand von Informationen und Bildern über die Möglichkeiten des barrierefreien Wohnens informieren und sich so selbst Anregungen für ihre Wohnsituation holen. Diese Info-Seiten bestehen aus Hilfsmittel-Fotogalerien, Vorher-Nachher-Umbaubeispielbildern, Wegweisertipps und Informationen zu Kostenträgern.

Produktinformationen und Dienstleister finden sich in den werblichen virtuellen Produktschauen, den Handwerkerverzeichnissen und in Kürze in den Planer- und Architektenseiten.

## 2. Kennzahlen zur Nutzung des Portals

Die Auswertung der Onlinebesucher bzw. der Seitenabrufe und die Auswertung der Onlineberatungs-Anfragen ergeben:

- Im Jahr 2008 haben **53.890 Informations- und Ratsuchende** das Portal besucht.<sup>1</sup> Dies ist eine Verdoppelung der Nutzerzahlen gegenüber dem Vorjahr.
- Das Portal wird **deutschlandweit aufgerufen**: z.B. Anteil Ratsuchender Baden-Württemberg 9 %, Bayern 16 %, Hamburg 24 %, Hessen 6 %, Niedersachsen 11 %, NRW 19 %, Rheinland-Pfalz 3 %, Sachsen 2 %.
- Das Angebot der Wohnberatung per Online-Anfrageformular ist für **alle Altersgruppen** interessant.
- Die Nachfrage nach den angebotenen Beratungsthemen verteilt sich wie folgt: **Fragen zu Hilfsmitteln 41 %, Lösungen zu Wohnanpassungs- bzw. Umbaumaßnahmen 32% und Sichtung von Plänen zum barrierefreien Bauen 18%**. Die restlichen Anfragen verteilen sich auf Finanzierungsanfragen und Sonstiges.
- Das Portal ist **bei Google** und anderen Suchmaschinen mit zentralen Stichwörtern wie „Wohnungsanpassung“, „Wohnberatung“, „Hilfsmittel Bad“, „Hilfsmittel Wohnung“ etc. **auf der ersten Seite gelistet**.

---

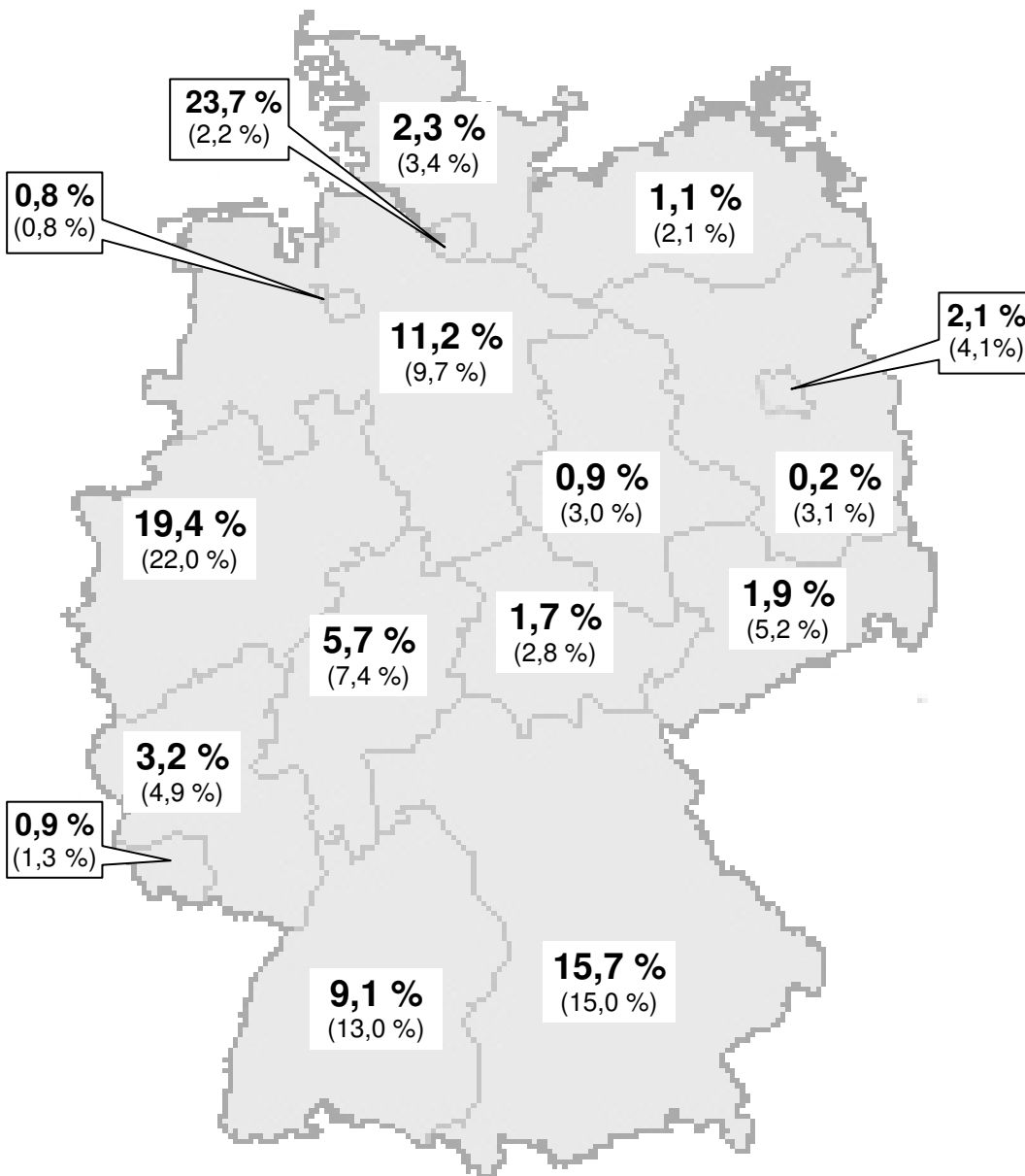
<sup>1</sup> Bei den Zahlen ist zu berücksichtigen, dass das Portal keine Besucher anzieht, die „spielerisch“ im Web surfen. Die Logfile-Auswertungen des Besucherverhaltens und die Onlineberatungsfragen zeigen, dass hinter den Seitenzugriffen Menschen stehen, die tatsächlichen Bedarf an Hilfsmittelsberatung bzw. Wohnberatung haben. Des Weiteren findet sich unter den Nutzern eine interessante Mischung von IP-Adressen die auf Ämter, Behörden, Firmen, Kliniken, Krankenkassen, Pressemedien, Sanitätshäuser, Verbände etc. verweisen.

### a) Besucher des Portals verteilt nach Bundesländern

Um ein Bild der regionalen Verteilung der Portalbesucher zu erhalten, wurden - anhand einer Stichprobe von Besuchern mit T-DSL-Zugang - die IP-Adressen den bundesweit 72 Einwahlbereichen zugeordnet. Die Stichprobe wurde 2008 gezogen und umfasst 500 Besucher. Berücksichtigt wurden Besucher mit je zwei und mehr Seitenaufrufen. Ausgeschlossen wurden Suchmaschinen, Robots und Spider.

Die Abbildung zeigt, dass die Nutzung des Portals an der Verteilung der Bevölkerungszahl der Bundesländer annähert. Die hohen Werte für Hamburg ergeben sich aus dem breiteren Bekanntheitsgrad vor Ort. Dieses Ergebnis lässt darauf schließen, dass auch in den anderen Bundesländern eine erhebliche Steigerung der Zugriffszahlen realisierbar ist, wenn das Angebot noch bekannter wird.

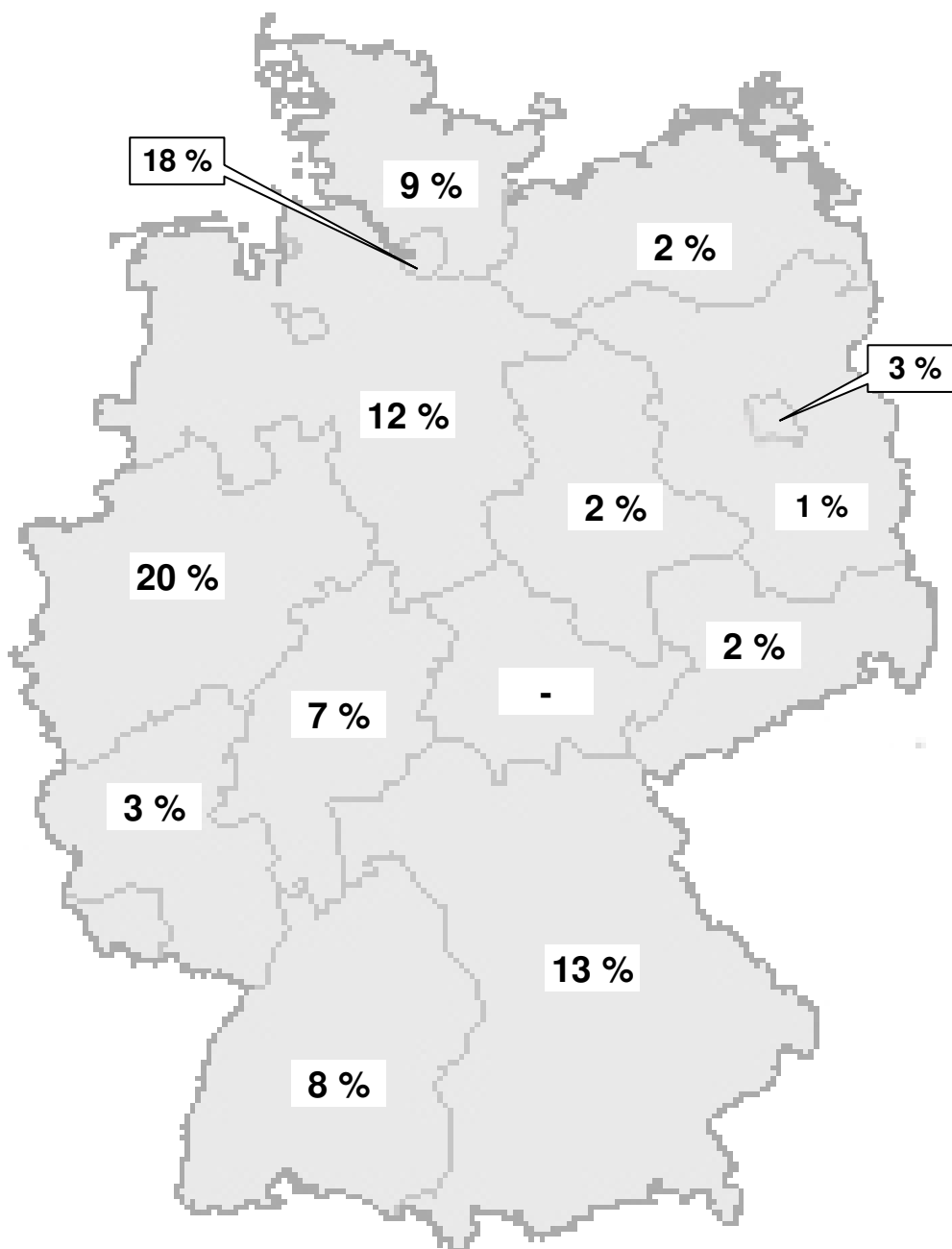
**Abbildung 1: Portalnutzer (und Bevölkerungszahl) in % nach Bundesländern**



## b) Onlineberatungs-Anfragen nach Bundesländern

Die Auswertung der Onlineberatungs-Anfragen nach Bundesländern ergibt ein ähnliches Bild wie die oben dargestellte Auswertung der Besucher/Zugriffszahlen. Die Abbildung zeigt, dass das kostenlose Angebot der individuellen Onlineberatung überwiegend aus den alten Bundesländern nachgefragt wird. Norden, Westen und Süden sind stark vertreten. Aus den östlichen Bundesländern werden prozentual gesehen noch wenig Anfragen vorgenommen. Interessant ist, dass jede fünfte Anfrage aus Nordrhein-Westfalen kommt, obwohl es in diesem Bundesland ein hohe Dichte an Wohnberatungsangeboten vor Ort gibt.

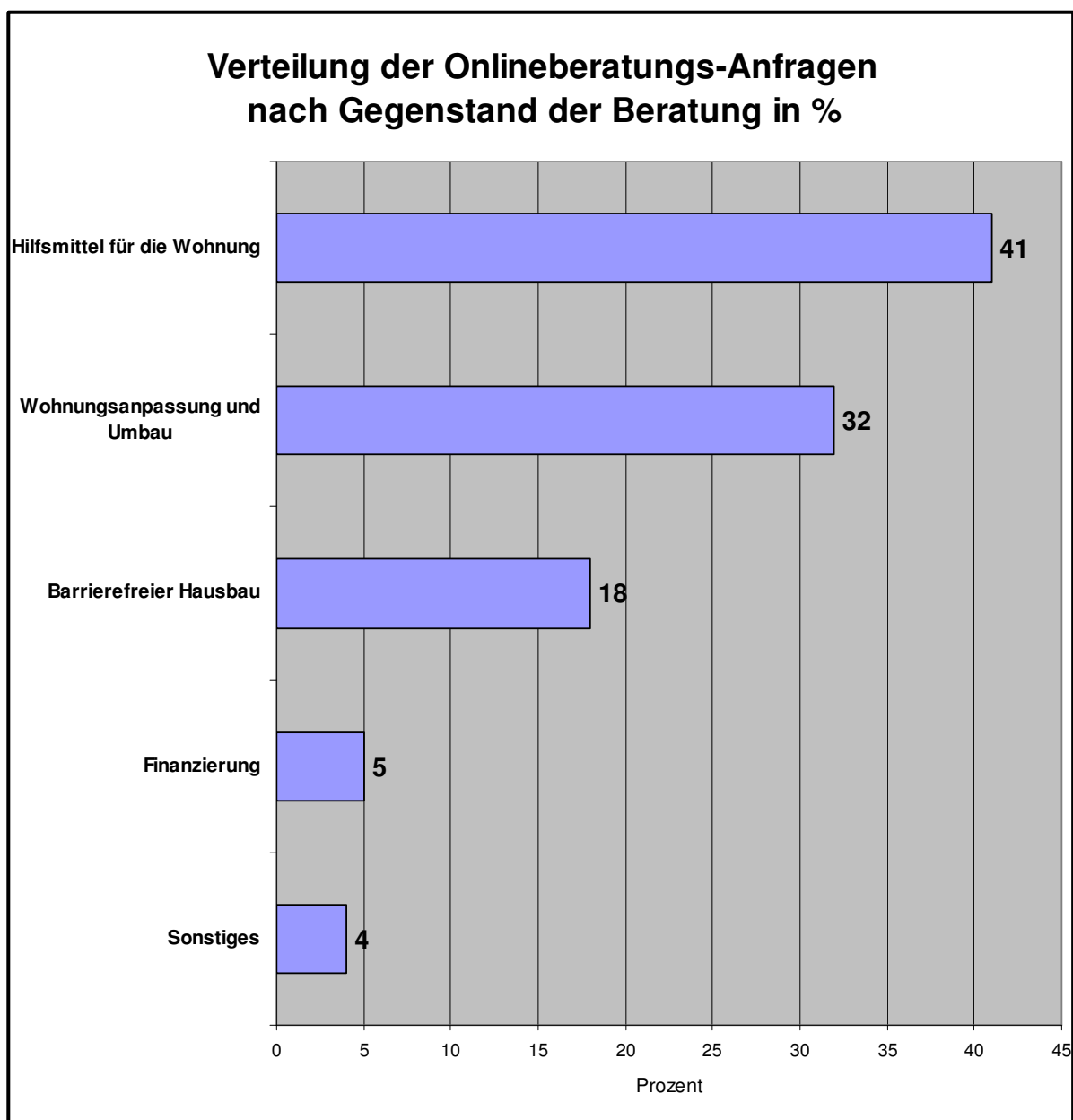
**Abbildung 2: Onlineberatungs-Anfragen in % nach Bundesländern**



### c) Onlineberatungs-Anfragen nach Hilfsmitteln oder Baumaßnahmen

Die Auswertung der Onlineberatungs-Anfragen zeigt des Weiteren, dass alle Themenbereiche des Portals genutzt werden. Die Nachfrage nach den angebotenen Beratungsthemen verteilt sich wie folgt: 41 % beziehen sich auf Beratung zu Hilfsmitteln für die Wohnung, 32 % auf Wohnanpassungs- und Umbaumaßnahmen, 18 % auf barrierefreien Hausbau/Erwerb und 5 % auf Fragen zur Finanzierung. Die restlichen 4 % sind sonstige Anfragen zu Themen wie Suche nach barrierefreien Wohnraum, Produkt- und Servicereklamationen gegenüber Herstellern/Vertreibern, Kfz-Anpassung, Reisen mit Behinderung/barrierefreie Hotels etc..

**Abbildung 3: Onlineberatungs-Anfragen in % nach Beratungsgegenstand**



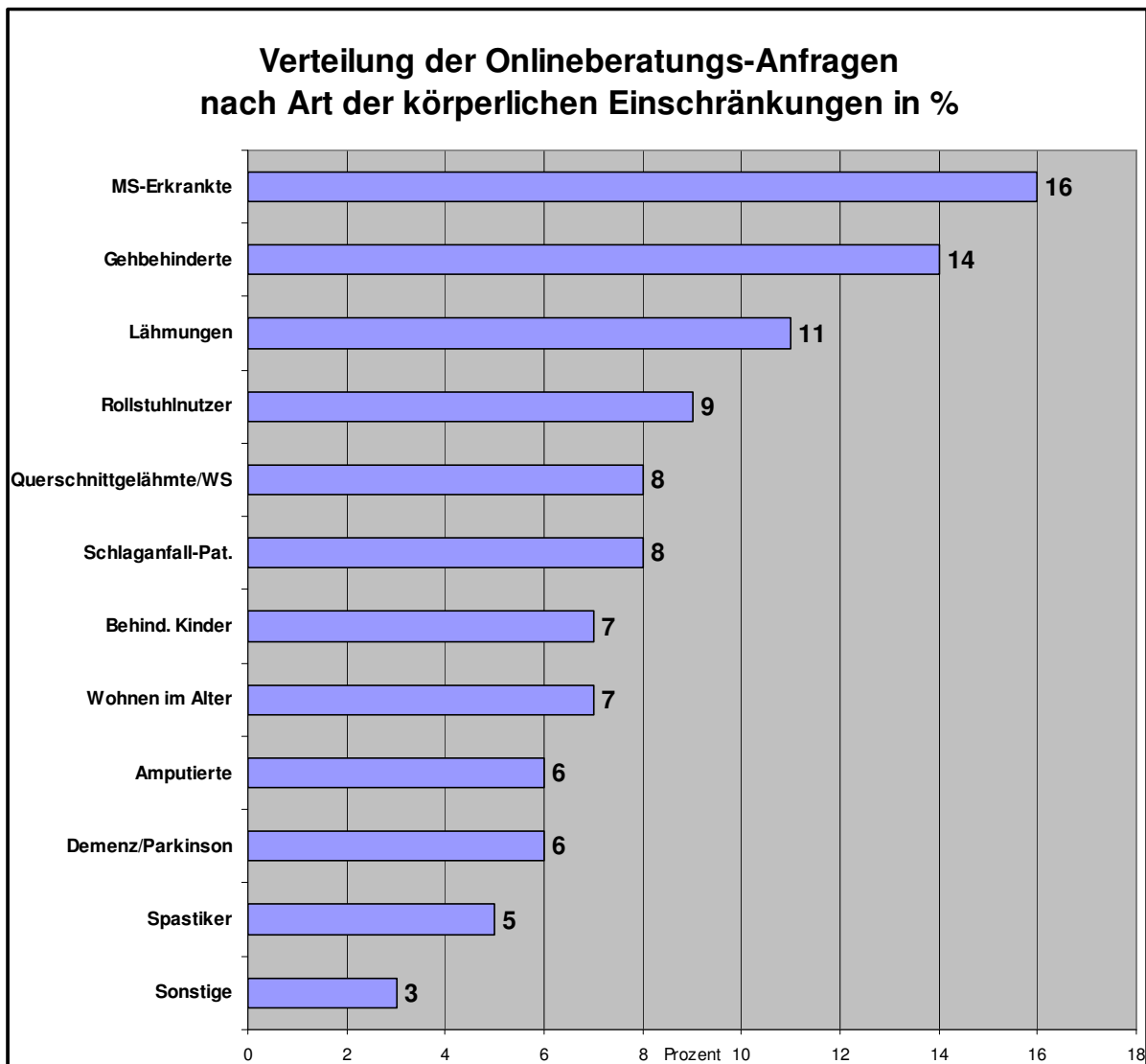
#### d) Onlineberatungs-Anfragen nach Krankheitsbild

Neben der regionalen Verteilung der Besucher ist auch von Interesse zu wissen, welche körperlichen Einschränkungen die Ratsuchenden haben. Die meisten Anfragen stellen MS-Erkrankte. Dies kann daran liegen, dass diese Personengruppe das Internet für die Problemlösung zu einem höheren Anteil nutzt, als andere Personengruppen mit körperlichen Einschränkungen es tun.

Bei der Einordnung der Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass die Angaben der Ratsuchenden sich nicht immer eindeutig auf ein Krankheitsbild zuordnen lassen. Zum Beispiel können unter den 9% der Rollstuhlnutzer auch (weitere) Querschnittgelähmte sein, oder unter den Amputierten auch Rollstuhlfahrer.

Unter den 3 % der unter „Sonstiges“ zusammengefassten Anfragen befinden sich z.B. Einschränkungen durch Krebs, Kleinwüchsigkeit, Meningitis, Herz-Operationen, Rheuma, Handversteifungen etc..

Abbildung 4:



### e) Onlineberatungs-Anfragen nach Alter und Geschlecht

Ingesamt zeigt sich, dass bei der Onlineberatung sowohl nach Lösungen für ältere Menschen, Menschen mit Behinderungen und Familien mit behinderten Kindern nachgefragt wird. Der Anteil der weiblichen Personen, für die Lösungen gesucht werden, ist deutlich höher als der für männliche Personen.

Abbildung 5:

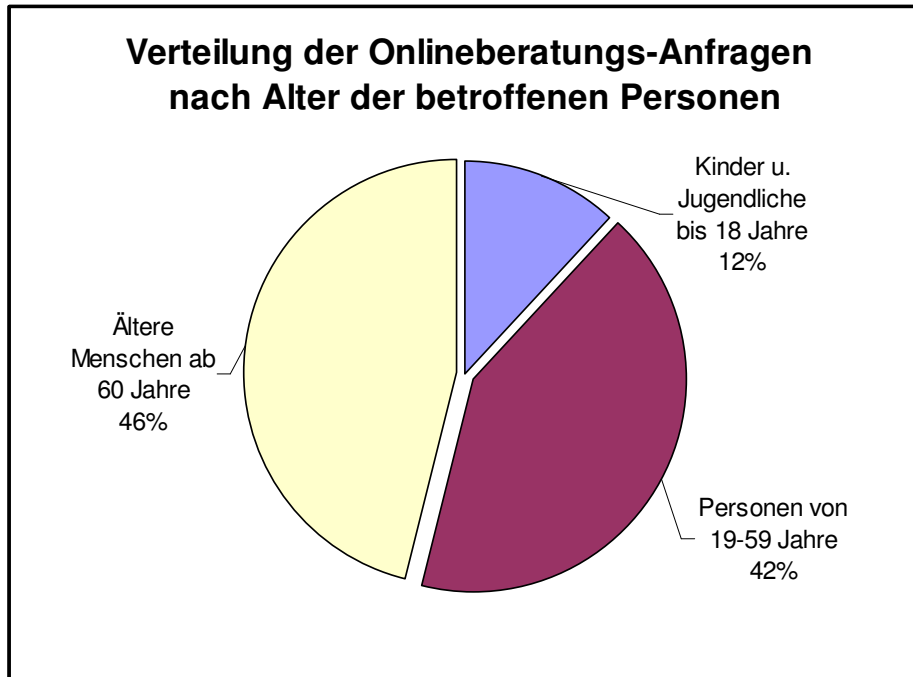


Abbildung 6:



### 3. Vernetzung des Webportals [www.online-wohn-beratung.de](http://www.online-wohn-beratung.de)

Zahlreiche Vereine, Verbände und Stiftungen, Rundfunk- und Fernsehanstalten, Verbrauchereinrichtungen, Städte, Länder und Bundesministerien verweisen auf ihren Internetseiten auf das Onlineberatungsangebot von Barrierefrei Leben e.V..

Die nachstehenden Beispiele geben einen Überblick über die Vernetzung:

#### **Bundesseniorenministerium (BMFSFJ)**

- [www.wirtschaftskraft.alter.de](http://www.wirtschaftskraft.alter.de)
- [www.modellprogramm-wohnen.de](http://www.modellprogramm-wohnen.de) (Beratung und Kooperation für mehr Lebensqualität im Alter)
- [www.hilfe-und-pflege-im-alter.de](http://www.hilfe-und-pflege-im-alter.de)

#### **Verbraucherratgeber**

- [www.stiftung-warentest.de](http://www.stiftung-warentest.de)
- [www.vzhh.de](http://www.vzhh.de), [www.vzsa.de](http://www.vzsa.de) (Verbraucherzentralen)

#### **Wohnberatungsstellen**

- Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung e.V. ([www.wohnungsanpassung.de](http://www.wohnungsanpassung.de))
- Beratungsstelle Wohnen - Stadtteilarbeit e.V. (München, [www.verein-stadtteilarbeit.de](http://www.verein-stadtteilarbeit.de))
- mobidat - Barrierefrei leben in Berlin ([www.mobidat.net](http://www.mobidat.net))

**Vereine**, z.B. Altern in Würde e.V., Alzheimer Forum - Angehörigen Initiative e.V., Büro gegen Altersdiskriminierung, Bundesinitiative Daheim statt Heim, Die Eiche- Seniorenvereinigung der Christl. Krankenkassen, Freunde alter Menschen e.V., Hilfswerk für Contergangeschädigte e.V., Körperbehinderten-Verein Stuttgart e.V. usw.

[www.online-wohn-beratung.de](http://www.online-wohn-beratung.de)

#### **Rundfunk-/Fernsehanstalten**

- [www.dradio.de](http://www.dradio.de) (Deutschlandfunk)
- [www.swr.de](http://www.swr.de), [www.mdr.de](http://www.mdr.de)
- [www.zdf.de](http://www.zdf.de) (Ratgeber Wiso)

#### **Presse Online**, z.B.

- Deutsche Handwerkszeitung
- Gesundheitsportal der deutschen ApothekerInnen ([www.aponet.de](http://www.aponet.de))
- Stern Online ([www.stern.de](http://www.stern.de))

**Datenbanken**, z.B. [www.ahano.de](http://www.ahano.de), [www.ambet.de](http://www.ambet.de), [www.emed-ms.de](http://www.emed-ms.de), [www.handicap.info](http://www.handicap.info), [www.intakt.info](http://www.intakt.info), [www.rehakids.de](http://www.rehakids.de), [www.kobinet-nachrichten.org](http://www.kobinet-nachrichten.org), [www.rehadat.de](http://www.rehadat.de), [www.startrampe.net](http://www.startrampe.net), usw.

#### **Wirtschaft**, z.B.

- Allianz AG ([www.allianz.de](http://www.allianz.de))
- BauNetz ([www.baunetz.de](http://www.baunetz.de))
- Handwerkskammern
- Hilfsmittelherstellern

#### **Verbände und Stiftungen**, z.B.

- Deutsche Alzheimer Gesellschaft ([www.deutsche-alzheimer.de](http://www.deutsche-alzheimer.de))
- Deutsche Gesellschaft für Muskelkranke e.V. ([www.dgm.org](http://www.dgm.org))
- Deutsche Multiple Sklerose Gesellschaft e.V. ([www.dmsg.de](http://www.dmsg.de))
- Deutsche Seniorenliga e.V. ([www.deutsche-seniorenliga.de](http://www.deutsche-seniorenliga.de))
- Deutscher Rollstuhl-Sportverband ([www.drs.org](http://www.drs.org))
- Fördergemeinschaft der Querschnittsgelähmten in Deutschland e.V. ([www.fgq.de](http://www.fgq.de))
- Krone-Stiftung ([www.krone-stiftung.org](http://www.krone-stiftung.org))
- Kuratorium Deutsche Altershilfe ([www.kda.de](http://www.kda.de))
- Sozial- und Wohlfahrtsverbände usw.

#### **4. Adressdaten für die Kontaktaufnahme**

Barrierefrei Leben e.V.  
Richardstraße 45  
22081 Hamburg

##### **Karin Dieckmann**

Geschäftsführerin

Telefon: 040 - 29 99 56 58

Fax: 040 - 29 99 36 01

E-Mail: [beratung@barrierefrei-leben.de](mailto:beratung@barrierefrei-leben.de)

Internet: [www.barrierefrei-leben.de](http://www.barrierefrei-leben.de)

##### **Dieter Wiegel**

Projektleiter Onlineberatung

Telefon: 040 - 29 99 56 36

Fax: 040 - 29 99 36 01

E-Mail: [info@online-wohn-beratung.de](mailto:info@online-wohn-beratung.de)

Internet: [www.online-wohn-beratung.de](http://www.online-wohn-beratung.de)