

# BARRIEREFREI LEBEN E.V.

Verein für Hilfsmittelberatung, Wohnraumanpassung und barrierefreie Bauberatung

Vorstand Prof. Dr. P. Runde, Prof. Dr. Bernd Kritzmann, BD i.R. J. Brohm, R. Giese



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

Der Verein „Barrierefrei Leben“ (Hamburg) informiert und berät ältere und behinderte Menschen, die ihre Wohnsituation durch Hilfsmittelleinsatz, Wohnungsanpassung, Umbau oder barrierefreies Bauen verbessern wollen. Wer barrierefrei wohnt, sorgt für das Alter vor und kann auch bei eingeschränkter Mobilität, Behinderung oder Pflegebedürftigkeit zu Hause wohnen bleiben.

In Hamburg unterhält Barrierefrei Leben e.V. dazu seit 1991 das Beratungszentrum für Technische Hilfen & Wohnraumanpassung.

Deutschlandweit bietet der Verein seit Januar 2006 eine Wohnberatung per Internet an. Die Onlineberatung richtet sich an Privatpersonen, die ihre Wohnsituation vorsorglich fürs Älterwerden oder aufgrund von körperlichen Einschränkungen verbessern wollen. Der Bedarf dazu ist in Deutschland enorm und wird bei dem derzeitigen Wohnungsbestand und einer älter werdenden Gesellschaft weiter wachsen.



### Information und Beratung per Internet

- Hilfsmittel für die Wohnung
- Wohnungsumbau und -anpassung
- Barrierefreier Hausbau
- Virtuelle Produktschau
- Handwerker- und Planerverzeichnisse
- und vieles mehr!

Das kostenlose Onlineberatungsangebot bietet Unterstützung bei der Suche nach Hilfsmitteln für die Wohnung, Vorschläge für Wohnungsumbau bzw. -anpassung und die Sichtung von Plänen für barrierefreie Neubauten.

Die Anschubfinanzierung erfolgte durch die ARD-Fernsehlotterie. Seit 2007 finanziert sich das Webportal über Werbeeinnahmen und Sponsoring durch einen Behindertenverband.

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

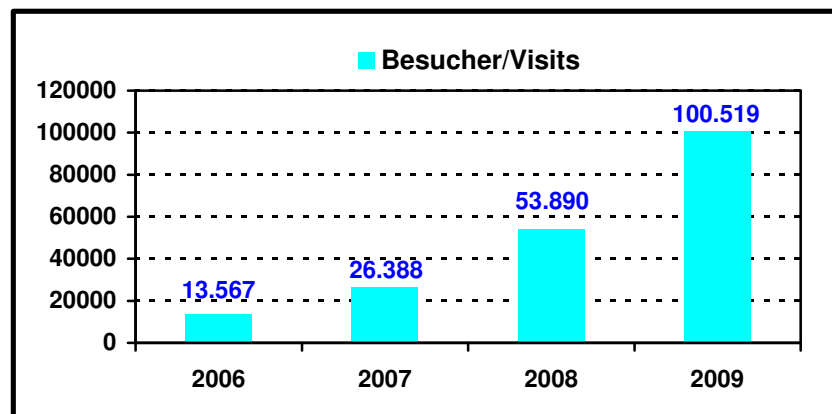
Für die Beratungsanfragen über das Internet wurden einfache Formulare entwickelt, die es erleichtern, Wohnprobleme darzustellen. Die Ratsuchenden bekommen durch die Experten von Barrierefrei Leben individuelle Lösungsvorschläge per E-Mail.

Das Portal eignet sich aber auch für diejenigen Menschen, die sich vorerst nur informieren möchten. Erste Anregungen zu eigenen Lösungen findet man durch Vorher-Nachher-Bilder von Wohnungsanpassungen oder bei den übersichtlich dargestellten Produktinformationen in der virtuellen Produktschau.

Auch Fragen nach Finanzierungsmöglichkeiten, Architekten und Planern, Handwerkern oder Beschaffungswegen werden beantwortet.

## 2. Kennzahlen zur Nutzung des Portals

Die Auswertung der Onlinebesucher<sup>1</sup> und der Onlineberatungs-Anfragen ergeben:



- Im Jahr **2009** wurden **100.519 Besuche (Visits)** mit **348.875 Seitenaufrufen** gezählt. Die Zahlen aus 2010 zeigen eine weitere Zunahme der Nutzerzahlen.
- 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%**, **Sichtung von Plänen zum barrierefreien Bauen 18% und** Finanzierungsanfragen/Sonstiges 9 %.
- Das Portal ist **bei Google** und anderen Suchmaschinen mit zentralen Stichwörtern wie „Wohnungsanpassung“, „Wohnberatung“, „Hilfsmittel Bad“, „Hilfsmittel Wohnung“ etc. **auf der ersten Seite gelistet**.

---

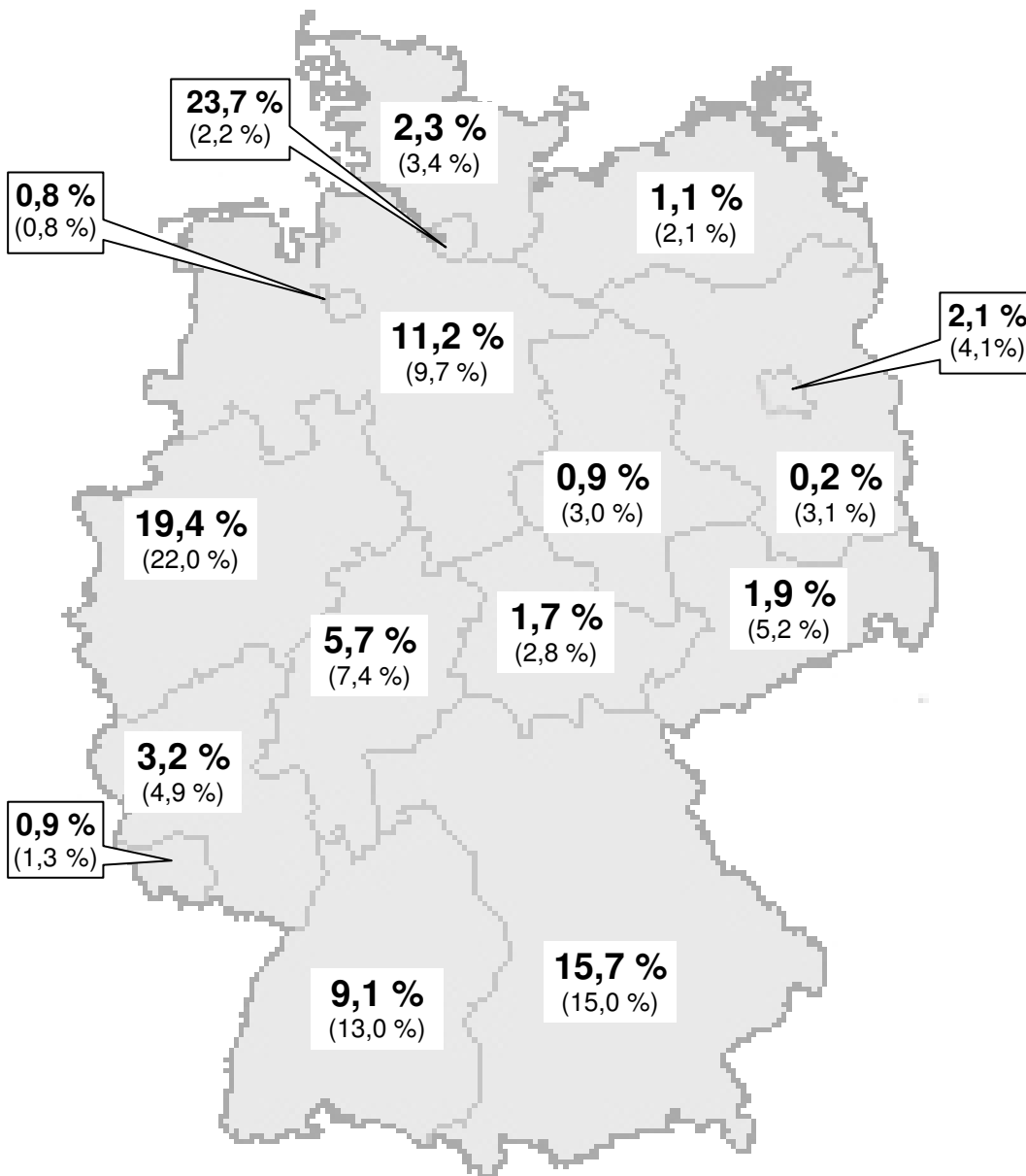
<sup>1</sup> Die Auswertungen zeigen, dass neben Privatpersonen zum Beispiel auch Architekturbüros, Alten- und Pflegeheime, Bauunternehmen/Bauträger, Beratungsstellen, Berufsgenossenschaften, Ergotherapeuten/Krankengymnasten, Gebäudemanager, geriatrische Einrichtungen, Gesundheitszentren, Handwerksbetriebe, Ingenieurbüros, Kirchliche Einrichtungen, Kliniken, Krankenkassen, Kommunen, Sanitätshäuser, Unfallkassen und Wohnungsbaugesellschaften das Portal nutzen.

### 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 umfasst 500 Besucher. Berücksichtigt wurden Besucher mit je zwei und mehr Seitenaufrufen. Ausgeschlossen wurden Suchmaschinen, Robots und Spider.

Die Abbildung zeigt, dass sich 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.

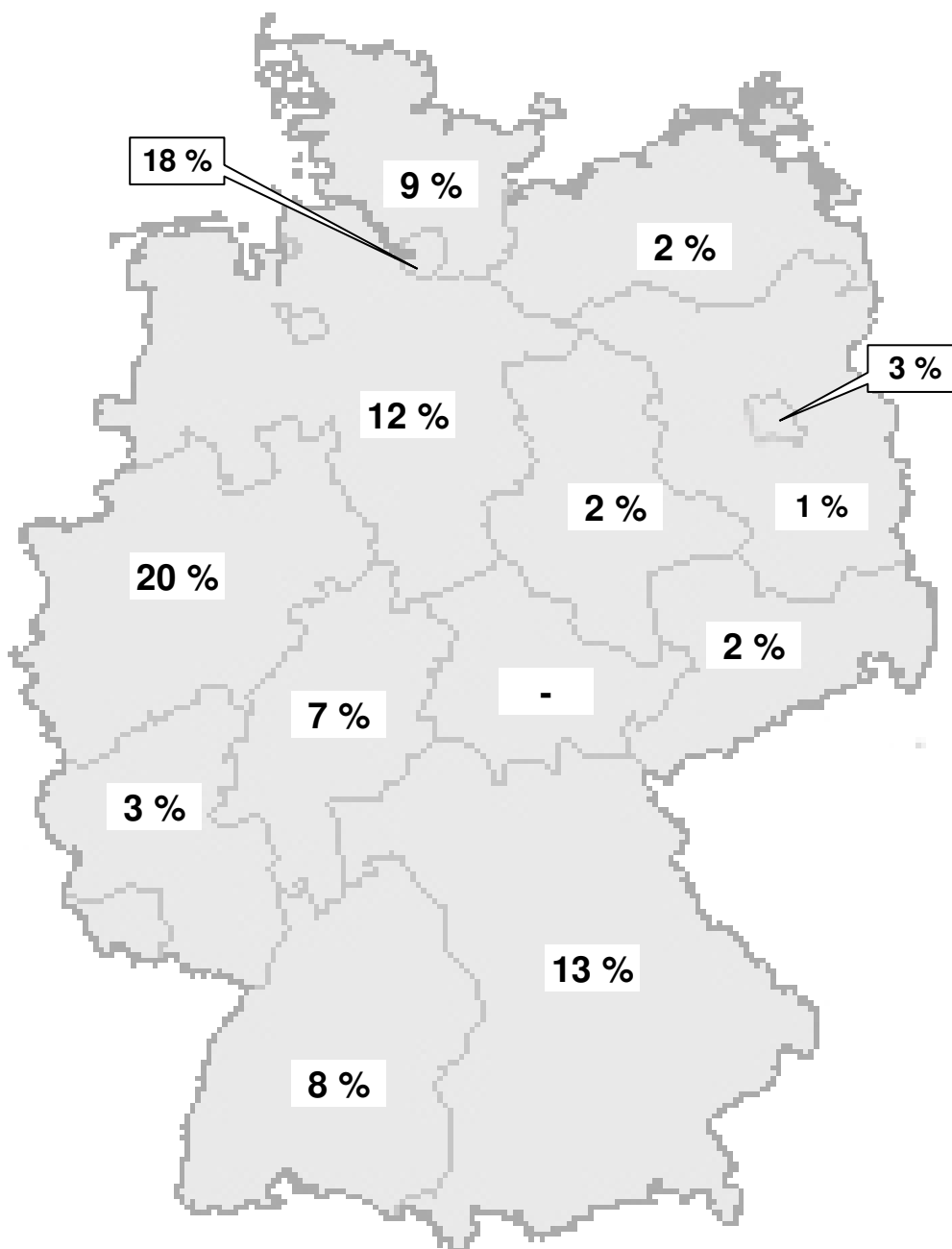
**Abbildung 1: Portalnutzer (und Bevölkerungszahl) in % nach Bundesländern**



## 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 eine hohe Dichte an Wohnberatungsangeboten vor Ort gibt.

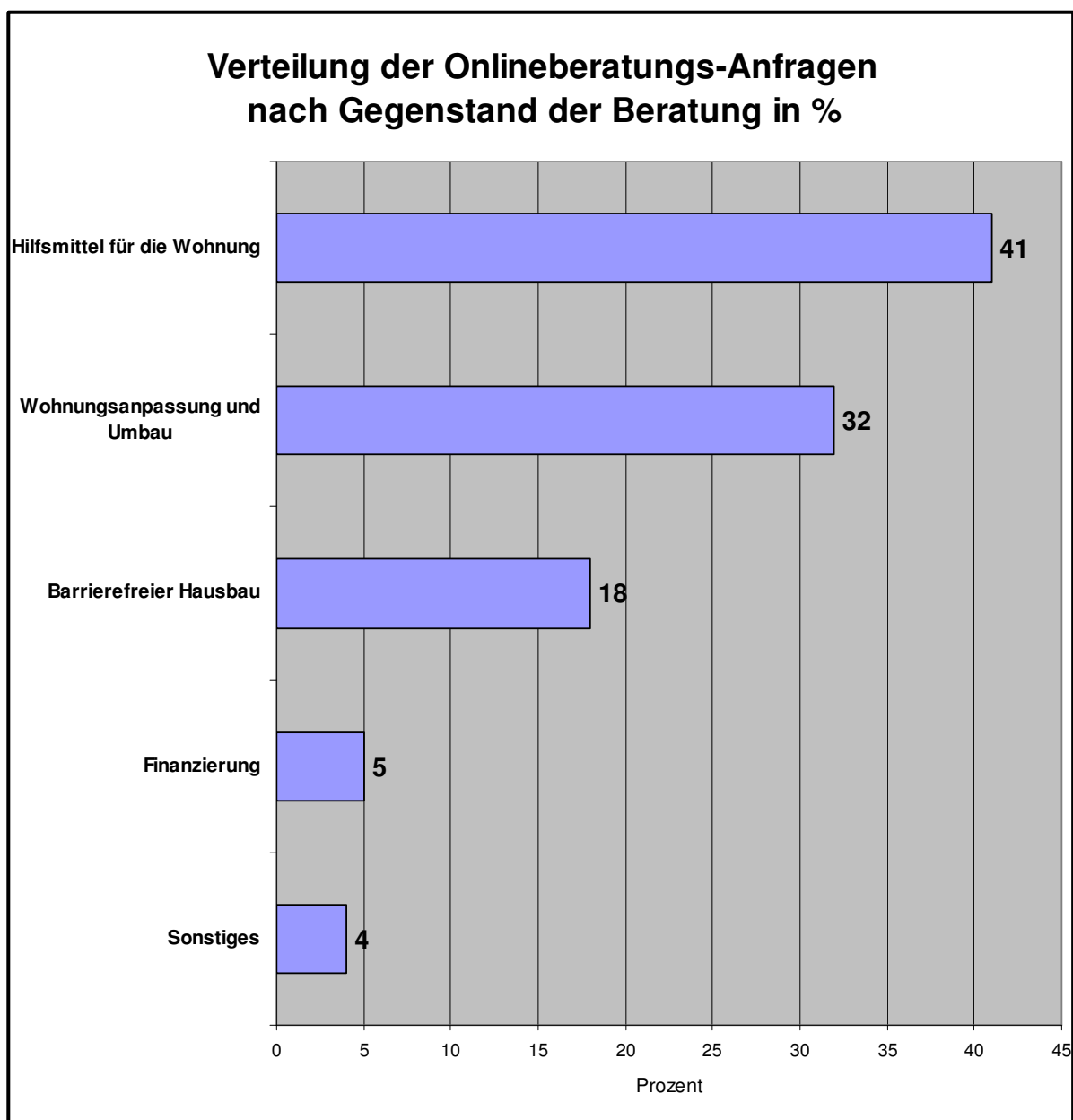
**Abbildung 2: Onlineberatungs-Anfragen in % nach Bundesländern**



### 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 barrierefreiem 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 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 4:

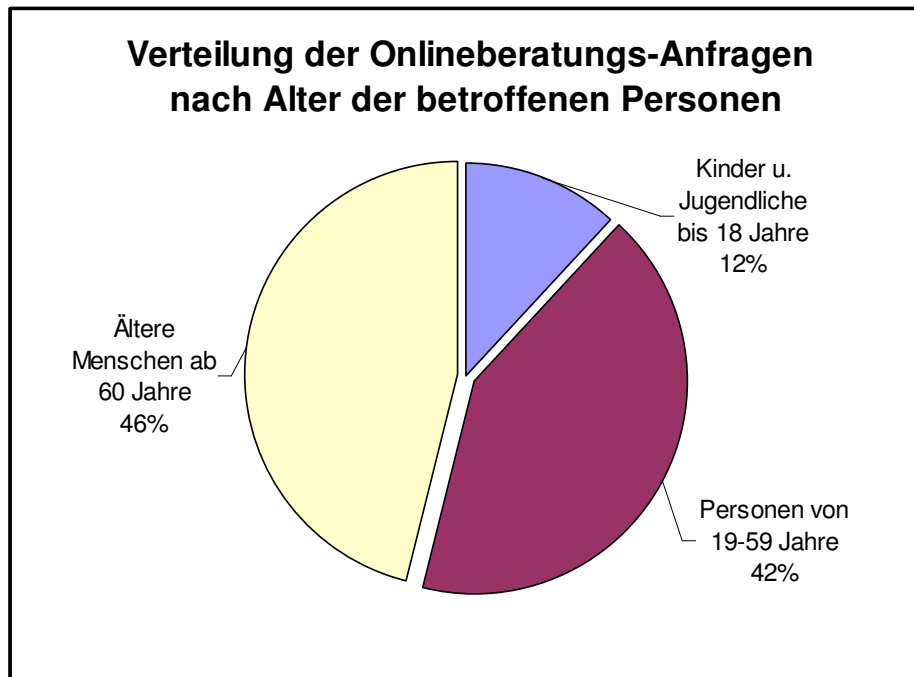


Abbildung 5:

