



## **Jahresbericht Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg 2024**

Das steht im Sozialgesetzbuch IX:

Menschen mit Behinderung haben den Anspruch auf die volle, gleichberechtigte und wirksame Teilhabe in allen Lebensbereichen der Gesellschaft.

Wer dafür Assistenz benötigt, soll diese erhalten.

Das klappt nicht immer.

Hier beginnt die Arbeit der **Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg (OEH)**.

Im Jahr 2024 war die OEH von Januar bis einschließlich September tätig.

Die Finanzierung kam von der Freien und Hansestadt Hamburg als Zuwendung.

Zuwendungsnehmerin war die Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen (LAG). Die Ausführung der OEH erfolgte auftragsgemäß durch den Betreuungsverein von Leben mit Behinderung Hamburg Elternverein e. V.

Die Finanzierung als Zuwendung war eine Veränderung. Zuvor hatten diese Leistungsanbieter die Arbeit der OEH, von der Gründung 2016 bis Ende 2023, langfristig finanziert und möglich gemacht: BHH Sozialkontor gGmbH, f&w fördern und wohnen AöR, Leben mit Behinderung Hamburg Sozialeinrichtungen Gemeinnützige GmbH, Stiftung Alsterdorf mit ihren Betriebsgesellschaften. Während dieser Zeit berichtete die OEH jährlich mit einem ausführlichen Jahresbericht von ihrer Arbeit.

Hiermit erfolgt nun der Jahresbericht zum Verwendungsnachweis 2024:

### **Ausstattung**

Wie zuvor umfasste die personelle Ausstattung der OEH 0,5 VZÄ. Die Stelle wurde von Januar bis April von Jan Steinberg und von Mai bis September von Silke Brockerhoff geführt. Diese sind bzw. waren Mitarbeitende im Betreuungsverein, der neben der OEH Beratung und Betreuung nach dem Betreuungsgesetz sowie Beratung mit seiner EUTB® in Hamburg-Wandsbek, § 32 SGB IX, ausführt.

### **Statistik**

Die Ombudsstelle war auch in den neun Monaten 2024 mit 318 Beratungsgesprächen sehr rege angefragt.

Es gab 272 Anfragen von Leistungsberechtigten, deren Angehörigen oder rechtlichen Betreuer\*innen.

46 Mal fragten Leistungsanbieter und Beratungsstellen bei der OEH an.

7 Beratungen wurde von den EUTB® an die OEH überwiesen.



Eine deutliche Problemstellung 2024 war das Herauslösen der Leistungen für Grundsicherung aus dem Fachamt Eingliederungshilfe hin zum Bezirksamt Eimsbüttel für Hamburger Leistungsberechtigte in der besonderen Wohnform. Dies führte besonders im ersten Quartal 2024 zu vielen Anfragen, die insgesamt 24 % ausmachten.

Daneben ging es in den Anfragen um lange Warte- und Bearbeitungszeiten bei Ämtern und Behörden und Unzufriedenheit mit fachlichen Einschätzungen (z. B. zur Werkstattfähigkeit). Diese betrafen 26 % der Anfragen.

Eine Befassung in der OEH war auch 2024 die fehlenden Dienstleistungen der Assistenz für Menschen, die noch im Elternhaus leben, als Angebote der Tagesstruktur (Tagesförderstätten) oder Wohnangebote mit Pflege und Eingliederungshilfe. Diese betrafen 30 % der Anfragen.

Ein weiterer Schwerpunkt waren Probleme/Schlechtleistung der Dienste in der Eingliederungshilfe (z. B. durch Personalmangel), besonders im Wohnen mit Assistenz und in der besonderen Wohnform. Diese betrafen 20 % der Anfragen.

## Schwerpunktt Themen der OEH

### Belastungen für Leistungsberechtigte durch das Herauslösen der existenzsichernden Leistungen für Hamburger Leistungsberechtigte in besonderen Wohnformen vom Fachamt Eingliederungshilfe

Im Herbst 2023 änderte die FHH die Bearbeitung der **existenzsichernden Leistungen** bei Leistungsberechtigten in besonderen Wohnformen; sie ging vom Fachamt Eingliederungshilfe auf das Fachamt Grundsicherung und Soziales im Bezirksamt Eimsbüttel über. Dies wurde mit der Trennung von Existenzsicherung und Eingliederungshilfe im Teilhaberecht begründet.

Tatsächlich erwies sich die nun parallele Bearbeitung an zwei Stellen für einen bisher zusammengeführten Zuständigkeitsbereich als neue bürokratische Belastungen. Das erläutern die folgenden Beispiele:

- *Ein junger Mann, der bei den Eltern ausziehen wollte, erhielt nach langer Wartezeit endlich ein Wohnangebot. Die Eingliederungshilfe bewilligte die Leistung. Doch der Umzug drohte daran zu scheitern, dass der Leistungsbescheid der Grundsicherung fehlte. Hier konnte die Ombudsstelle in letzter Minute erfolgreich vermitteln.*
- *Eine ältere Frau, die bereits seit sehr langer Zeit eine Tagesförderstätte besucht und existenzsichernde Leistungen bezieht, sollte nun auf einmal eine Bescheinigung über ihre dauerhafte Erwerbsminderung vorlegen, bevor die Grundsicherung weiter bewilligt werden könne.*
- *Ein rechtlicher Betreuer beschwerte sich, weil erhaltene Leistungsbescheide der Grundsicherung zu unübersichtlich und häufig fehlerhaft seien. Er berichtete davon, dass das zuständige soziale Dienstleistungszentrum Eimsbüttel für eine Betreute zu geringe Beiträge für Pflege- und Krankenversicherung sowie für das Mittagessen in der Tagesstätte gezahlt habe. In der Folge kam es zu einer Mahnung der Kasse Hamburg an die Leistungsberechtigte.*



Die Belastung wog auch deshalb besonders schwer, weil diese rechtlichen Betreuungen (noch) häufig von ehrenamtlichen rechtlichen Betreuer\*innen geführt werden. Sie beschrieben die Mehrbelastung als einen möglichen Grund, die rechtliche Betreuung nicht weiter zu führen.

Die OEH stellt fest: Zuständig für die Existenzsichernden Leistungen der Berechtigten ist die Freie und Hansestadt Hamburg. Daran änderte der Bearbeitungswechsel nichts. Die bürokratischen Belastungen bei der Neuorganisation der Behörden ist für Leistungsberechtigte und ihre Unterstützungspersonen nicht zumutbar und zu vermeiden. Erwartet wird, dass die FHH aus den hier entstandenen Problemen Lehren für zukünftige Organisationsentwicklungen zieht.

### Lange Wartezeiten und Probleme mit fachlichen Einschätzungen

Auch 2024 gab es Probleme mit fehlenden Gesamtplänen nach dem Teilhaberecht oder mit Unzufriedenheit über die getroffenen fachlichen Einschätzungen vom Fachamt Eingliederungshilfe. Neben Problemen hierzu im Bereich Teilhabe an Arbeit ging es hier auch um Klärungen an der Schnittstelle Teilhabe und Pflege:

- *Eine leistungsberechtigte Frau benötigte altersbedingt verstärkte pflegerische Unterstützung, die sie nach einem Umzug aus einer besonderen Wohnform nun in einem Alten- und Pflegeheim erhielt. Ihre Beeinträchtigungen und Teilhabeziele veränderten sich dadurch nicht. Nach wie vor beantragte sie eine Weiterbewilligung ihrer Assistenz für den regelmäßigen Kirchgang. In der Auseinandersetzung mit dem Fachamt Eingliederungshilfe, ob die Leistung als Hilfe zur Pflege abgedeckt sei, konnte die OEH ein die Frau zufriedenstellendes Ergebnis mit herbeiführen.*
- *Mehrere Leistungsberechtigte mit körperlichen Beeinträchtigungen beschwerten sich, dass das Fachamt Eingliederungshilfe ihre Anträge auf Teilhabeleistungen ohne Prüfung abgelehnt habe, weil sie bereits Hilfe zur Pflege erhielten und von dem Fachamt Eingliederungshilfe erfuhren, damit seien ihre Bedarfe gedeckt; diese Verfahren waren zum Ende hin teilweise noch in Prüfung.*

Pflege und Eingliederungshilfe sind gleichrangige Leistungen mit unterschiedlicher Zielrichtung. Pflege hat das Ziel, ausgefallene Selbständigkeiten und Fähigkeitsverluste soweit wie möglich zu kompensieren. Leistungen der Eingliederungshilfe dienen der Teilhabe und Rehabilitation (wie dem Kirchgang oder Arztbesuch); sie können in der Unterstützung zur eigenen Befähigung und Verselbständigung liegen oder in der ersetzenden Unterstützung zur Ermöglichung der Teilhabe.

Die OEH stellt fest: Die Leistungsorganisation und –verwaltung der FHH hat noch viele Hürden. Sie ist kompliziert und eine Beratung zu den Leistungen ist teilweise nicht vollständig oder widersprüchlich. Die Probleme bei der Stellenbesetzung im Fachamt Eingliederungshilfe wurden Leistungsberechtigten bekannt und als Grund für schleppende Bearbeitung genannt. Die FHH hat aber mit einer geeigneten Organisation dafür zu sorgen, dass Rechtsansprüche der Betroffenen auf Leistungen der Teilhabe nicht leerlaufen.



### Es fehlen Angebote der Eingliederungshilfe zur Bedarfsdeckung

Die Angebotssituation für Menschen mit hohem Assistenzbedarf hat sich seit den beiden Vorjahren kaum verbessert.

- *Ein Mann wird seit Jahren von den Eltern 24/7 zu Hause betreut. Es gibt eine stundenweise Leistung der Eingliederungshilfe, die allerdings die Bedarfe nicht deckt. Möglich ist, dass der Mann in einem geeigneten Angebot der Unterstützung führbar wäre; ein solches Angebot wurde ihm im Berichtszeitraum nicht gemacht.*
- *Ein anderer Mann erhält ein stundenweises Angebot der Tagesstätte; für die Mutter bedeutet die zeitlich geringe Entlastung ein Risiko, den Arbeitsplatz zu verlieren.*

In der „Praxisgruppe“ konnte mit einem strukturierten Fall-Management für einige schwierige Versorgungssituationen eine Lösung gefunden werden. Die OEH nahm in diesem trägerübergreifenden Treffen den Platz für die LAG wahr.

Die OEH stellt fest: Es bedarf größerer Anstrengungen, um die Versorgungslücken in den Angeboten der Eingliederungshilfe, insbesondere für Menschen mit hohem Assistenzbedarf, zu schließen. Inzwischen benennen die Dienstleistenden konkrete Zahlen aus der Analyse ihrer Wartelisten. Es wird erwartet, dass Angebote in entsprechender Zahl für diese Leistungsberechtigten geschaffen werden, die die Schwächsten beim Zugang zu Teilhabe sind.

### Probleme bei der konkreten Bedarfsdeckung mit Angeboten der Eingliederungshilfe

Ratsuchende kritisierten die Dienstleistungen von Anbietern der Eingliederungshilfe teilweise eher zurückhaltend; viele befürchten, dass sie in der Zukunft Schwierigkeiten mit der Dienstleistung haben könnten.

Soweit die OEH zum Handeln aufgefordert wurde, ging es um Kündigungen oder das Nichtauffinden von Angeboten.

- *Ein Leistungsberechtigter war in der letzten Phase des Berufsbildungsbereichs in dem Sozialbericht als nicht werkstattfähig geschildert worden. Die OEH unterstützte ihn und seine Unterstützungspersonen beim Verständnis für das Verfahren und benannte zugleich das Problem der teilweise nicht angemessenen, defizitorientierten Sprache im Bericht.*
- *Bei einer Klientin in der besonderen Wohnform befürchten die Eltern Bedrohungen durch einen Mitarbeitenden, die zu wiederholt abweichendem Verhalten der Frau führen; die Kommunikation zwischen Anbieter und Familie war zu unterstützen.*

Die OEH stellt fest: Viele Hamburger Leistungserbringer der Eingliederungshilfe setzen erkennbar ihre Gewaltschutzkonzepte so um, dass Klient\*innen und ihre Unterstützungspersonen (rechtliche Betreuer\*innen) beteiligt und informiert werden. Die erhöhte Sensibilisierung führt aber auch zu mehr Aufmerksamkeit für das Machtgefälle zwischen Assistenzgebenden und Assistenznehmenden, für deren Bearbeitung Leistungserbringer in ihren Einrichtungen und Diensten regelhaft Räume schaffen müssen.



## Zusammenfassung

Die OEH beendete ihr Angebot, nachdem der Betreuungsverein die Stelle in der bisherigen Form nicht mehr anbieten konnte. Die LAG hat die Möglichkeit, die Stelle erneut zu besetzen; aufgrund ihrer aktuellen Aufgaben ist sie den Schritt bisher nicht gegangen. Die LAG und Leben mit Behinderung Hamburg Elternverein mit seinem Betreuungsverein stehen für Problemanzeigen in der Eingliederungshilfe Hamburg auch ohne Refinanzierung einer Stelle zur Verfügung.

### Der Jahres-Bericht in Leichter Sprache:

Die OEH hat 2024 mit vielen Menschen gesprochen. Die Zahl ist **318**.

Das war die OEH:

- Eine Hilfe bei Problemen mit Behörden und bei Problemen mit Assistenz.
- Eine Moderatorin für Gespräche über Probleme.
- Eine Beratungs-Stelle für Beschwerden in der Eingliederungshilfe.

Das war ihr Ziel: Menschen mit Behinderungen zu ihrem Recht verhelfen.

Das waren die Probleme in der Eingliederungshilfe 2024:

- Es gab Probleme mit Behörden, weil es für viele noch komplizierter wurde.
- Und es gab Probleme, weil einige Menschen sich ungerecht behandelt fühlten von der Behörde, zum Beispiel beim Wohnen oder bei der Werkstatt.

Es gibt auch nicht genug Assistenz für Menschen mit komplexen Behinderungen.

Das war gut:

Viele sprechen jetzt von Gewalt-Schutz.

Es gibt Konzepte gegen Gewalt, zum Beispiel in Werkstätten und Wohnassistenz.

Auch Worte können Gewalt sein. Oder nichts tun.

Das ist wichtig: Es muss mehr Möglichkeiten geben, sich zu beschweren.

2024 war das Ende der OEH.

Es gibt sie jetzt nicht mehr.

Die LAG überlegt, ob sie wieder eine OEH aufmacht.