





### **Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg**

c/o Betreuungsverein für behinderte Menschen

Benjamin Rink

Millerntorplatz 1

20359 Hamburg

Tel: 040 – 334 240 316

[ombudsstelle@lagh-hamburg.de](mailto:ombudsstelle@lagh-hamburg.de)

[www.lagh-hamburg.de/ombudsstelle.html](http://www.lagh-hamburg.de/ombudsstelle.html)

### **Herausgeber:**

Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e.V.  
(LAG) und der Betreuungsverein für behinderte Menschen.



## Inhaltsverzeichnis

<b>I. Resonanz, Veranstaltungen und Netzwerk</b>	Seite 5
<b>II. Selbstbestimmt Teilhabe</b>	Seite 6
<b>1. Wunsch und Wahlfreiheit</b>	Seite 7
<b>2. Passgenaue Assistenz</b>	Seite 10
<b>3. Niemand ist eine Insel –         Zusammenarbeit verbessern</b>	Seite 12
<b>III. Die Ombudsstelle sichert Verbraucherschutz</b>	Seite 14
<b>IV. Tabellarische Übersicht</b>	Seite 16



## Vorwort

Dieses Berichtsjahr der Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg steht im Zeichen des Bundesteilhabegesetzes. Der nächste Reformschritt 2020 ist greifbar nahe. Menschen mit Behinderung erleben den Wandel von sich verändernden Assistenz- und Beschäftigungsangeboten. Wahrnehmbar sind auch Gestaltungsfreiheiten der Dienstleister von Assistenz mit dem Finanzierungsmodell der Trägerbudgets, um ihre Angebote personenzentrierter anzubieten. Immer häufiger vernetzen sie ihre Angebote miteinander und mit Dritten für mehr inklusive Teilhabe im Sozialraum.

Menschen mit Assistenzbedarf müssen als Leistungsberechtigte in der Eingliederungshilfe ihr Recht und ihre Chancen in Anspruch nehmen. Die dafür vorgesehenen Regelungen und Angebote sind nicht immer übersichtlich. Ihr Verbraucherschutz ist daher anspruchsvoll. Ein selbstbestimmtes Leben ist das klare Ziel. Dazu gehört eine Bedarfsfeststellung sowie die Planung und Verhandlung von Assistenz.

Das trägerunabhängige Projekt der Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e. V. (LAG) und des Betreuungsvereins für behinderte Menschen beendet im Juli 2019 seine erste Laufzeit. Der Dank gilt den Projektförderern BHH Sozialkontor gGmbH, f&w fördern und wohnen AöR, Leben mit Behinderung Hamburg Sozialeinrichtungen gGmbH und der Stiftung Alsterdorf. Sie unterstreichen mit ihrer Unterstützung den Wert, den sie einer starken Interessenvertretung von Menschen mit Behinderung und der Qualität sozialer Assistenz beimessen.

Der fachliche Dialog wird in einer zweiten Laufzeit nun mit dem weiteren Partner Das Rauhe Haus bis 2023 fortgesetzt werden.



## I. Resonanz, Veranstaltungen und Netzwerk

Die Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg hat folgende Merkmale:

- Sie ist parteilich für Menschen mit Behinderung.
- Sie sucht den Interessenausgleich für nachhaltige Lösungen.
- Sie schafft Resonanzraum für Interessenvertretung mit Wohnbeiräten und weiteren Gremien der Selbsthilfe sowie anderen Stellen.<sup>1</sup>
- Sie nutzt das Know-how des Betreuungsvereins für behinderte Menschen.
- Sie beantwortet Anfragen von Assistenzdienstleistern im Sinne eines unabhängigen, trägerübergreifenden Verbraucherschutzes.
- Sie vertritt die LAG im Arbeitskreis Praxisgruppe.<sup>2</sup>

Die Ombudsstelle ist in der Hamburger Beratungslandschaft bekannt und vernetzt, nun auch mit dem neuen Netzwerk EUTB<sup>3</sup> Hamburg. Sie arbeitet mit ½ Personalstelle effektiv und wirkungsorientiert.

Die Ombudsstelle nahm im Berichtszeitraum an folgenden Veranstaltungen teil:

- Pfiff gGmbH, Fachdienst für (Pflege-) Familien, Vortrag zu „Übergänge in die Eingliederungshilfe“
- Fachbereich Erziehungswissenschaften, Universität Hamburg, Vortrag zu „Teilhabehürden im Sozialraum“
- Verbund der Pflegestützpunkte, Beschwerdetelefon Pflege, Fachaustausch

1) U. a. das Fachamt Eingliederungshilfe, Sengelmann-Institut für Medizin und Inklusion (SIMI) und Inklusionsbüro.

2) Arbeitskreis mit Fachamt Eingliederungshilfe und Budgetträgern zur Entwicklung anspruchsvoller Wohn- und Assistenzmodelle.

3) Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung, § 32 SGB IX.



## II. Selbstbestimmte Teilhabe

Die Netzwerkarbeit der letzten Jahre wirkte sich positiv aus: Doppelberatungen konnten erkannt und vermieden werden.

Es gab **361 Inanspruchnahmen**. Das ist bezogen auf das beratungsstarke Vorjahr ein Rückgang von 12 %, der mit der etwas geringeren Öffentlichkeitsarbeit korreliert. Dafür waren z. T. die Beratungen zeitintensiver. Die Inanspruchnahmen unterteilten sich in 33 % Beratungen, 14 % Beschwerden<sup>4</sup>, 25 % Gesprächsförderung<sup>5</sup> und 27 % Folgeberatungen. Eine moderierte Gesprächsbegleitung erfolgte in zwei Fällen.

Die Tabelle im Anhang ist in vier Gruppen geordnet: Probleme mit behördlichen Verfahren, mit der Qualität der Leistungserbringung, beim Zugang zu Eingliederungshilfen und bei der eigenen Interessenvertretung. Das Diagramm im Anhang zeigt die Verteilung entlang der Institutionen. Weniger Ratsuchende als im Vorjahr wandten sich mit Beschwerden an die Ombudsstelle. Vor dem Hintergrund der BT-HG-Reform benannten sie mehr Beratungsbedarf zur Qualität der Leistungserbringung.

Drei Schwerpunkte im Berichtsjahr werden im Folgenden dargestellt, zu denen die Ombudsstelle wiederholt in Anspruch genommen wurde. So ging es im weiteren Sinne einige Male deutlich um das Recht auf Wunsch- und Wahlfreiheit. Eine weitere Fragestellung betraf die passgenaue Assistenz eines Anbieters. Und schließlich bot die Zusammenarbeit unterschiedlicher Anbieter und Unterstützer von Leistungsberechtigten Anlass für das Aktivwerden der Ombudsstelle.

- 4) Anfragen, bei denen eine Unzufriedenheit mit der aktuellen Assistenzsituation im Vordergrund steht
- 5) Bitte um Unterstützung des Anfragenden gegenüber einer beteiligten Stelle (Assistenzdienst oder Behörde)



## II. 1. Wunsch und Wahlfreiheit

Welche Interessen verfolge ich? Was sind meine Ziele? Schon dies herauszufinden und zu benennen erwies sich z. T. als Schwierigkeit und wies auf einen eigenen Assistenzbedarf hin. Auch war die Wunsch- und Wahlfreiheit berührt, wenn Leistungen zur Teilhabe nach der Meinung der Menschen mit Assistenzbedarf nicht so ausgeführt wurden, wie es ihren berechtigten Wünschen entspricht (§ 8 Abs. 1 S. 1 SGB IX).

Wiederholt benannten Dienstleister von Assistenz, dass sie sich nicht von objektivierten Förderzielen leiten lassen, sondern vom Willen und Wunsch des Klienten. Dem ist grundsätzlich zuzustimmen. Als problematisch erwies es sich aber, wenn der Wille, der die Leistung zur Teilhabe formt, mit einem Alltagswunsch gleichgesetzt wurde.<sup>6</sup> „Wunsch“ ist hier als Wille des Leistungsberechtigten zur Teilhabe zu verstehen; diesen berechtigten Wünschen muss entsprochen werden.<sup>7</sup>

Die Ombudsstelle führte mehrfach intensiv das Gespräch mit Menschen mit Assistenzbedarf zu ihrer Willensbildung und eigenen Wünschen. Deutlich wurde dabei teils eine Unzufriedenheit mit Dienstleistern der Assistenz, wenn deren umständliche Abläufe oder Engpässe bestimmend wirkten. Auch wurden Klienten teilweise als widersprüchlich, herausfordernd oder abwehrend missverstanden.

Dabei verbindet sich mit der Fachlichkeit von Dienstleistern die Erwartung, dass sie Brücken für ihre Klienten bauen. Nicht immer gelingt es – wie von Klienten gewünscht – sie mit anderen Perso-

6) Vgl. dazu Hinte, Wolfgang: Sozialraumorientierung – was ist das eigentlich? S. 5. [online] [www.diakoniewerk.at/sites/default/files/martinstift-symposion/hinte\\_sro\\_fachkonzept\\_eingliederungshilfe\\_0.pdf](http://www.diakoniewerk.at/sites/default/files/martinstift-symposion/hinte_sro_fachkonzept_eingliederungshilfe_0.pdf)

7) Welti, Felix, HK-SGB IX, § 9 Rnr. 26, 3. Auflage, Köln, 2010.



nen, Methoden und Perspektiven planvoll und zielorientiert in Beziehung und in Bewegung zu setzen.

Gerade für Menschen mit Kommunikationseinschränkung und eingeschränkter Impulskontrolle ist es eine Herausforderung, eigene Wünsche und Prioritäten zu er- und zu vermitteln. Positiv ist, dass Assistenzanbieter teilweise ihre Angebote an unterstützter Kommunikation deutlich verstärkt haben. Dem sollten weiter Aufmerksamkeit und Ressourcen zufließen.

Auch zeigte sich im Berichtsjahr deutlich, dass das Bundesteilhabegesetz an die Assistenz im Verhältnis zu Dritten, wie Angehörige oder rechtliche Betreuer, neue Herausforderungen stellt. Wenn beide Seiten die Leistungen der Teilhabe jeweils nach ihren Vorstellungen beurteilen – assistenzseitig nach den Grenzen des Machbaren und seitens der Angehörigen gemäß ihrem Bedürfnis nach Schutz und Versorgung – hat es die leistungsberechtigte Person schwer, mit ihren Wünschen, die Qualität von Assistenz zu bestimmen. Haben Leistungsberechtigte die Wahl zwischen unterschiedlichen Angeboten, z. B. in der Freizeit, zeigen sich häufig eigene Interessen. Es muss die Aufgabe der Assistenz als Fachleistung sein, das Wesentliche ihrer Angebote sowohl den Menschen selbst als auch ihren Unterstützern gegenüber überzeugend zu vermitteln.

**Die Ombudsstelle** hatte es teilweise mit erheblichen Konflikten zwischen Angehörigen und Assistenz oder Behörden zu tun. Einerseits waren Erwartungen hier gut nachvollziehbar: Gewünscht wurde ein sicheres Unterstützen, teils auch als Übergang aus dem Elternhaus in das eigene Wohnen, und ein achtsamer Umgang mit dem Menschen und seinen Angehörigen. Ein wiederholt beschriebener Vertrauensverlust, Eskalationen und die Erschöpfung der Beteiligten konnte aber auch die weitere Zusammenarbeit nachhaltig belasten:

*Angehörige beklagen, die Assistenz würde verschimmeltes Brot im Zimmer des Bewohners nicht wahrnehmen. Die Einrichtung beschreibt, der Bewohner habe das Brot versteckt.*



Manche Erwartungen von Angehörigen und von Dienstleistern ließen sich nicht erfüllen und wurden gegenseitig als überzogen empfunden.

*Wir haben jetzt dieses Problem und das muss jetzt aufhören.*

Für einige der Leistungen, die erwartet wurden (Assistenz vor Ort, Einzelbetreuung) fehlten die Assistenzangebote und eine Förderung durch die Behörde.

Als Entlastung wirkte es, wenn Leistungen zur Teilhabe in Umfang und Grenzen transparent beschrieben waren. Bemerkenswert positiv wirkte fachliche Assistenz, wenn es ihr gelang, in einem Konflikt eine Abgrenzung herzustellen und zugleich eine zuverlässige Assistenz weiter anzubieten.

**Aus Sicht der Ombudsstelle** ist es wichtig, dass Menschen in ihrer eigenen Perspektive gestärkt werden. Das ist eine Aufgabe für Assistenz, Angehörige und Träger der Eingliederungshilfe gleichermaßen. Ehrenamtliche Beteiligte sind bei Bedarf zu unterstützen. Die Prozessgestaltung in der Eingliederungshilfe und die Umsetzung in personenzentrierten Fachleistungen, vernetzt mit weiteren Angeboten, muss den Wünschen und der Wahlfreiheit des Leistungsberechtigten Rechnung tragen. Interessenvertretungen / Wohnbeiräte sind dabei wichtig und können stärker angefragt und einbezogen werden.

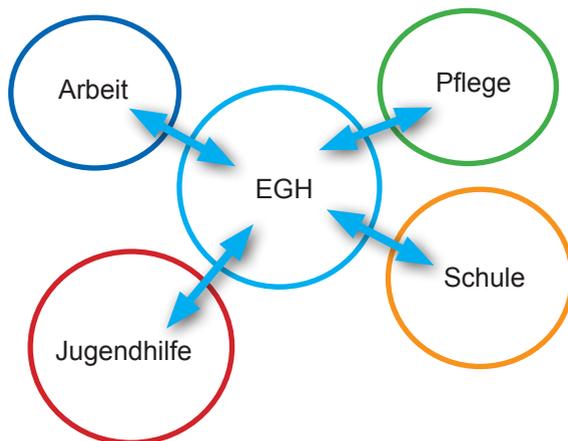


## II. 2. Passgenaue Assistenz

Das Bundesteilhabegesetz sieht für die Umsetzung personenzentrierter Teilhabeleistungen eine planvolle Orientierung an den neun Lebensbereichen der ICF vor. Damit soll eine individuelle und ressourcenorientierte Teilhabe ermöglicht werden. Wurde dies im Berichtsjahr umgesetzt? Die ICF-Orientierung im Gesamtplanverfahren gilt seit Anfang 2018. Doch Ratsuchende berichten bei Behörden wie Dienstleistern gleichermaßen von Vollzugsproblemen, die wohl u. a. auf das Fehlen von fachlich ausreichend geschultem Personal zurückzuführen sind. Fatal für Menschen mit Assistenzbedarf ist es, wenn sie mit ihrem Teilhabebedarf auf der Strecke bleiben:

*Nach einer Antragsstellung wird das Verfahren zu den Akten gelegt. Das Fachamt Eingliederungshilfe hatte die Suche nach dem Anbieter dem Leistungsberechtigten überlassen. Der Anbieter hatte einen Fragebogen zugeschickt und war nicht weiter tätig geworden. Der Leistungsberechtigte dachte, es melde sich jemand.*

Nicht selten sind Leistungsberechtigte zu der erwarteten Mitwirkung nicht in der Lage. Passgenaue Assistenz muss dies bei dem Einsatz der eigenen Ressourcen berücksichtigen.





**Aus Sicht der Ombudsstelle** sollten Menschen mit Assistenzbedarf in die Lage versetzt werden, ihre Bedarfe in den Lebensbereichen der ICF zu beschreiben. Begleitung, Beratung und Dienstleistung zur Teilhabe sollte daran ausgerichtet sein. Wünschenswert wäre eine auf die Menschen zugehende Unterstützung zur Ermittlung der Bedarfe. Hier sind Lücken erkennbar, die sich in der Umsetzung der Assistenz fortsetzen. In der Perspektive sollten nicht nur Dienstleister und EUTBs, sondern auch die Leistungsträger gemäß ihrem Beratungsauftrag den Zugang zu Teilhabe aktiv ermöglichen und erleichtern.

**Die Ombudsstelle hatte** im Berichtszeitraum mehrfach und intensiv Beratungskontakte mit Familien, die nicht selbstverständlich über die Angebote im Sozialraum in die Unterstützungssysteme gelangen konnten. Dies betraf auch Familien mit Migrationshintergrund. Zugang entsteht hier meist erst durch den mehrmaligen persönlichen Kontakt.

Einige Familien beschrieben ihre Schwierigkeiten, Pflegedienste oder ein sozialräumliches Angebot in Anspruch zu nehmen. Als Gründe benannten sie den Wunsch nach Flexibilität und mehr Entgegenkommen für ihre Belange. Hat der Betroffene aber nur die Familie, die ihn betreut, eröffnen sich ihm nur bedingt Möglichkeiten der Teilhabe.

Auch bei der Gestaltung von Übergängen kann es Probleme bereiten, passgenaue Assistenz zu erhalten.

*Max lebt als Autist in einer Wohngruppe für Kinder- und Jugendliche, die nach Erreichen der Volljährigkeit den Wohnplatz gekündigt hat. Zu einer individuellen, personenzentrierten Eingewöhnungsphase in einem neuen Umfeld kommt es nicht. Die kurzfristig verfügbare Einrichtung der Erwachsenenhilfe sieht sich unter massivem Druck, den zukünftigen Bewohner unmitelbar aufzunehmen.*

Passgenaue Hilfen geben Sicherheit. Verändern sie sich, entstehen Erschütterungen. Dies zeigt sich beispielhaft beim Übergang in eine neue Wohnform. Leistungsberechtigte bedürfen dann meist neben



alltäglichen Unterstützungen auch einer qualifizierten, planvollen Assistenz, die Veränderungen mitgestaltet, Schwierigkeiten im Blick hat und vermeidet. Die Ombudsstelle konnte die heilpädagogische Krisenintervention begünstigend einbeziehen. Sie ist aber eigentlich kein Instrument für ein solches Standardproblem.

### II. 3. Niemand ist eine Insel – Zusammenarbeit verbessern

Immer mehr Assistenzmodelle von Menschen mit Behinderung beruhen auf dem Zusammenwirken mehrerer Dienstleister und weiterer Personen im Haupt- und Ehrenamt (u. a. Nachbarschaft, Familie). Im Spannungsverhältnis von Abhängigkeit und Autonomie ist für die Menschen mit Assistenzbedarf die gute Zusammenarbeit im Unterstützerkreis besonders wichtig. Gibt es hier Mängel, bleibt die volle, wirksame, gleichberechtigte Teilhabe im Sinne des § 90 SGB IX eingeschränkt – trotz Assistenz.

**Die Ombudsstelle betont:** Diese Zusammenarbeit in der Eingliederungshilfe muss aufeinander abgestimmt werden. Diese Abstimmung darf sich nicht auf interne Abläufe bei einem Dienstleister beschränken. Sie muss gerade an den Schnittstellen mit Behörden, Ehrenamtlichen, Pflege u. a. erkennbar sein.

*Ein Mann möchte aus einem stationären Wohnen in eine eigene Wohnung umziehen. Der Umzug wäre zum Dezember möglich, findet aber trotz Organisation noch nicht statt. Der Antrag war Anfang November gestellt worden. Eine Bewilligung wird aber erst für den Januar in Aussicht gestellt, da dem Kostenträger eine frühere Bewilligung aufgrund von Arbeitsstau und Personalbedarf nicht möglich sei.*

Ein Beispiel für gute Zusammenarbeit ist die Praxisgruppe mit Behörden- und Anbietervertretern, in der gemeinsam „maßgeschneiderte“ Betreuungskonzepte für Einzelpersonen gefunden werden konnten.



Zugleich waren dafür aber auch Wechsel in neue Betreuungsformen und in andere Bundesländer (!) erforderlich.

Nach wie vor ist gerade für Menschen mit **komplexen Unterstützungsbedarfen** das Angebot für inklusive, selbstbestimmte Wohnangebote zu schwach. Eine Tendenz zu Selbst- und Fremdgefährdung engt die Angebotslage weiter ein. Betreuungsbedarfe in der Nacht (Bedarf einer Nachtwache), Unruhe und Impulsdurchbrüche wirken zusätzlich erschwerend. Teils wird hier eine Einrichtung zur geschlossenen Unterbringung gesucht, die es in Hamburg nur begrenzt gibt. Dabei muss betont werden, dass Personen dieser Zielgruppen sehr wohl den Wunsch benennen oder anzeigen, mehr nach eigenen Vorstellungen leben zu wollen.

Vereinzelt wird von Anbietern der Wechsel in ein Pflegeheim vorgeschlagen:

*Die Einrichtung beauftragt die rechtliche Betreuerin, für Herrn Müller ein Pflegeheim zu suchen. Er könne aufgrund einer Schluckstörung und beginnenden Demenz im Rahmen der Eingliederungshilfe nicht mehr versorgt werden.*

Zwar gilt in besonderen Wohnformen nach dem BTHG der Verbraucherschutz des WBVG und des HmbWBG. Verändert sich aber im Alter der nach dem SGB IX festgestellte Unterstützungsbedarf, eröffnet § 103 Abs. 2 SGB IX Raum für ein „Wegziehen aus der Eingliederungshilfe“. Die Betroffenen und ihre Angehörigen wünschen eine solche Entwicklung selten, denn Pflegeheime sind bisher auf Menschen mit Teilhabeassistenzenbedarf wenig eingerichtet. Wird im Einzelfall dieser Weg aus fachlicher Sicht als richtig angesehen, sollte die Gestaltung des Übergangs fachlich qualifiziert – und im Gespräch mit dem Menschen selbst und seinen Angehörigen – geplant und umgesetzt werden.

Auch bauliche Barrieren können die Zusammenarbeit behindern: Neubauten in inklusiv geplanten Wohnprojekten erweisen sich teil-



weise trotz vielfältiger Anstrengungen der Dienstleister als nur barrierearm. Die Interessen von Menschen mit komplexer Behinderung sollten im Planungsprozess stärker berücksichtigt werden. Mit Blick auf die demografische Entwicklung mit den gesellschaftlichen Versorgungsbedarfen und Exklusionsrisiken sollte barrierefreies Bauen eine Priorität werden.

### **III. Die Ombudsstelle sichert Verbraucherschutz**

Verbraucherschutz wirkt der Not entgegen, die aus einem Ungleichgewicht entsteht zwischen den Konsumenten von Gütern oder Nutzern von Leistungen und denjenigen, die ihnen die begehrten Güter oder Leistungen zur Verfügung stellen. Eine solche Not kann Menschen mit Assistenzbedarf in der Eingliederungshilfe treffen, wenn sie

- auf Leistungen der Assistenz angewiesen sind und kaum auf sie verzichten können,
- nur eine überschaubare Auswahl an Assistenzangeboten vorfinden,
- persönlich und materiell meist stark abhängig sind vom Wirken der Kostenträger und Dienstleister
- nur erschwert Zugang zu Informationen und freien Entscheidungen und Alternativen haben und
- ihrer Assistenz notwendigerweise vertrauen müssen.

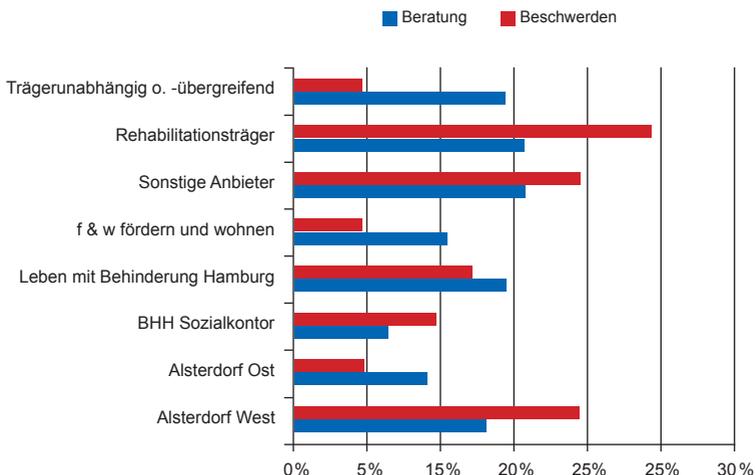
Den daraus folgenden Benachteiligungen ist auf allen Ebenen entgegenzuwirken. In Hamburg gibt es dafür im sozialrechtlichen Leistungsdreieck Gremien und Begleitformate für die Umsetzung des Bundesteilhabegesetzes, an denen Menschen mit Behinderung und ihre Interessenverbände, so auch die LAG, beteiligt sind. Die Ombudsstelle leistet hier ihren Beitrag, im Einzelfall mit ihrer Beratung und einem Beschwerdemanagement sowie im Austausch mit Dienstleistern und Multiplikatoren für eine teilhabeorientierte Qualitätsdiskussion.



Je stärker auf Leistungsberechtigte der Eingliederungshilfe einer oder mehrere der oben genannten Kennzeichen von Benachteiligung zutreffen, umso schwerer ist es für diese Personen und ihr Umfeld, das Paradigma der Selbstbestimmung aus dem Bundesteilhabegesetz in die Wirklichkeit umzusetzen. Einfach zugängliche Beratung auf Augenhöhe kann und muss die Wahrnehmung eigener Wünsche und Vorstellungen stärken. Zugleich ist es wichtig, die Fähigkeit zu Beschwerden und Interessenvertretung weiter anzusprechen und auszubilden. Dabei ist die Ombudsstelle ein Partner, der Konflikte mit auszuhalten und zu lösen hilft.

Ausblick: Das verbindliche Gesamtplanverfahren und Begriffe wie Personen-, Leistungs- und Wirkungsorientierung müssen nun Praxis werden. Wie gelingt dies? Erfüllen Leistungsträger ihren Beratungsauftrag? Finden gerade Menschen mit (komplexen) Behinderungen ihre Chancen auf mehr Autonomie und Selbstbestimmung? Zu diesen Fragen und den Schwierigkeiten auf dem Weg wird das Projekt Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg Ratsuchenden weiter zur Seite stehen.

### Inanspruchnahmen im Berichtsjahr 2018/2019:





<b>Beratungen und Beschwerden nach Schwerpunkten: Stand 30.06.2019</b>	<b>Inanspruchnahme Anzahl:</b>	<b>davon Beratung</b>	<b>Anteil intern</b>
Inanspruchnahme und Verteilung Gesamt	361	119	33 %
<b>Trägerseite: Verfahrenshürden bei Ämtern und Behörden</b>	68	27	40 %
Anteil gesamt	19 %	23 %	
Feststellung Teilhabebedarf	Verteilung Themen	13 %	
Persönliches Budget		17 %	
Behördenangelegenheiten allgemein		25 %	
<b>Anbieterseite: Qualität der Leistungserbringung</b>	141	14	10 %
Anteil gesamt	39 %	12 %	
Personalsituation	Verteilung Themen	6 %	
Verlässlichkeit und Rolle der Angehörigen		31 %	
Soziale Teilhabe ermöglichen und aktivieren, Wunsch- und Wahlrecht		19 %	
Konfliktmanagement		44 %	
<b>Zugang Eingliederungshilfe</b>	77	29	38 %
Anteil gesamt	21 %	24 %	
Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf	Verteilung Themen	53 %	
Übergang aus Kinder- und Jugendhilfe		24 %	
Schnittstelle zur stationären Pflege		24 %	
<b>Nutzerseite, Partizipation und Interessenvertretung</b>	75	49	65 %
Anteil gesamt	21 %	41 %	



davon Beschwerde	Anteil intern	davon Gesprächsförderung	Anteil intern	davon Folgeberatung	Anteil intern
51	14 %	92	25 %	99	27 %
12	18 %	16	24 %	13	19 %
24 %		17 %		13 %	
8 %		29 %		50 %	
50 %		29 %		20 %	
25 %		43 %		30 %	
23	16 %	49	35 %	55	39 %
45 %		53 %		56 %	
16 %		11 %		5 %	
38 %		28 %		33 %	
28 %		11 %		14 %	
19 %		49 %		48 %	
10	13 %	17	22 %	21	27 %
20 %		18 %		21 %	
20 %		82 %		70 %	
20 %		12 %		25 %	
60 %		6 %		5 %	
6	8 %	10	13 %	10	13 %
12 %		11 %		10 %	





## Jahresbericht 2018 / 2019 auf einer Seite:

Sie ist zuständig bei Problemen mit dem Träger der Eingliederungshilfe und der Teilhabeassistenz.

Sie ist da, wenn es Fragen und Konflikte gibt.

**Telefon: 040 - 334 240 316**

### **Im dritten Jahr gab es über 361 Beratungs- und Unterstützungs-Kontakte.**



- Es gibt fast kein Angebot für inklusives selbstbestimmtes Wohnen bei hohem Unterstützungsbedarf.
- Das Verfahren der Behörde muss für Menschen mit Behinderung verständlicher werden.



- Die Wunsch- und Wahlfreiheit verbessert sich mit unterstützter Kommunikation. Das soll weiterentwickelt werden.
- Assistenz für Teilhabe unterstützt Menschen so wie sie es wollen. Das gelingt noch nicht immer.



- Viele Anbieter von Assistenz setzen sich mit vielen Ideen für Teilhabe ein.
- Sie arbeiten zusammen und finden Lösungen.

