



Bericht Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg

Stand August 2022

Dies ist der Bericht der **Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg 2021-2022:**

Was ist eine Ombudsstelle?

Das ist eine Stelle zur Lösung von Problemen.

In der **OEH** sagen die Menschen: Ich habe Probleme mit der Eingliederungshilfe.

Eingliederungshilfe ist zum Beispiel Assistenz im Wohnen oder bei der Arbeit.

Das ist die Aufgabe der **OEH:**

- Sie spricht mit vielen Menschen und zählt die Gespräche. Es waren **399**.
- Sie unterstützt bei Problemen mit Behörden.
Oder mit Diensten der Eingliederungshilfe.
Zum Beispiel schreibt sie dazu etwas auf. Oder lädt alle zum Gespräch ein.
- Sie informiert über die Rechte von Menschen mit Behinderungen.
- Die **OEH** arbeitet mit anderen Stellen zusammen.

Das haben die Menschen in der **OEH** in diesem Jahr gesagt:

- Es gibt Probleme mit dem Fachamt Eingliederungshilfe.
- Viele Menschen haben keine Assistenz so, wie sie es brauchen.
- Oft fehlt das Personal.
- Viele sagen: „Ich treffe weniger Menschen wegen Corona.“
- Im Teilhabe-Gesetz steht: Selbstbestimmung ist wichtig.

Dazu passiert etwas. Das gibt es zum Beispiel mehr:

- Pläne für Unterstützung so, wie die Menschen es wollen und
- Angebote für Unterstützte Kommunikation.

Die Kontakte der OEH

Die OEH ist ein Projekt der Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e.V. (LAG). Der Betreuungsverein für behinderte Menschen ist mit der Durchführung beauftragt. Der Betreuungsverein arbeitet trägerübergreifend und unabhängig und hat Erfahrung mit dem Rechtsschutz und den Teilhabeansprüchen von Menschen mit Behinderungen. Der Verein hat auch eine EUTB®.

Die OEH arbeitet in der Praxisgruppe mit dem Fachamt Eingliederungshilfe und Diensten der Eingliederungshilfe zusammen. Hier geht es darum, dass Menschen mit einem komplexen Bedarf Assistenz im Wohnen finden. Die Gruppe trifft sich einmal im Vierteljahr.

Die OEH hat viel Kontakt zu Beratungsstellen wie den EUTBs®, Behörden und Leistungserbringenden der Eingliederungshilfe. Sie empfehlen die OEH, wenn Menschen Probleme haben, zum Beispiel in Konflikten und im Widerspruchsverfahren.

Die OEH berichtete im Berichtszeitraum Mitgliedern des Landesbeirats Teilhabe von ihren Erfahrungen und beteiligte sich an dem Partizipationsprozess für die Fortschreibung des Landesaktionsplans zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention.

Probleme mit Ämtern und Behörden

Es gibt noch viele Fragen und Problemanzeigen zu den behördlichen Verfahren. Es gab in der Sozialbehörde eine Taskforce zu den Vollzugsdefiziten im Fachamt Eingliederungshilfe, die im April 2021 ihren Bericht vorlegte. Hier fehlten Angaben über die Folgen der verzögerten Verfahren für die Leistungsberechtigten. Die Belastungen der Betroffenen infolge der Defizite und daraus folgender Leistungslücken waren in der OEH überdeutlich. Das Ausbleiben von Leistungen, veränderte Bescheide, Zuständigkeiten und Abläufe sowie falsche oder widersprüchliche Informationen oder

Zahlungen förderten starke Verunsicherung und Stressgefühle und minderten die Möglichkeiten der Betroffenen, sich in den Verfahren selbst zu vertreten. Folgende Aspekte machen dies deutlich:

- Die Prüfungen von Einkommen und Vermögen führten zu Verfahrensverzögerungen und Nichtbescheiden in angemessener Zeit.
- Es kam zum Ende laufender Leistungen (z.B. Persönliche Budgets). Dies wurde mit der Änderung der Zuständigkeit begründet. Leistungsberechtigte konnten ihre Bedarfe nicht mehr wie zuvor decken, zum Beispiel ihre Assistenz bezahlen. Es fehlten Klärungen seitens der Behörde in angemessener Zeit.
- Anträge wurden nicht bearbeitet. Die zentrale telefonische Erreichbarkeit, die 2021 eingerichtet wurde, ermutigte zunächst. Später berichtete man der OEH aber, dass fachliche Entscheidungen weiter ausgeblieben waren.
- Leistungsberechtigte, die aus EUTBs® oder zielgruppenorientierter Beratung ihren Bedarf kannten, berichteten von zäher Antragsbearbeitung. Sie beklagten eine verspätete Beurteilung der Teilhabeziele (z.B. Assistenz für einen bevorstehenden Umzug) oder zu geringe Leistungen (z.B. für die Kosten von erforderlicher Schriftdolmetschung).
- Menschen mit Anspruch auf Eingliederungshilfe erhielten auf ihre Konten grundlose Zahlungen. Oder sie erhielten über längere Zeit zu wenig Geld.
- Die Durchsetzung von Ansprüchen und die Korrektur von Fehlern (z.B. Rückführung von falsch angewiesener Eingliederungshilfe) führte zu Überforderungsgefühlen und erhöhte die Nachfrage nach beruflicher rechtlicher Betreuung.

Beispiel: Eine Frau möchte umziehen und benötigt dafür Assistenz. Sie zeigt ihren veränderten Eingliederungshilfe-Bedarf der Behörde an. Mit Hinweis auf Corona werden ein Gespräch und die zeitnahe Bescheiderteilung abgelehnt. Der erforderliche Umzug muss ohne aktuellen Gesamtplan durchgeführt und die Leistung gegen die Behörde durchgesetzt werden.

Im Berichtszeitraum gab es mehr Nachfrage nach Leistungen zur Teilhabe als Angebote. So fehlen zum Beispiel viele Angebote der sozialen Teilhabe, wie sie Tagesstätten vorhalten. Die OEH bestärkte Leistungsberechtigte, einen Antrag auf Eingliederungshilfe zu stellen, auch wenn ihnen noch kein Platz angeboten wird. Betroffene und ihre Familien empfinden die Warterei als sehr belastend. Die OEH vermutet eine bedenkliche Dunkelziffer der Wartenden und erwartet von der Stadt Hamburg als Trägerin der Eingliederungshilfe die Erfassung bestehender und kommender Leistungsbedarfe.

Problematisch sind insbesondere Versorgungslücken in Hamburg von Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf. Äußerst kritisch sieht die OEH hier die Versorgung außerhalb Hamburgs. Inwieweit hier die Interessen der Betroffenen in Bezug auf den Erhalt ihrer Sozialräume beachtet werden, ist unklar. Für Menschen mit geistiger und seelischer Behinderung sowie psychischer Erkrankung bedarf es aus Sicht der OEH in Hamburg neben geeigneter Angebote einer nachhaltigen Bedarfsplanung.

Beispiel: Ein junger Erwachsener wohnt bei den Eltern, die seit langem für ihn ein Wohnen mit Assistenz und Pflege suchen. Die Teilhabe und Entwicklung des Mannes ist gefährdet, die Eltern sind erschöpft. Ihre berufliche Perspektive ist gefährdet.

Im Berichtszeitraum gab es verstärkt Anfragen in der OEH aus der Zielgruppe der Menschen mit psychischen Erkrankungen. Mit dem Ende der unabhängigen Beschwerdestelle ist der Bedarf nach einem entsprechenden Angebot für die Zielgruppe wahrnehmbar.

Erkennbar war auch die noch ausstehende Umsetzung von § 106 SGB IX, die behördliche Beratung und Unterstützung für Teilhabe.

Entwicklung der Fachleistungen für Teilhabe

Die Bemühungen von Diensten der Eingliederungshilfe, Betroffene in ihren Wünschen zu unterstützen, sind aus Sicht der OEH eine positive Entwicklung. So waren

nicht alle statistisch erfassten trägerbezogenen Gespräche Beschwerden. Einige Ratsuchende nahmen die OEH für unabhängige Beratung zu den neuen Unterstützungsplanungen und ihren Rechten gegenüber Leistungserbringern in Anspruch. Erkennbar ist, dass Dienste mehr auf den eigenen Willen ihrer Klient*innen achten. Sie machen mehr Angebote für Unabhängigkeit und Selbständigkeit, z.B. mit unterstützter Kommunikation.

Beispiel: Im Rahmen der neuen Unterstützungsplanung werden die Wünsche eines Mannes von der Assistenz zum ersten Mal verschriftlicht und in einer für beide Seiten verbindlichen Vereinbarung erfasst. Dies erlaubt beiden die Überprüfung und ggf. Neuausrichtung.

Noch weiter zu klären sind Ansprüche bzw. die Umsetzung bei regelmäßigen individuellen Aktivitäten, bei denen Assistenz und Begleitung von A nach B benötigt wird, z.B. zu einem wöchentlichen Sportangebot. Hierzu gab es von Betroffenen und Vereinen einige Fragen. Die OEH verfolgt ihre Beantwortung weiter im Sinne von § 95 SGB IX (wohortunabhängige Eingliederungshilfe).

Unverkennbar stärker wird die Personalnot in der Assistenz. Sie gefährdet die Rechte und Chancen von Leistungsberechtigten.

Beispiel: Ein Mann wird nicht, wie im Gesamtplan vereinbart, zu Ärzten begleitet. Das Wohnhaus begründet dies mit Personalmangel.

Manchmal fehlt es dadurch gerade an der Umsetzung des wichtigsten Teilhabeziels aus Sicht der Leistungsberechtigten

Beispiel: Die besondere Wohnform begleitet eine Frau nicht mehr zum Schwimmen, ihrer großen Leidenschaft. Die OEH berät zur Durchsetzung; zwischenzeitlich kann sie eine selbstfinanzierte Honorarkraft nutzen, die aber nur zeitweise zur Verfügung steht.

Oder Assistenznehmende wenden sich von der institutionellen Dienstleistung ab. Doch auch selbstorganisiertes Personal ist schwer zu finden.

Personelle Wechsel schwächen die Ergebnisqualität von Eingliederungshilfe. Viele Assistenznehmende in besonderer Wohnform und im Wohnen mit Assistenz benötigen verbindliche Beziehungen zu Assistierenden, die fachlich kompetent und persönlich erfahren sein sollten. Personalnot und Zeitarbeit schwächen personenzentrierte Assistenz.

Beispiel: Eine Frau verhält sich aus Sicht der Wohngruppe herausfordernd, die die Psychiatrie und den Auszug empfiehlt. Hintergrund ist, so erfährt die OEH, auch die Unterbesetzung des Dienstes. Durch Intervention werden die Fach- und Basisleistungen geschärft und die Interessen der Frau in den Vordergrund gebracht. Ihre Wohnsituation verbessert sich.

Teil der Fachleistung ist auch ihre bedarfsgerechte Anpassung im Laufe der Zeit. In der OEH berichteten Ratsuchende von Diskussionen über den Umfang der Leistung mit ihren Dienstleistenden. Assistenznehmende haben Probleme, wenn Assistenz sich auf diese nicht einstellt, z.B. dem neuen Bedarf nach weiterer oder intensiverer Leistung nicht nachkommen kann.

Beispiel: Ein Mann hat Schwierigkeiten in seinem Wohnen mit Assistenz morgens Unterstützung beim Aufstehen zu erhalten, die er neu benötigte. Ein anderer benötigte in einer besonderen Wohnform Medikation wegen Diabetes, die zunächst nicht organisiert werden konnte.

Herausforderung Gesundheit und Gewaltschutz

Auch in diesem Jahr waren Fragen zur Assistenz für eine gute Gesundheit Schwerpunktthema in der OEH.

Beispiel: Ein Mann wünscht kein Gespräch über seine Zähne und mögliche Behandlungen. Die OEH stärkt die Selbstbestimmung auch in Bezug auf Wünsche hinter den Wünschen (hier: gesund zu bleiben) und die Vorsorge.

Erstmalig gab es mehrere Kontakte zum Gewaltschutz und zur Macht von Assistenz.

Beispiel: Eine Klientin im besonderen Wohnen wirft Mitarbeiterinnen gewalttätiges Verhalten vor. Das Personal leugnet Gewaltanwendung. Im Treffen der Frau, ihrer rechtlichen Betreuerin, Leiterin des Hau-

ses, Pflegefachkraft, Angehörige und der OEH steht die Wahrnehmung der Sicht der Frau im Mittelpunkt. Es werden Strategien entwickelt, um Gewalt auszuschließen und besser über das zu informieren, was wichtig ist.

Dieses sensible Themenfeld stellt hohe Anforderungen an das Vertrauen der Assistenznehmenden und an die Fachlichkeit in der Eingliederungshilfe (z.B. Transparenz und Dialogbereitschaft. Die OEH hält einen inklusiven, trägerübergreifenden Austausch zur Entwicklung und Begleitung der Gewaltschutzkonzepte (§37a SGB IX) – insbesondere vor dem Hintergrund der Risiken der Personalprobleme - für wünschenswert.

Denn gerade hier wurde in Gesprächen deutlich, wie wichtig gute soziale Arbeit für die Qualität von Eingliederungshilfe ist. Qualitätsvolle, personenzentrierte Assistenz, auch mit neuen Angeboten und intensiver Fachlichkeit vermag im Bedarfsfall, so nahm es die OEH wahr, das soziale Verhalten von Leistungsberechtigten in der Eingliederungshilfe angemessen hervorzuheben und zu stärken. Die Einschätzung „Herausforderndes Verhalten“ kann, besonders in Zeiten von Personalnot, auch auf dysfunktionale Assistenzsysteme hinweisen. Dem ist in geeigneter Weise entgegenzuwirken.

Einige Anfragen in der OEH über Konflikte zwischen Leistungsberechtigten und ihren Nachbar*innen oder Assistenzpersonen, die Anbieter z.T. an ihre Leistungsgrenzen brachten, wiesen auf die Entwicklungsbedarfe in der Eingliederungshilfe hin, die auf Seite 4 skizziert wurden.

Beispiel: Eine Frau ist einer besonderen Wohnform aggressiv gegenüber anderen. Im Anschluss an einen Krankenhausaufenthalt wird die Wiederaufnahme und das Gespräch verweigert, der Vertrag fristlos gekündigt. Im Anschluss an die Beratung in der OEH nimmt sich die Frau einen Rechtsanwalt.

Fazit

Corona und Personalprobleme – Hamburgs Eingliederungshilfe steht vor Herausforderungen:

- Zu loben sind Verfahren, Dienste und Lotsenmodelle, die die Wünsche und den Willen von Betroffenen zum Ausgangspunkt der Eingliederungshilfe nehmen.
- Diese müssen durch eine, auch und gerade angesichts personeller Engpässe, qualitätsvolle Fachlichkeit, trägerübergreifende Kooperationen, und reibungslose, schnelle, respektvolle Kommunikation aller Beteiligten, selbstverständlich mit und für den Leistungsberechtigten, unterstützt werden.
- Wenn Leistungsberechtigte kein Angebot in Hamburg finden oder nicht rechtzeitig die erforderliche Leistung oder den Bescheid hierüber erhalten, sind sie nicht rechtlos. Die OEH mahnt bei den zuständigen Stellen für die hiervon Betroffenen dringende Verbesserungen an.

Dies ist die Statistik der OEH 2021-2022:

Inanspruchnahme nach Themen 2021-2022	Inanspruchnahme Gesamtzahl	Einfache Beratung	Folgeberatung und Gesprächsförderung
Inanspruchnahme und Verteilung gesamt	399	254	145
Ämter und Behörden			
Anteil gesamt	221	184	91
Verzug Verfahren	132	81	51
Leistungsgestaltung (auch Pers. Budget)	34	24	10
Qualität der Bedarfsfeststellung	13	10	3
Zugang zu Leistungen	42	15	27
Qualität der Leistungserbringung			
Anteil gesamt	132	104	28
Entwicklung der Fachleistung	58	44	14
Gesundheitsassistenz und	49	41	8
Gewaltschutz	10	4	6
Personenzentrierung	15	9	6
Multipplikation Ombudsstelle			
Anteil gesamt	46	32	14
Dienste und Träger	17	13	4
Beratungsstellen	29	19	10
Coronabelastung benannt			
	36		

Trägerbezogene Erfassung der Inanspruchnahme der OEH:

Leistungserbringer Eingliederungshilfe	Beratungen zugeordnet
Sozialkontor	6
Das Rauhe Haus	6
LmBHH Sozialeinrichtungen	18
Fördern & Wohnen	5
alsterdorf assistenz ost	22
alsterdorf assistenz west	19
WfbM	11
Auxiliar	1
keine EGH	46
andere EGH	44
Behörden und andere LT	221

Die Ombudsstelle Eingliederungshilfe und die Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e.V. bedanken sich bei den Leistungserbringenden, die ihre Arbeit unterstützen.

Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg
c/o Betreuungsverein für behinderte Menschen,
Martin Wegner, Millerntorplatz 1, 20359 Hamburg,
040 334 240 316

ombudsstelle@lagh-hamburg.de

www.lagh-hamburg.de/ombudsstelle

Herausgeber:

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