



## **Bericht Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg**

Stand August 2022

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

Was ist eine Ombudsstelle?

Eine Ombudsstelle beschäftigt sich mit Problemen und findet Lösungen.

Diese Ombudsstelle ist für Menschen mit Assistenz im Wohnen oder bei der Arbeit.

OEH ist das kurze Wort für Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg.

Das ist die Aufgabe der **OEH:**

- Sie spricht mit vielen Menschen und zählt die Gespräche. Es waren **399**.
- Sie unterstützt bei Problemen mit Behörden und Ämtern.  
Oder mit Assistenz.  
Zum Beispiel schreibt sie dazu etwas auf. Oder lädt alle zum Gespräch ein.
- Sie gibt Beratung 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 viele Probleme mit Anträgen bei der Behörde.
- Viele Menschen bekommen keine Assistenz oder nicht so wie sie wollen.
- Oft fehlt das Personal.
- Viele sagen: „Ich treffe weniger Menschen wegen Corona.“
- Im Teilhabe-Gesetz steht: Selbstbestimmung ist sehr wichtig.

Dazu gibt es mehr Angebote und Assistenz. Zum Beispiel:

- Die Menschen bestimmen öfter was die Assistenz machen soll und
- Sie bekommen mehr Angebote für Unterstützte Kommunikation.

Hier steht der Bericht in schwerer Sprache:

## 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 viele 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 viele Fragen und Problemanzeigen zu den behördlichen Verfahren. Das bestätigte auch der Bericht im April 2021 der Taskforce, die die Sozialbehörde zu den Vollzugsdefiziten im Fachamt Eingliederungshilfe eingesetzt hat. Allerdings fehlte hier die Perspektive der Leistungsberechtigten. Deren Belastungen infolge der Vollzugsdefizite im Teilhaberecht waren in der OEH überdeutlich. Das waren die häufigsten Probleme: Das Ausbleiben von Leistungen, Veränderungen bei Bescheiden, Zuständigkeiten und Abläufen, die zu Irritationen und auch Fehlern führten, falsche oder widersprüchliche Informationen oder Zahlungen. Bei den Betroffenen ergaben diese Probleme neben handfesten Nachteilen auch Verunsicherung und Stressgefühle. Sie minderten auch die Möglichkeiten, sich gegenüber der Behörde einfach selbst zu vertreten.

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 verstärkt Anfragen in der OEH aus der Zielgruppe der Menschen mit psychischen Erkrankungen. Mit dem Ende der unabhängigen Beschwerdestelle 2021 ist der Bedarf nach einem entsprechenden Angebot für die Zielgruppe deutlich erkennbar.

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

## Beispiele für Probleme

- Viele Menschen verstehen die intensive Prüfungen von Einkommen und Vermögen nicht, wenn sie nachweislich wenig Geld haben. Sie ärgern sich darüber, dass die Behörde oft gar nicht mehr antwortet.
- Einige Menschen erhalten kein Persönliches Budgets mehr, zum Beispiel bei der Hilfe zur Pflege. Das wird mit der Umstellung der Zuständigkeit begründet. So konnten Leistungsberechtigte zum Beispiel ihre Assistenz nicht mehr bezahlen oder sicher für die nächsten Monate Pläne machen. Bei der Behörde gibt es dafür, so sagten die Menschen, keine Ansprechpersonen.
- Viele beschwerten sich bis heute, dass ihre Anträge von der Behörde nicht bearbeitet wird. Es gibt jetzt eine zentrale telefonische Erreichbarkeit im Fachamt Eingliederungshilfe. Viele sagen auch, dass es im Laufe des Berichtszeitraum besser geworden ist. Aber einigen fehlen immer noch fachliche Entscheidungen.
- Immer mehr Leistungsberechtigte lassen sich vor einem Termin bei der Behörde bei einer EUTB® oder zielgruppenorientiert beraten. Sie kennen dadurch ihre Ansprüche (Stichwort Bedarfsermittlung) besser. Sie wundern sich dann, dass die Bearbeitung in der Behörde so langsam ist. Einige können so Ziele nicht mehr erreichen. Zum Beispiel einen bevorstehenden Umzug nicht durchführen oder Dienstleistungen wegen zu geringer Leistung nicht in Anspruch nehmen (Beispiel Schriftdolmetschung).
- Teilweise erhielten Menschen Geld auf ihr eigenes Konto, das eigentlich für ihren Assistenzdienst bestimmt war.
- Die eigene Interessenvertretung wurde so häufiger zu einer großen Belastung. Die Nachfrage nach beruflicher rechtlicher Betreuung wurde so auch seitens der Betroffenen größer.

## Teilhabe für alle möglich machen

Im Berichtszeitraum suchten mehr Menschen Leistungen der Teilhabe als es Angebote gab. Viele Eltern fragten wegen der Probleme beim Übergang Schule – Arbeit und Beschäftigung an. So scheinen Angebote der sozialen Teilhabe zu fehlen, wie sie Tagesstätten vorhalten. Die OEH bestärkte Leistungsberechtigte, einen Antrag auf Eingliederungshilfe zu stellen, auch wenn ihnen noch kein Platz angeboten wird.

Für die Betroffenen und ihre Familien bedeutet das Warten eine teilweise erhebliche Belastung. Da sich bei der OEH nicht alle melden, vermutet sie eine bedenkliche Dunkelziffer und erwartet von der Stadt Hamburg als Trägerin der Eingliederungshilfe die Erfassung bestehender und kommender Leistungsbedarfe.

Problematisch sind Versorgungslücken in Hamburg besonders für Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf. Äußerst kritisch sieht die OEH die Folgen eines nicht ausreichenden Angebots. Zu häufig werden Menschen außerhalb Hamburgs versorgt. Menschen mit Aggressionspotential (und Pflegebedarf) finden hier wenig Angebote. Auch diese Menschen wünschen aber meist, in der Nähe ihrer Familie oder von anderen Menschen zu leben, die sie kennen oder an Orten in Hamburg, die sie besonders mögen. Sie müssen aber in ein anderes Bundesland ziehen, wenn es dort ein versorgendes Angebot gibt. Teilweise können ihre Angehörigen sie nicht mehr besuchen, weil die Fahrt zu weit ist.

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.

Es bedarf für Menschen mit geistiger und seelischer Behinderung und psychischer Erkrankung aus Sicht der OEH in Hamburg neben ausreichenden geeigneten Angeboten einer nachhaltigen Bedarfsplanung. Außerdem sollte Hamburg für besonders vulnerable Menschen, die außerhalb Hamburgs betreut werden, eine Landeskinderverordnung vorsehen, mit Qualitätsprüfung der Leistungen vor Ort.

## Entwicklung der Teilhabeassistentenz

Im Berichtszeitraum beobachtete die OEH deutlich mehr Maßnahmen bei den Diensten der Eingliederungshilfe, um Betroffene in ihren Wünschen zu unterstützen. Das ist eine positive Entwicklung. So ging es in der OEH nicht nur um Beschwerden und Probleme. Einige Ratsuchende nahmen sie auch als erfahrene unabhängige Beratung zu Dienstleistungen in Anspruch, um bei den neuen Unterstützungsplanungen und den Ansprüchen gegenüber Leistungserbringern besser mitreden zu können. Bei der Assistenz orientieren sich Dienste mehr am eigenen Willen ihrer Klient\*innen. Das kann die Fragen von Angehörigen erhöhen. Gut sind praktische 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.

Unverkennbar stärker wird die Personalnot in der Assistenz. Sie gefährdet die Rechte und Chancen von Leistungsberechtigten. Manchmal werden so gerade die wichtigsten Teilhabeziele aus Sicht der Leistungsberechtigten nicht umgesetzt.

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

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

Manche wollen sich daher auch lieber selbst um ihr Personal kümmern und lieber keine institutionelle Dienstleistung in Anspruch nehmen. Das ist allerdings für viele eine hohe Hürde, sowohl bei der Leistungssicherung als auch beim Finden von Personal.

## Probleme (auch) als Folge der Personalengpässe

Wenn Personal häufig wechselt, wirkt sich dies negativ auf die Ergebnisqualität von Eingliederungshilfe aus. Ein wichtiger Teil der Teilhabeassistenz ist für viele Assistenznehmende (besonders in der besonderen Wohnform und im Wohnen mit Assistenz) die Sicherheit von Beziehungen zu Assistierenden, die fachlich kompetent und persönlich erfahren sein sollten. Personalnot und Zeitarbeit stellen die Erreichbarkeit personenzentrierter Assistenz in Frage.

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.

Wichtig ist, dass Dienste ihre Fachleistung im Laufe der Zeit bedarfsgerecht anpassen. Einige Ratsuchende berichteten von Schwierigkeiten bei Veränderungen über den Umfang der Leistung ihrer Dienstleistenden. Die Probleme der Assistenznehmende kann teilweise leicht durch Gespräche behoben werden, teilweise gefährdet es auch die aktuelle Wohnsituation, wenn z.B. dem neuen Bedarf nach weiterer oder intensiverer Leistung nicht nachgekommen werden 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.

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 (wohnotunabhängige Eingliederungshilfe).

## Gesundheitsassistenz

Auch in diesem Jahr war ein Schwerpunkt von Anfragen und Beratungen in der OEH die Gesundheitsassistenz. Viele Menschen benötigen hier fachliche Unterstützung. Je besser die Angebote sind, umso mehr Chancen haben assistenzbedürftige Menschen auf eine nachhaltig gute Gesundheit. Gerade hier ist der Respekt vor der Selbstbestimmung der Person sehr wichtig und zugleich die Unterstützung dabei, auch schwierigen Entwicklungen so stark wie möglich entgegen sehen zu können.

Beispiel: Ein Mann wünscht kein Gespräch über seine Zähne und mögliche Behandlungen. Die Assistenz meint zunächst, sie muss hier keine Assistenz leisten. Die rechtliche Betreuerin (Mutter) macht sich dazu große Sorgen. Die OEH vermittelt zwischen den Interessen. Deutlich wird, dass der Mann seine Selbstbestimmung sehr ernst nimmt und zugleich gesund bleiben möchte. Die Aufgaben der Assistenz für Informationen der Vorsorge, Grenzen rechtlicher Betreuung und Entscheidungen in der Gesundheitsselbstsorge werden gemeinsam neu abgestimmt.

Anträge bei Pflege- und Krankenkassen gaben Anlass zu Beratung. So wurden Hilfsmittelanträge zügig abgelehnt, die für sich sorgenden Leistungsberechtigten benötigen aber Zeit für ihre Interessenvertretung. Häufig ist hier neben einer erforderlichen Assistenz auch eine fachliche Beratung wichtig.

Beispiel: Eine Frau wollte eine ambulante Reha-Maßnahme nutzen und stellte selbständig einen Antrag bei ihrer Krankenkasse. Sie kam zur OEH, weil der Antrag mit der Begründung abgelehnt wurde, sie habe den Anspruch nicht. Die OEH sah den Bedarf der Frau zum Erhalt ihrer Arbeitsfähigkeit (Werkstatt für behinderte Menschen) als gegeben an und unterstützte im Widerspruchsverfahren. Stellungnahmen der Ärztinnen und Ärzte konnten nicht ausreichend beigebracht werden. Dem Widerspruch wurde nicht abgeholfen. Die Erkrankungen der Frau begründete die Reha nicht. Die OEH vermittelte anwaltliche Beratung, die von einer Klage abriet und sich für einen Neuantrag aussprach mit fachlicher Vorbereitung und Schwerpunkt bei der Teilhabeorientierung der Reha-Ziele. Deutlich wurde, dass die Ansprüche von Beschäftigten in Werkstätten für Menschen mit Behinderungen auf Reha-Maßnahmen nicht selbstverständlich sind; eine fachliche Beratung und gute Vorbereitung sind hier wichtig.



## Neu: Gewaltschutz

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 Hauses, 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.

Es ist für viele Assistenznehmende schwer, diese Fragen anzusprechen. Sie bringen dafür viel Mut auf. Assistenz muss entsprechende Fachlichkeit in der Eingliederungshilfe vorhalten (z.B. Transparenz und Dialogbereitschaft). Das Teilhaberecht schreibt vor, dass Dienste Gewaltschutzkonzepte (§ 37 a SGB IX) entwickeln. Wünschenswert ist aus Sicht der OEH ein inklusiver, trägerübergreifender Austausch für diese Entwicklung und ihre Umsetzung.

Die Verantwortung der Eingliederungshilfe für eine Qualitäts- und Personalentwicklung ist hoch. Gerade wenn Personal fehlt wie aktuell gibt es häufiger die Meldung, dass Assistenz aufgrund der Herausforderungen mit Assistenznehmenden nicht mehr gewährleistet ist. Auf Nachfrage zeigt sich dann, wie sehr Assistenz, die individuell, fachlich geeignet und kreativ auf Menschen angepasst ist, das soziale Verhalten von Assistenznehmenden beeinflusst und positiv verstärkt. Andererseits kann die Einschätzung „Herausforderndes Verhalten“, besonders bei Personalnot, auch auf dysfunktionale Assistenzsysteme hinweisen. Dem ist in geeigneter Weise entgegenzuwirken.

Es gab auch Konflikte zwischen Assistenznehmenden und mit Dritten, die auf die Entwicklungsbedarfe in der Eingliederungshilfe (Seite 4) hinweisen.

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 – Im Berichtszeitraum erlebten die Leistungsberechtigten der Eingliederungshilfe die aktuellen Herausforderungen am eigenen Leib:

- Die Lotsenmodelle und neuen Unterstützungsplanungen sowie die verstärkten Dialoge mit den Leistungsberechtigten selbst nehmen deren Wünsche und den Willen zum Ausgangspunkt der Eingliederungshilfe. Das ist eine positive Entwicklung 2021-2022.
- Gerade angesichts personeller Engpässe muss aus Sicht der OEH noch mehr mit neuen Akteuren wie den EUTB® und anderen Beratungsstellen, die Leistungsberechtigte unterstützen, zusammengearbeitet werden.
- Aktuell gibt es die neuen Leistungsbescheide für „einfache Assistenz“ für Leistungsberechtigte in eigener Wohnung. Meist ist auch hier eine qualitätsvolle Fachlichkeit in der Eingliederungshilfe erforderlich (z.B. für Gesundheitsassistenz). Diese muss sichergestellt sein.
- Die OEH konnte besonders dann wirksame Lösungen mit erarbeiten, wenn alle Beteiligten (trägerübergreifend) kooperierten und reibungslos, schnell und respektvoll kommunizierten und dabei selbstverständlich mit dem und für den Leistungsberechtigten tätig waren.
- Menschen, die Anspruch auf Leistungen der Eingliederungshilfe in Hamburg haben und hier kein Angebot finden (oder nicht rechtzeitig die erforderliche Leistung oder den Bescheid hierüber erhalten), sind nicht rechtlos. Hamburg sollte Bedarfe systematisch ermitteln und planen, wie sie jetzt und in Zukunft gedeckt werden können. Hier sind dringend Verbesserungen erforderlich und werden von der OEH weiter begleitet.

Dies ist die Statistik der OEH 2021-2022:

| Inanspruchnahme nach Themen 2021-2022   | Inanspruchnahme Gesamtzahl | Einfache Beratung | Folgeberatung und Gesprächsförderung |
|---|----------------------------|-------------------|--------------------------------------|
| Inanspruchnahme und Verteilung gesamt   | <b>399</b>                 | 254               | 145                                  |
| <b>Ämter und Behörden</b>               |                            |                   |                                      |
| Anteil gesamt                           | <b>221</b>                 | 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                                   |
| <b>Qualität der Leistungserbringung</b> |                            |                   |                                      |
| Anteil gesamt                           | <b>132</b>                 | 104               | 28                                   |
| Entwicklung der Fachleistung            | 58                         | 44                | 14                                   |
| Gesundheitsassistenz und                | 49                         | 41                | 8                                    |
| Gewaltschutz                            | 10                         | 4                 | 6                                    |
| Personenzentrierung                     | 15                         | 9                 | 6                                    |
| <b>Multiplikation Ombudsstelle</b>      |                            |                   |                                      |
| Anteil gesamt                           | <b>46</b>                  | 32                | 14                                   |
| Dienste und Träger                      | 17                         | 13                | 4                                    |
| Beratungsstellen                        | 29                         | 19                | 10                                   |
| <b>Coronabelastung benannt</b>          |                            |                   |                                      |
|   | 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](mailto:ombudsstelle@lagh-hamburg.de)

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

Herausgeber:

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