



Bericht Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg

Stand August 2023

Dies ist der Bericht der **Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg 2022-2023**

in leichter Sprache:

Im Text steht oft **OEH**.

Das kurze Wort für Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg.

Was ist eine Ombudsstelle?

Eine Ombudsstelle beschäftigt sich mit Problemen und findet Lösungen.

Das ist die Aufgabe der **OEH**:

- Sie spricht mit vielen Menschen. In diesem Jahr waren es **448 Gespräche**.
- Es gibt weiter viele Probleme mit Behörden und Ämtern. Und mit Assistenz.
- Die **OEH** ist ein Ort für Beschwerden und Problem-Gespräche.
- Sie arbeitet mit an einer Lösung.
- Die **OEH** schreibt einen Bericht über die Probleme im letzten Jahr.
- In diesem Jahr sagt sie, was sich (dringend) ändern muss.

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

- „Ich finde keine Wohnung.“ Oder:
„Ich finde keine Assistenz für meinen Sohn oder meine Tochter.“

Das haben auch viele Menschen gesagt:

- „Ich möchte arbeiten. Aber ich finde keine Arbeit.“
Oder: „Ich habe meine Arbeit verloren.“

Hier steht der Bericht in schwerer Sprache:

Probleme mit der Eingliederungshilfe 2022/2023

2022/2023 war ein intensives Jahr in der OEH. Die Nachwirkungen der Corona-Krise und die Sorgen der Leistungsberechtigten finanziell und personell in Bezug auf Assistenz sind groß.

Dieser Bericht weist auf Handlungsbedarfe hin und gibt ausgehend von den Themen der Beschwerden und Beratungen weitere Empfehlungen. Dabei gilt grundsätzlich:

- Die OEH muss zu vielen Problemen auf den Bericht des Vorjahres hinweisen, da die dort dargestellten Handlungsbedarfe bisher nicht ausreichend behoben wurden. So gibt es weiter einen erheblichen Stau bei der Umsetzung des Teilhabegesetzes für die Leistungsberechtigten: Administrativ fehlen weiter Gesamtpläne und Bescheide und praktisch fehlt für viele die vereinbarte Teilhabeassistenz mangels Personal oder entsprechender Angebote der Leistungserbringer.
- Im Berichtszeitraum wurde der neue Landesaktionsplan zur Umsetzung der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen (UN-BRK) geschrieben. Vorab gab es ein Partizipationsverfahren. Die OEH ist in Sorge, dass insbesondere die Teilhabe von Personen mit erhöhter Vulnerabilität (komplexe Behinderungen, Intersektionalität mit weiteren Ausgrenzungsrisiken) bei den Maßnahmen und Zielen nicht gewichtet und so insgesamt nicht ausreichend berücksichtigt wird.

Im Januar 2023 beteiligte sich die OEH an der Veranstaltung der Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen zu Problemen in der Eingliederungshilfe.

Bei der Veranstaltung kamen Vollzugsdefizite in der Umsetzung des Teilhabegesetzes mit Vertreterinnen und Vertretern des Trägers der Eingliederungshilfe in Hamburg und mit anwesenden Leistungserbringern zur Sprache, u.a.:

- Probleme mit Leistungsbescheiden,
- ein fehlendes Bedarfsbemessungsinstrument nach ICF in Hamburg,
- fehlende Freizeitassistenz individuell (auch ergänzend zum Wohnen mit Assistenz (z.B. als Mobilitätsassistenz oder Sportassistenz),
- fehlende Angebote für Leistungsberechtigte mit hohem Unterstützungsbedarf. Hier wurden prekäre Situationen in Psychiatrien und im Elternhaus geschildert.
- Probleme mit Gewalt in der Assistenz und die Verantwortung des Leistungsträgers für Kontrolle und Prävention,
- der sicherzustellende Personal- und Raumbedarf jetzt und in der Zukunft,
- die weiter zu entwickelnde Qualität in der Leistungserbringung,
- Assistenz für Menschen mit Gehörlosigkeit, Schwerhörigkeit und Taubblindheit.

Erfahrungen mit Gewalt oder Diskriminierung im Zusammenhang mit Assistenz war hier und auch in den Inanspruchnahmen der OEH (25 Mal) ein wichtiges Thema. Neben physischen Übergriffen, die sich auch noch Jahre später schädigend auswirken, geht es hier auch um psychische und strukturelle Gewalt, wie übergriffige Kommunikation oder fehlender Respekt vor der Privatsphäre. **Die Ombudsstelle erwartet, dass jedem Vorgang nachgegangen wird.**

Sie empfiehlt, dass der Leistungsträger Eingliederungshilfe Gewaltschutz trägerübergreifend zum Monitoring-Thema macht.

Anhand der gehäuften Inanspruchnahme der OEH ließ sich im Berichtszeitraum erkennen: Hamburg benötigt eine unabhängige Beschwerdestelle für Menschen mit Psychiatrie-Erfahrung für Beratung und Beschwerden zum Zugang von Leistungen und für Fragen bei der rechtlichen Betreuung.

I. Dringende Handlungsbedarfe

1. Hochschwellige Bedarfe decken

Beispiel: Eine junge Frau sucht seit langem eine Wohnung (besondere Wohnform). Für den hohen Assistenzbedarf findet sich kein Angebot; nun kündigt die Tagesförderstätte an, dass sie die Leistung nicht mehr erbringen kann. Die Eltern, bei denen sie noch wohnt, sind überfordert und verzweifelt.

Beispiel: Ein Mann lebt seit mehreren Jahren in der Psychiatrie mit einem betreuungsrechtlichen Unterbringungsbeschluss. Eine medizinische Behandlung dort ist nicht mehr erforderlich. Das Krankenhaus möchte ihn (schon lange) entlassen. Der Betreuer findet in Hamburg, wo der Mann leben möchte, kein Angebot.

Die betreuungsrechtliche Rechtsprechung verlangt 1:1 Assistenz bei hohen Unterstützungsbedarfen, um Maßnahmen der Freiheitsentziehung zu vermeiden vgl. z.B. OLG Hamburg, Beschluss vom 17.11.2020, 17 UF 101/20, also eine Leistung der Eingliederungshilfe, vgl. u.a. Bundessozialgericht, Urteil vom 25.9.2014, B 8 SO 7/13 R. Angebote der Leistungserbringer gibt es in Hamburg zu wenig; die Verantwortlichen verweisen auf fehlende Ressourcen. Beispiele der Versorgung außerhalb Hamburgs zeigen, dass personenzentrierter Fachstundeneinsatz möglich und für die Leistungsberechtigten angemessen ist.

Es besteht ein dringender Handlungsbedarf, in Hamburg hochschwellige Leistungsbedarfe der Eingliederungshilfe zu decken.

Leistungsberechtigte bzw. ihre Betreuenden berichten, dass sie den Eindruck haben, Trägerbudgets in der Eingliederungshilfe verschlechtern die Chancen auf Leistungen. Im Rahmen der Budgets können Wohnanbieter für Leistungsspitzen (zum Beispiel in Krisen) keine zusätzlichen Ressourcen geltend machen.

2. Notwendig: Ein ICF-orientiertes Bedarfsbemessungsinstrument

Beispiel: Leistungsberechtigte berichten von Schwierigkeiten der Durchsetzung ihrer Interessen. Sie können insbesondere ihre Beratung bei Dienstleistenden (auch im trägerübergreifenden Projekt „Leben wie ich will“) und den EUTB@s nicht umsetzen. Ihre hier mit ICF-orientierten Instrumenten (Lebensbereiche, Ziele, Interessen), ermittelten Bedarfe wurden im Antragsverfahren beim Fachamt Eingliederungshilfe nicht in Gänze anerkannt. Teilweise wurde zu anderen Leistungen (Pflege) verwiesen, teilweise kam nicht alles zur Sprache.

Für Leistungsberechtigte ist das Instrumentarium zur Bedarfsbemessung in Hamburg noch nicht ausreichend geeint. Es gibt weiter die Standardisierung von Leistungen, die die OEH in Frage stellt, z.B. die Begrenzung qualifizierter Assistenz in der entsprechenden Verwaltungsvorschrift, während Beratungsstellen mit ICF-basierten Instrumenten zu anderen Ergebnissen kommen.

Es besteht ein dringender Handlungsbedarf, in Hamburg ein einheitliches ICF-basiertes Instrument für die Bedarfsermittlung Eingliederungshilfe zu implementieren.

3. Eingliederungshilfe und Pflege bedarfsgerecht bewilligen

Beispiel: Eine Frau ist nach dem Tod ihres Vater Erbin im Rahmen eines Behindertentestaments. Sie hat danach keinen Zugriff auf Vermögen, nach den Auflagen des Erblassers wird es von einem Testamentsvollstrecker verwaltet. Ihr Antrag auf Gewährung der Eingliederungshilfe/Hilfe zur Pflege wird über Monate nicht beschieden. Der Dienstleister geht für eine fünfstellige Summe in Vorleistung.

Seitens der Leistungsberechtigten lösen fehlende Bescheide viel Unsicherheit aus. Auch gibt es immer wieder Fragen zur Zuständigkeit für Anträge im Lebenslagenmodell. Zugesagte Bescheide kommen nicht, Anbieter erhalten Geld ohne klare Zuordnung oder es gibt Bescheide ohne Zahlungen. Für Leistungsberechtigte ist dadurch die Trennung

von bisherigen Erbringern der Assistenz (und die Organisation von Assistenz z.B. im Persönlichen Budget) erschwert und es drohen Leistungsabbrüche.

Es besteht ein dringender Handlungsbedarf, Bescheide Leistungsberechtigten zeitnah zu erteilen, insbesondere an der Schnittstelle Eingliederungshilfe und Pflege.

4. Verfahren entbürokratisieren

Beispiel: Leistungsberechtigte sagen, dass sie die „Behördenangelegenheiten“ nicht allein erledigen können. Viele sind froh, dass sie dafür „eine Gesetzliche“ (rechtliche Betreuung) haben.

Es ist in Hamburg bisher nicht einfach, die eigenen Leistungsansprüche in der Eingliederungshilfe zu beantragen und zu sichern. Das Verfahren ist kompliziert und es fehlen aktuelle Leistungsbescheide zur Kontrolle der gewährten Leistung.

Die OEH sieht dringenden Handlungsbedarf der Entbürokratisierung. Die aktuelle Situation der verzögerten Leistungsgewährung ist unzumutbar. Die rechtlichen Unterstützungsbedarfe sind erhöht.

Ansprüche Wohngeld und Grundsicherung sichern

Beispiel: Anfang 2022 sollten Leistungsberechtigte in der Eingliederungshilfe Wohnen Wohngeldanträge stellen. Diese waren teilweise auch nach Monaten noch nicht bewilligt. Der Stau wurde auch nach Einrichten einer Taskforce nicht zu 100 % abgebaut, auch weil Grundsicherungsbescheide nicht vorlagen.

Auch wenn hier inzwischen für viele eine Lösung gefunden werden konnte, gibt es immer noch ungeklärte Situationen. Für die Betroffenen bedeutet das Ungewissheit und Stress, die sich nachhaltig auf ihre Lebensqualität auswirken können.

Durch den Arbeitsstau in den Grundsicherungsämtern kommt es zu Leistungsverzögerungen, Mahnungen der Vermieter oder Krankenversicherungen. Die notwendige Korrespondenz ist für die Leistungsberechtigten der Eingliederungshilfe und ihre (meist ehrenamtlichen) rechtlichen Betreuerinnen und Betreuer eine Belastung.

Die OEH warnt: Die neue Zuständigkeit für die Grundsicherung in besonderer Wohnform beim Bezirksamt Eimsbüttel (bisher Fachamt Eingliederungshilfe / Bezirksamt Wandsbek) darf nicht zu neuen bürokratischen Hürden führen. Dies lassen aktuelle Anforderungen (Rangprüfung SGB II und XII der dauerhaften Erwerbsminderung bei Personen, die seit Jahren im Grundsicherungsbezug sind, eine Tagesförderstätte besuchen oder den Pflegegrad 5 haben) aber vermuten.

5. Junge Leistungsberechtigte und ihre Familien informieren

Beispiel: Ein junger Erwachsener benötigt Sozialhilfe und Assistenz; zuvor hat er Leistungen der Jugendhilfe bezogen, die sich für ihn ab seinem 18. Lebensjahr nicht mehr zuständig sieht. Die Leistungen werden entsprechend beantragt, die Bewilligungen ziehen sich aber in die Länge. Der Anbieter der Eingliederungshilfe geht über Monate auch in Bezug auf Leistungen des Lebensunterhalts in Vorleistungen.

Die OEH berichtet hier, wie in den Vorjahren, von großen Problemen für Leistungsberechtigte beim Übergang von der Jugendhilfe in die Eingliederungshilfe. Im Bewilligungszeitraum kam es zu mehreren Verfahren, für deren Klärung von den jungen Personen nicht gewollte rechtliche Betreuungen eingerichtet werden mussten.

Es besteht ein dringender Handlungsbedarf, den Übergang Jugendhilfe – Eingliederungshilfe (und ggf. ergänzend Grundsicherung) für die Betroffenen zu verbessern. Hierzu sollten die Verfahrenslotsen ab 2024 tätig werden.

II. Empfehlungen der OEH zu Teilhabebarrieren

Wenn Personen sich an die OEH wenden, haben sie häufig schon an anderer Stelle nach Informationen und Unterstützung gesucht und sind auf Probleme gestoßen. Das Hamburger System der Eingliederungshilfe ist nicht einfach zu verstehen. Die OEH empfiehlt dem Leistungsträger und den Leistungserbringern, folgende Verbesserungen.

1. Teilhabe an Arbeit

Beispiel: Ein junger Mann wendet sich an die OEH, weil er bald keine Arbeit mehr hat. Es gibt einen negativen Bericht der Werkstatt, der für ihn nicht nachvollziehbar ist und der nun zu der Aufhebung der Teilhabeleistung an Arbeit führt.

Mehrere Anfragen der OEH betrafen die Unsicherheit bei Arbeit in einer WfbM. Es kam zu Beendigungen der Eingliederungshilfe, die mit dem Verhalten des bzw. der Leistungsberechtigten begründet wurde.

Die OEH erwartet, dass Beendigungen von Maßnahmen der Eingliederungshilfe für Leistungsberechtigte vollständig nachvollziehbar sind. Sie empfiehlt eine Statistik über die Zahl der Beendigungen und die Gründe und deren Veröffentlichung.

Beispiel: Ein Mann, der früher in einer WfbM gearbeitet hat, wünscht wieder zu arbeiten. Aufgrund negativer Verhaltensberichte erhält er kein Angebot mehr.

Beispiel: Mehrere Betreuende beschwerten sich, weil Leistungsberechtigte vor dem Ende des Berufsbildungsbereichs von der Maßnahme abgemeldet wurden.

Die OEH erwartet, dass Leistungsberechtigte bei Bedarf jederzeit wieder Teilhabe an Arbeit ermöglicht wird. Es ist erforderlich, dass Übergänge im Anschluss an den Berufsbildungsbereich immer teilhabeorientiert gestaltet werden.

Die OEH empfiehlt auch für die WfbM Verfahrensregeln, angelehnt an den arbeitsrechtlichen Kündigungsschutz (Beachtung eines fairen Verfahrens, der Ressourcen der Person, Alternativ Angebote zur Beschäftigungslosigkeit).

2. Soziale Teilhabe

Beispiel: Ein junger Mann verliert seinen Platz in der Tagesförderstätte, der Aufsichtsbedarf sei verhaltensbedingt (Selbstgefährdung) zu hoch. Dafür seien der Raum (nach einem Umzug des Angebots) und das Personal nicht ausreichend.

Auch in der sozialen Teilhabe der Tagesstätten ist das Angebot der assistierten Beschäftigung nicht ausreichend sicher; dazu wandten sich mehrere Personen an die OEH.

Auch hierzu empfiehlt die OEH eine statistische Erfassung der Häufigkeit und der Gründe und diese zu veröffentlichen.

Und: Leistungsträger und die jeweiligen Leistungserbringer sollten verpflichtend prüfen und berichten, wie die Teilhabe dieser Personen nach der Beendigung der Maßnahme gesichert wird.

3. Persönliches Budget

Beispiel: Die junge Frau möchte für ihre Assistenz im Alltag ein Persönliches Budget beantragen. In dem Termin hat sie den Eindruck, die Sachbearbeiterin wolle ihr diese Form der Leistung ausreden.

Es gab viele Anfragen zum Persönlichen Budget; im Juli 2023 bot die Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen hierzu auch einen Info-Abend an. Die

Budgets zur Hilfe zur Pflege bzw. Eingliederungshilfe unterliegen unterschiedlichen gesetzlichen Regeln.

Die OEH erwartet, dass Leistungsberechtigte Leistungen bedarfsgerecht und nicht nach einem Schema für eine bestimmte Zielgruppe erhalten.

Sie empfiehlt eine Informationsbroschüre in Leichter Sprache zu den Persönlichen Budgets in Hamburg, insbesondere auch zu den Verwaltungsverfahren bei dem Budget für die selbstorganisierte häusliche Pflegehilfe (§§ 61 ff. SGB XII) und den Persönlichen Budgets der Eingliederungshilfe (§§ 27, 99 ff. SGB IX).

4. Fokus komplexe Behinderungen

Beispiel: Eine Mutter beschreibt, dass sie ihre Tochter, die mit Pflegegrad 5 lebt und kurz vor dem Ende der Schulzeit steht, nicht zu deren gewünschten Freizeitangeboten am Wochenende begleiten kann. Sie sei selbst inzwischen krank. Als pflegende Angehörige fühlt sie sich stark überfordert.

Häufig wird die Teilhabeassistenz im Anschluss an die Schulzeit vollständig von Personen aus der Familie geleistet. Besteht ein Pflegebedarf, können sie zwar die Leistungen der Pflegeversicherung, das Pflegegeld und auch die Verhinderungspflege nutzen. Diese sind aber begrenzt und nicht voll nutzbar, da Kurzzeitpflege-Angebote (insbesondere für junge Menschen) fehlen. Bei hohem Unterstützungsbedarf haben diese Leistungsberechtigten zu selten Zugang zu sozialer Teilhabe.¹ Nicht alle gehen in Tagesstätten oder erhalten ein Angebot.

¹ So der Parallelbericht zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention Juni 2023, S. 35 zu Art. 26 UN-BRK.

Die OEH erwartet, dass die von der Eingliederungshilfe finanzierten sozialräumlichen Teilhabeangebote in Hamburg (Treffpunkte, Erwachsenenbildung, Diskos, inklusiver Sport u.a.) allen Leistungsberechtigten unabhängig vom Grad und der Schwere ihrer Einschränkungen zugänglich gemacht werden.

Beispiel: Ein junger Mann wohnt in einer Ambulant betreuten Wohngemeinschaft (jetzt: Wohnen mit Assistenz) zusammen mit seiner Freundin. Nach einem personellen Wechsel gibt es morgens keine Assistenz mehr. Ohne eine Person, die ihn weckt, kann der junge Mann morgens nicht aufstehen und droht, die Arbeit zu verlieren. Seine Mutter ist hier die Pflegeperson; sie fühlt sich mit der fehlenden Eingliederungshilfe überfordert.

Wie in den Vorjahren gab es Beschwerden über die fehlende Fürsorge in ambulanten Wohn- und Assistenzsettings. Fehlende Assistenz kann zum Verlust von Fähigkeiten der Leistungsberechtigten führen. So drohen teilweise neue (komplexe) Behinderungen für die Betroffenen.

Die OEH empfiehlt eine bessere Überprüfung der Leistungsqualität beim Wohnen mit Assistenz. Hier sollten die pflegenden Angehörigen professionelle Alternativen kennen. Bei Bedarf sollten die Dienste diese aktiv ermöglichen.

5. Mobilität und Freizeit

Beispiel: Durch das Projekt im Hamburger Sportbund „Sport für alle“ gibt es zunehmend Vereine, die Leistungsberechtigten Sportangebote machen möchten. Sie erwarten, dass die Leistungsberechtigten zu ihnen kommen und ihre individuell erforderliche Assistenz mitbringen. Die Anbieter von Assistenz im Wohnen (bzw. Angehörige) sind überfordert.

Es ist erfreulich, dass Leistungsberechtigte nun mit der Wertmarke den Fahrdienst von MOIA und mit dem Merkzeichen „B“ auch begleitet kostenfrei nutzen können. Dies und insbesondere der umfassende und zunehmend barrierefreie Hamburger ÖPNV ist eine Grundvoraussetzung für Teilhabe. Positiv ist das neue Freizeitbudget, das für Leistungsberechtigte mit hohem Unterstützungsbedarf zusätzlich nutzbar sein sollte.

Aber: Viele Menschen benötigen Assistenz, die sie von A nach B begleitet und ggf. auch vor Ort für Hilfestellungen zur Verfügung stehen. Bei der Bedarfsfeststellung gem. § 118 SGB IX ist auf gewünschte Freizeitaktivitäten und die Berücksichtigung der erforderlichen Leistungen im Gesamtplan zu achten.

Die OEH empfiehlt, Dienstleistungen für Mobilitäts- und Freizeithilfen zu stärken.

6. Schulbegleitung

Beispiel: Immer wieder wenden sich Eltern mit dem Wunsch nach Eingliederungshilfe in Schule an die Ombudsstelle.

In Hamburg gilt: Gem. § 12 Schulgesetz sind die Schulen für Teilhabe an Bildung zuständig. Die Kosten werden von der Schulbehörde zur Verfügung gestellt. Immer wieder fragen Sorgeberechtigte nach zusätzlicher Assistenz als Eingliederungshilfe. Sie vermissen individuelle Unterstützung für entlastende Gespräche zur Verarbeitung von Ausgrenzungen oder zur Verbesserung der Kommunikation.

Ab 2024 werden in Hamburg die Verfahrenslotsen nach dem SGB VIII Inklusion unterstützen. In der bundesweiten Ausbildung der Verfahrenslotsen hat der Zugang zu Leistungen der Assistenz insbesondere auch für Bildung einen hohen Stellenwert.

Die OEH empfiehlt vollständige Informationen für Hamburg digital und als Broschüre – auch in Leichter Sprache für die Leistungsberechtigten selbst – über die

Ansprüche der Teilhabeassistenz für Kinder und Jugendliche mit Behinderung und von Behinderung bedroht (in Schule, Freizeit usw.).

7. Assistenz im Krankenhaus

Beispiel: Eine Mutter bittet die persönliche Assistenz in der besonderen Wohnform ihres Sohnes, die Assistenz im Krankenhaus vorzusehen. Die Antwort „Das geht gar nicht. Wie sollen wir das denn bewältigen?“ führte zur Einbeziehung der OEH.

Zur Sicherstellung der Durchführung einer medizinischen Behandlung haben seit dem 1.11.2022 Leistungsberechtigte unter bestimmten Voraussetzungen Anspruch darauf, dass ihre Assistenz sie auch während eines Aufenthalts im Krankenhaus unterstützt, vgl. § 113 Abs. 5 SGB IX. Ein erster Schritt dazu ist, dass diese neue Leistung beantragt und vom Träger der Eingliederungshilfe und als grundsätzlicher Bedarf im Gesamtplan festgehalten wird.

Die OEH empfiehlt, dass der Landesrahmenvertrag gem. § 131 SGB IX diese Leistung berücksichtigt und entsprechend Verträgen mit den Dienstleistern gemacht werden. Die Umsetzung muss nachvollziehbar sein.

III. Weitere Entwicklungen in der Eingliederungshilfe

Informationen und Verfahrenshilfen sind wichtig. Bisher müssen Leistungsberechtigte zu viel Zeit und Kräfte für ihre Teilhabeverfahren einsetzen. Es besteht die Gefahr, dass sie entmutigt aufgeben. Exklusionen drohen sich zu verfestigen. Positiv ist, dass Hamburg weiter die Informationen zum Verfahren und seinen Verwaltungsregeln vermittelt und

auch an der Verbesserung von Informationen in (stockenden) Verfahren arbeitet. Aber: Selbst mit der Bewilligung ist es für Leistungsberechtigte immer noch nicht einfach, bedarfsgerechte Dienstleistungen zu finden.

- Das ist neu: Der Träger der Eingliederungshilfe Hamburg hat ein Servicecenter eingerichtet. Er bietet einen Antragslotsen, der per E-Mail an ein Funktionspostfach erreichbar ist. Das Servicecenter ist unter 040 42881 9494 zu erreichen.
- Im Berichtszeitraum hat der Träger der Eingliederungshilfe mit einzelnen Zielgruppen über ihre Bedarfsdeckung gesprochen, so zur Kommunikationsassistenz und zu komplexen Bedarfslagen. Es werden, individuell oder als Struktur Lösungen gesucht; für die Leistungsberechtigten dauert es aber zu lange.
- Die Leistungserbringer arbeiten für Angebote im Case-Management zusammen – besonders bei komplexen Behinderungen – (u.a. in der Praxisgruppe).
- Sozialräumliche, teilweise trägerübergreifend organisierte Angebote bieten Teilhabe. Sie werden eher von eigenständigen, mobilen Leistungsberechtigten in Anspruch genommen, aber auch von Menschen aus besonderen Wohnformen, wenn Dienstleister Personal so planen.
- Das vom Innovationsfonds der gesetzlichen Krankenkassen finanzierte Projekt „Besser gesund leben“, an dem sich einige Leistungserbringer mit ihren Klientinnen und Klienten beteiligt haben, hat bei den Beteiligten gute Bewertungen ihrer Teilhabe, zum Beispiel bei der Nutzung von Sportangeboten und Kompetenz für gesunde Ernährung ermittelt (?).
- Immer noch gilt: Teilhabe erlangt man nicht einfach. Man muss wissen, was man will, es beantragen, durchsetzungsstark sein und sich auch beschweren und ggf. zum Rechtsanwalt gehen können. Die Hürden sind noch zu hoch.

IV. 2022/2023 in Zahlen

Gespräche gesamt	Direkte Be- schwerden	Erstberatungen	Folgeberatungen	Interventionen
448	75	144	192	48
Von den Ge- sprächen be- trafen:	ASP-Träger	Trägerbudget	Arbeit und Be- schäftigung	Fachamt Eingliederungshilfe
	ca. 15 %	ca. 15%	ca. 15%	ca. 25%

Die Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg

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

Ab dem 1.1.2024 wird die OEH durch eine Zuwendung der Freien und Hansestadt Hamburg finanziert.

Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg
c/o Betreuungsverein für behinderte Menschen,
Jan Steinberg, 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