



Jahresbericht Juli 2019-Juni 2020

Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg

...für mehr
Verbraucherschutz

Ein Projekt der

**HAMBURGER L.A.G.
FÜR BEHINDERTE MENSCHEN**

Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg

c/o Betreuungsverein für behinderte Menschen

Martin Wegner/Lisa Soenens

Millerntorplatz 1

20359 Hamburg

Telefon: 040 334 240 316

E-Mail: ombudsstelle@lagh-hamburg.de

Web: www.lagh-hamburg.de/ombudsstelle.html

Herausgeber:

Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft

für behinderte Menschen e.V. (LAG) und

der Betreuungsverein für behinderte Menschen

Beratungen und Beschwerden in der Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg 2019/2020		Inanspruchnahme	davon	%	davon	%	davon	%	davon	%
Gesamtzahl:		Gesamtzahl:	Beratung		Beschwerde		Gesprächsförderung		Folgeberatung	
Inanspruchnahme und Verteilung Gesamt		370	203	55%	66	18%	60	16%	41	11%
Trägersseite: Ämter und Behörden		150	70	47%	46	31%	23	15%	11	7%
Anteil von Gesamt...		41%	34%	70%			38%		27%	
Verzug Beschränkung/Zahlung verworren		37	37	53%	25	54%	12	52%	7	64%
Bedarfsfeststellung und -bewilligung, Angebotsqualität		13	13	19%	5	11%	2	9%	3	27%
Komplexierter Leistungszugang		20	20	29%	16	33%	9	39%	1	9%
				0%		0%		0%		0%
		70	70	100%	46	100%	23	100%	11	100%
Qualität der Leistungserbringung		103	62	60%	17	17%	14	14%	10	10%
Anteil von Gesamt...		28%	31%	26%			23%		24%	
Entwicklung der Fachleistung, Qualität des Arbeiters		29	29	47%	11	65%	7	50%	7	70%
Gesundheitsassistent, Schrittweise Pflege - ambulant		17	17	27%	1	6%	4	29%	2	20%
Klient*innen vermessen Kontinuität		16	16	26%	5	29%	3	21%	1	10%
				0%		0%		0%		0%
		62	62	2%	17	100%	14	100%	10	100%
Multiplikatorenkontakte Ombudsstelle Eingliederungshilfe HH		42	35	83%		0%	7	17%		
Anteil von Gesamt...		11%	17%		0%		12%		0%	
Beratung Leistungsträger/Leistungsanbieter-Verehrer*innen		13	13	37%			3	43%	1	
Kontakte, Gremientermine, Artikel		8	8	23%						
Anfragen anderer Beratungsstellen		14	14	40%	1		4	57%		
			35	100%			7	100%		
Corona-belastet seelisch, körperlich mit Assistenzbedarf		75	36	48%	3	4%	16	21%	20	27%
Anteil von Gesamt...		20%	18%		5%		27%		49%	

Das war das Ombuds-Jahr 2019/2020:

- Die trägerübergreifende *Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg (OEH)* hat einen weiteren Auftrag bis Mitte 2023.
- Aktuell belastet die Corona-Krise die Menschen und auch die Arbeit der *OEH*. Dabei zeigt sich, dass sich die Gründe, die *OEH* zu kontaktieren, durch de Präventionsmaßnahmen weiter verstärken.
- Es gab einen Personalwechsel:
Der neue Ombudsmann ist *Martin Wegner*, unterstützt von *Lisa Soenens*.
- Benjamin Rink* berichtete als Ombudsmann Ende 2019 in Vorträgen erneut in der Universität Hamburg, Fachbereich Erziehungswissenschaften, und beim Betreuungsgerichtstag Nord. Dem Magazin Zeit Wissen gab er ein Interview.
- Martin Wegner* und *Lisa Soenens* nahmen für die LAG an den Terminen der Praxisgruppe teil.¹
- Die *OEH* wurde im Berichtsjahr 370 Mal in Anspruch genommen. Es ging überwiegend um individuelle Teilhabeziele aus den Bereichen Wohnen, Arbeit und Mobilität, die von den Behörden oder Dienstleistern besser gefördert werden sollten. Die *OEH* gab Hinweise zur Argumentation und zeigte Alternativen auf. Intensivere Arbeit der *OEH* beinhaltete Vorort-Gespräche, schriftliche Interventionen, Vermittlungen und weitere Beratung.
- Schwerpunkthemen der Ratsuchenden waren u.a. die Probleme bei der Umsetzung des *Bundesteilhabegesetzes (BTHG)*, die Zugänge zum Persönlichen Budget und Fragen zur Qualität der Eingliederungshilfe, auch bezogen auf Assistenz für Gesundheit/Pflege.

¹ Arbeitskreis mit dem Fachamt Eingliederungshilfe und Budgetträgern für individuelle Wohn- und Assistenzmodelle in schwierigen Fällen.

Warum schreibt die OEH einen Bericht?

Mit dem Bericht der *OEH* soll ein Bild von der Entwicklung in der Eingliederungshilfe aus Sicht der Leistungsberechtigten in Hamburg gezeigt werden. Es ist im Jahresverlauf im Rahmen der Beratungen und Beschwerden bei der *OEH* entstanden, ergänzt durch den Erfahrungsaustausch im Betreuungsverein für behinderte Menschen, in der *LAG* und im Netzwerk mit Interessenvertretungen, Wohnbeiräten, der Hamburger Selbsthilfe und weiteren Stellen.²

Die *LAG* ist in Hamburg die maßgebliche Interessenvertretung, wenn die Stadt als Trägerin der Eingliederungshilfe mit den Wohlfahrtsverbänden und den Dienstleistungen verhandelt. Im Berichtsjahr wurden hier die Regelungen, Zuständigkeiten, Geldflüsse und Haushaltstitel verändert und »*BTHG 2020*« umgesetzt.³ Der Bericht der *OEH* skizziert die Wirkungen dieser Veränderungen für die Menschen individuell, auch unter Berücksichtigung der besonderen Situation in der Corona-Krise. Die Menschen haben individuelle Erwartungen, trägerübergreifend und unabhängig. Mit den Beschreibungen ihrer Probleme beim Zugang zur vollen, wirksamen und gleichberechtigten Teilhabe soll ihre Perspektive konkretisiert werden, die für eine erfolgreiche Umsetzung⁴ des *BTHG* unerlässlich ist.

1.) Schwierigkeiten mit Behörden

Der Slogan zum *BTHG* lautet: »*Gemeinsam einfach machen.*« Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (*BMAS*) kündigt auf seiner aktuellen Website das *BTHG 2020* an mit dem Titel »Eingliederungshilfe wird vereinfacht«. ⁵ Gilt das für die Leistungsberechtigten? Nein. Der Beratungsbedarf und die Beschwerdegründe der Anspruchsberechtigten mit Leistungsträgern (Behörden u.a.) sind aus Sicht der *OEH* gestiegen.

² u.a. dem Fachamt Eingliederungshilfe sowie dem Sengelmann-Institut für Medizin und Inklusion (SIMI) und dem Inklusionsbüro

³ Hamburgische Bürgerschaft, Drucksache 21/17638, Abruf 31.07.2020

⁴ Deutscher Bundestag, Bericht zum Stand der Umsetzung des *BTHG*, 08.01.2020, Drucksache 19/16470

⁵ <https://www.bmas.de/DE/Presse/Meldungen/2020/neue-gesetze-eingliederungshilfe.html>, Abfragedatum 31.07.2020

a.) Verzug bei der Umsetzung des *BTHG* Zahlungs- und Bescheidchaos

Hamburg wendet im Sozialwesen seit Mitte 2019 ein neues Computerprogramm an, u.a. für die Leistungsbescheide der Grundsicherung und in der Eingliederungshilfe. Es gibt erhebliche Umsetzungsschwierigkeiten⁶ sowohl für die Leistungsberechtigten in eigener Wohnung (ambulant) als auch in Einrichtungen der Behindertenhilfe (besondere Wohnform).

Mehr als 80 Inanspruchnahmen der *OEH* beschreiben diese Probleme und ihre Folgen für die Menschen. Sie umfassen Nachteile durch das neue System des *BTHG 2020*, fehlende Leistungsbescheide, ausgebliebene oder nicht erklärbare Sozialleistungen auf den Konten bzw. das Ausbleiben von Zahlungen der Behörde als Weiterleitung.

»*BTHG 2020*« beinhaltet die Trennung der Fachleistungen in WGs der Eingliederungshilfe (besondere Wohnform), in denen Menschen mit komplexerem Assistenzbedarf leben, von Sozialhilfeleistungen. Der administrative Aufwand auf Seiten der Leistungsberechtigten ist dadurch gestiegen. »Ich habe aber nicht mehr Geld«, ärgerte sich eine Frau, die nun mehr Unterstützung von ihrem rechtlichen Betreuer benötigt. Er nutzt für Zahlungen, die die Frau überfordern, ein weiteres kostenpflichtiges Betreuerkonto. Nach der Beratung in der *OEH* entschied die Frau, nicht am Essen in der Gruppe teilzunehmen, um mehr von der Sozialhilfe auf ihrem Konto zu verwalten.

Im Berichtszeitraum fehlten Ratsuchenden der OEH vielfach die Bescheide für Leistungen, die sie beantragt hatten. Zahlungen und Rechtsansprüche konnten sie so nicht prüfen. Auch eine Beratung, zum Beispiel in den EUTBs®, war dadurch erschwert.

Ein angehöriger rechtlicher Betreuer empörte sich über die neuen Zahlungspflichten. Der Anbieter behalte zu viel Geld ein. Sein Sohn habe weniger als zuvor. In der Beratung konnte die Leistung plausibilisiert werden.

Nicht immer konnte beharrliches Nachfragen – erfolgreich für eine Frau bezogen auf ihre Dolmetscherkosten im Studium – die Erteilung von Bescheiden befördern.

⁶ <https://www.ndr.de/nachrichten/hamburg/Amt-fuer-Grundsicherung-Mitarbeiter-schlagen-Alarm.ueberlastung100.html>, 31.07.2020

Eine angehörige rechtliche Betreuerin einer Klientin in der besonderen Wohnform hatte 2019 Anträge gestellt für Grundsicherung, Mehrbedarfzuschlag für das Mittagessen in der Tagesstätte und die Beförderungspauschale, von der sie vermutete, dass sie aktuell nicht geleistet werde. Ihr fehlten die Bescheide zur Überprüfung. So sah sie auch nicht, welche Leistungen an den WG-Dienstleister gezahlt werden. Die Behörde habe im Januar 2020 angekündigt, die Bescheide kämen. Bis Juli 2020 war das nicht geschehen.

Die neuen direkten Zahlungspflichten der Leistungsberechtigten durch das *BTHG 2020* gegenüber ihren Dienstleistern können belasten bei ausbleibenden Zahlungen, ungeachtet der Gründe. Die Inkasso-Ankündigung eines Assistenzanbieters beunruhigte einen Ratsuchenden sehr. Hier konnte vermittelt werden.

Weitere Belastungen für die Menschen mit Behinderungen waren falsche Bescheide oder fehlende Zahlungen. Einmal war trotz des Bescheides keine Zahlung erfolgt, einmal waren die Beiträge für die Versicherung und zweimal Mieten nicht gezahlt worden. Einmal ging das Geld weiter an den Dienstleister, anstatt an den Berechtigten. Eine leistungsberechtigte Tochter erhielt ein halbes lang Vorleistungen der Mutter, die die Familie stark belasteten. Die *OEH* vermittelte in den Verfahren und ermutigte die Berechtigten.

Ratsuchende, gerade solche mit eigentlich hoher Selbstständigkeit in eigener Wohnung, waren durch die Intransparenz der Zahlungen der Sozialhilfe belastet. Sie mussten ihre Ausgaben anpassen, teils ohne Bescheid. Dafür benötigten sie mehr rechtliche Betreuung und Assistenz zur Stressbewältigung und Planung im Haushaltsbuch.

Wiederholt wurde die *OEH* einbezogen zur Unterstützung wegen der Untätigkeit des Fachamtes Eingliederungshilfe, schon vor dem Corona-Lockdown, auch hier gab es finanzielle Belastungen der Betroffenen oder ihrer Familie. Ein Mann benötigte die Bewilligung vor dem Antritt eines Tagesstätten-Platzes. Die Gesprächsförderung der *OEH* brachte Leistungszusagen. Bescheide stehen teilweise noch aus.

b.) Steuerung Angebotsqualität und Bedarfsfeststellung

Ratsuchende wandten sich an die *OEH* bei Schwierigkeiten der Bedarfsdeckung. Vereinzelt ging es um Schulassistenz. Mehrfach gab es Schwierigkeiten bei der Beförderung zur Arbeit (individueller Arbeitsplatz oder WfbM).

Eine Ratsuchende macht eine reguläre Ausbildung. Sie ist auf einen Rollstuhl angewiesen. Die Bundesagentur für Arbeit lehnte die Übernahme der Beförderungskosten ab. Sie sollte einen E-Rollstuhl und öffentliche Verkehrsmittel verwenden. Mit der OEH kommt es zur Kostenübernahme, die Behörde beharrt aber auf die Verwendung des E-Rollstuhls.

Bei der Feststellung erforderlicher Teilhabebedarfe kommt es auf die individuellen Fähigkeiten und Belastungen an. Nicht »irgendwie«, eine belastbare Bedarfsdeckung ist das Ziel.

In der Gesamtplankonferenz der Behörde habe ein Leistungsberechtigter behinderungsbedingt kaum Energie bei der Beschreibung ihrer Bedarfe gezeigt, so eine Betreuerin. Entsprechend wenige Assistenzziele wurden festgelegt. Im Alltag habe er weitere Bedarfe, die er dann auch konkret benannte.

Ausreichende Angebote bei hohem Assistenzbedarf, z.B. bezogen auf Impulskontrollstörungen, fehlen. So entwickelt sich die Angebotsqualität zu wenig für Menschen, die aus Hamburg stammen, aktuell aber außerhalb Assistenz erhalten und gern wieder in die Stadt ziehen würden.

Zwei Ratsuchende wollten wieder nach Hamburg zurückziehen. Sie waren mangels geeigneter Angebote weggezogen (Heilpädagogische Fachpflege bzw. Eingliederungshilfe). Beratung dazu fand statt, aber die Angebotslage war schwach.

Eine Chance für Lösungen bietet die trägerübergreifende Praxisgruppe unter Beteiligung des Fachamtes Eingliederungshilfe. So konnte für eine Frau mehr ambulante Assistenz erreicht werden. Ihre Not ist weiterhin groß. Es wird eine Wohnform mit intensiverer Assistenz gesucht.

c.) Komplizierter Leistungszugang

Entgegen der Ankündigung des BMAS ist der Leistungszugang zur Eingliederungshilfe bisher nicht vereinfacht. Umzusetzen ist insbesondere die neue, erweiterte Beratungspflicht des Trägers der Eingliederungshilfe gegenüber den Leistungsberechtigten, § 106 SGB IX, auch bezogen auf andere Leistungsträger. Für Ratsuchende sind Zuständigkeiten und Leistungsbedingungen bisher nicht transparent.

Allerdings: Positiv für den Zugang zu Teilhabeunterstützung nach dem SGB IX ist die Hamburger Gremienarbeit in der Eingliederungshilfe. Im Begleitmanagement der ambulanten Sozialpsychiatrie können die Landesverbände Psychiatrieerfahrener und Angehöriger psychisch Kranker und die LAG Probleme von Leistungsberechtigten direkt an das Fachamt Eingliederungshilfe melden und verfolgen. Für die anderen Gremien der Eingliederungshilfe gilt dies bezogen auf die LAG entsprechend.

Weiter zu verbessern sind Zugang und Beratung zu Leistungen anderer Behörden und der Kranken- und Pflegekassen. Die Schnittstellen zu medizinischen, fachpflegerischen oder versorgungsbezogenen Fragen sind besser auszuleuchten. Sie machten zwei Beratungsschwerpunkte der OEH 2019/2020 aus: Die Versorgung im Krankenhaus sowie die gelingende Überleitung vom Krankenhaus in die Wohnung mit Assistenz bzw. in die besondere Wohnform waren 13 mal Thema von Beratungen oder Beschwerden.

Eine Frau mit Lerneinschränkung und Impulskontrollstörungen war mit Volljährigkeit aus einer Einrichtung der Behindertenhilfe in die stationäre Psychiatrie in Hamburg verbracht worden. Die OEH vermittelte dem anfragenden Sozialdienst des Krankenhauses den Kontakt zum Fachamt Eingliederungshilfe und zu Anbietern und förderte das Gespräch mit der rechtlichen Betreuung für die Perspektive einer Anschlussversorgung. Die Frage blieb, warum die Einrichtung die Assistenzbeziehung so beenden konnte.

Für bessere Übergänge und Assistenz im Krankenhaus war der Gesprächsbeginn zwischen Selbsthilfevertretern, unterstützt von der Stiftung Alsterdorf und Leben mit Behinderung Hamburg, und dem Beschwerdemanagement Asklepios vielversprechend und wird weiter zu verfolgen sein.

Das zweite Thema ist die angemessene Versorgung mit Inkontinenzmitteln. Mit »Schieß in 'ne Büx« ist Teilhabe nicht möglich. Die Betroffenen haben einen Anspruch auf die Versorgung mit den erforderlichen Produkten in ausreichender Menge. Die Kosten sind von der Krankenversicherung zu tragen. Die OEH unterstützte 11 Verfahren mit Versorgungsunternehmen und einigen Krankenkassen.

Der Bedarf eines Leistungsberechtigten war ärztlich beschrieben und verordnet worden. Die Menge und das Produkt wichen von dem Üblichen ab. Der Versorger forderte eine Zuzahlung. Die Krankenkasse bestand auf der Versorgung durch ihre Vertragspartner, deren Produkte nicht geeignet waren. Die OEH ermutigte und unterstützte den Widerspruch.

In einigen Verfahren waren Ratsuchende nur am Telefon über Ablehnungen von Anträgen informiert worden. So konnten sie nicht den Rechtsweg beschreiten. Einige beschrieben auch, das Telefonat habe sie eingeschüchtert. Die OEH unterstützte sie bei der Verfolgung ihrer Rechte im Schriftwege.

II. Schwierigkeiten mit Assistenzdiensten

Ratsuchende, die bei der OEH Probleme mit Dienstleistern der Eingliederungshilfe schilderten, suchten individuelle Lösungen. Die OEH wurde hier 103 mal tätig in Gesprächen, Beschwerdebearbeitungen, Gesprächsförderungen mit anderen Stellen und Folgeberatungen. Auffallend war, dass die Ratsuchenden sich selten beschweren wollten.

In zwei Beratungen wandten sich rechtliche Betreuerinnen an die OEH, weil die Assistenz der von ihnen rechtlich betreuten Söhne am Wochenende nicht ausreiche. Sie komme gar nicht (ambulant) bzw. zu wenig (besondere Wohnform). Beschweren wollten sie sich nicht, denn sie schätzten die Mitarbeitenden.

Aufgrund des BTHG verändern die Dienstleister ihre Angebote der Assistenz. Sie sollen Fachleistungen der Eingliederungshilfe beinhalten, die nach festgestellten Teilhabezielen die Bedarfe des Leistungsberechtigten decken und seine Verselbstständigung unterstützen. Aus Sicht der Betroffenen und ihrer Unterstüt-

zer*innen gelingt dies bereits teilweise, teils muss es weiter entwickelt werden (a). Als Schwierigkeit beschreiben Ratsuchende, dass infolge der größeren Selbstständigkeit Fragen der Gesundheit weniger als erforderlich und gewünscht Teil der Assistenz sind (b). Einige Ratsuchende vermissten die kontinuierliche Verfolgung ihrer Themen durch die Assistenz, besonders bei Veränderungswünschen (c).

a.) Entwicklung der Fachleistung

In 17 Beratungen fand die OEH im Rahmen der Gespräche positive Beispiele dafür, wie Dienstleister die Wünsche ihrer Klient*innen vorbildlich berücksichtigten mit individueller Unterstützung von eigenen Hobbys und Reiseplänen aktuell in der Corona-Krise. Positiv waren auch konstruktive Gespräche mit Dienstleistern zur Problembearbeitung. So änderte ein Assistenzanbieter seine Leistung zwischenzeitlich zu einer 1:1-Betreuung.

Ein Mann hatte höchsten Assistenzbedarf in besonderer Wohnform. Die Mitbewohner fühlten sich durch seine starke Unruhe und Kontaktsuche, auch nachts, teilweise gestört. Seine fordernde Persönlichkeit prägte die WG. Als die rechtliche Betreuung sich erstmals an die OEH wandte, war es nur um den Auszug gegangen.

Eine Fachleistung setzt die gemeinsame Leistung von Bereichs-, WG-Leitung und Mitarbeitenden voraus.

Inzwischen wird die Problemstellung lösungsorientiert diskutiert. Die Leitung benennt ihre Verantwortung gegenüber der rechtlichen Betreuung und stärkt Mitarbeitende und Mitbewohnende mit Angeboten. Zeitlich befristet befindet sich der Mann aktuell in einer psychiatrischen Facheinrichtung zur Medikamenteneinstellung.

Wichtig ist, dass sich diese interne fachliche Qualitätsentwicklung fortsetzt und ein Standard in der Unterstützungsplanung wird.

b.) Gesundheitsassistenz

In einer Reihe von Inanspruchnahmen ging es um die Verbesserung der Assistenz für Gesundheit, Ernährung, ärztliche Vorsorgen und Begleitung zum Arzt. Im selbstständigen, selbstbestimmten Wohnen müssen Menschen mit Assistenzbedarf dies mehr selbst verfolgen.

Eine Frau beschrieb ihre Sorge um ihre Schwester. Die Eingliederungshilfe müsse auf ihre Ernährung einwirken. Sie esse ungesund und habe Folgeerkrankungen durch die Adipositas.

Aufgabe der Eingliederungshilfe ist es, Menschen mit Assistenzbedarf bei ihrer selbstbestimmten Lebensgestaltung zu unterstützen. Zugleich muss Fehlern entgegengewirkt werden.

So thematisierten zwei Beratungen die falsche Medikamentengabe durch die Eingliederungshilfe.

Ziele und Angebote müssen weiter entwickelt werden für eine wirksame Reaktion auf einschränkungsbedingten Nachteile.

Die Assistenz im ambulanten Wohnen ließ einem Mann viel Freiraum. Es kam zum Absetzen der Medikamente und selbstschädigendem Verhalten. Im Verfahren mit der OEH ergab sich eine Einzelassistenz. Compliance und Vitalität verbesserten sich.

c.) Menschen mit Assistenzbedarf vermissen Kontinuität

Die Assistenz unterstützt die Teilhabeziele teilweise nicht kontinuierlich genug, so die Ratsuchenden. Die Lücken in der Leistung (z.B. bei der Vorbereitung und Durchführung von Umzügen, Arbeitssuche, Kontaktorganisation, Freizeit) werde allzu häufig mit Personalmangel begründet. Das wurde zwar meist verstanden.

Assistenzkund*innen beschrieben eine fehlende oder nicht erreichbare Assistenz als belastend.

Ein Vater sucht seit langem für seinen Sohn ein neues Wohnangebot. Er lebe nun wieder bei ihm. In der Behindertenhilfe (WG oder ambulante WG) habe er sich nicht wohl gefühlt.

Gute, kontinuierliche Assistenz benötigt Kontrollen der Kund*innen. Die *OEH* nahm erneut die dafür bestehenden Barrieren der Assistenznehmenden wahr. Interessenvertretung, rechtliche Unterstützung (Betreuung) und Beschwerdemöglichkeiten (*OEH*) waren wichtig. Nur mit ihnen konnten diese Ratsuchenden ihre Bedarfe nach Teilhabeassistenz wirksam anmelden und auch im Alltag durchsetzen.

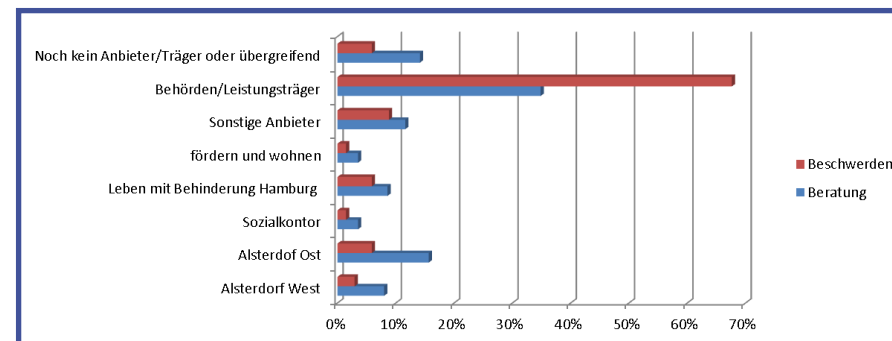
III. Corona-bedingte Belastungen

Die *OEH* wurde zuletzt von Ratsuchenden in Anspruch genommen, die ihre Belastungen, besonders gesundheitlich, in der Corona-Krise beschrieben.

Eine Frau war des Supermarkts verwiesen worden, da ihr erwachsener Sohn behinderungsbedingt keine Maske tragen konnte. Die OEH bestärkte sie, den Filialleiter auf die Rechte von Menschen mit Behinderung und das Info-Blatt der Senatskoordinatorin für die Gleichstellung behinderter Menschen hinzuweisen.

Die Beschreibung der Belastungen durch die Angst um die eigene Gesundheit in der Corona-Krise, aber auch der Zusammenbruch der gewohnten Routinen reichte von Sehnsucht nach Angehörigen, Vereinsamung bis hin zu Suizidgedanken. Einzelne Dienstleister teilten auf Nachfrage mit, dass sie alle Unterstützungsplanungen auf die Prävention individuell umgestellt hätten. Die *OEH* begrüßt dies und bleibt hier im Kontakt.

Inanspruchnahmen im Berichtsjahr 2019/20:



Die *OEH* ist ein Projekt der Selbsthilfe. Es bietet unabhängigen, trägerübergreifenden Verbraucherschutz für Menschen mit einem Leistungsanspruch in der Eingliederungshilfe. Es wird vom Betreuungsverein für behinderte Menschen durchgeführt im Auftrag der *LAG*. 2019 wurde das Projekt für weitere vier Jahre bis 2023 verlängert.

Die *OEH* bedankt sich bei der *LAG*, allen Netzwerkpartnern und insbesondere den Projektförderern. Sie unterstreichen mit ihrer Förderung, wie wichtig die Problembewältigung im Interesse der Menschen mit Assistenzbedarf für eine wirksame Eingliederungshilfe ist. So werden auch in schwierigen Fragestellungen Teilhabechancen realisiert.

Gefördert wird das Projekt von *Sozialkontor gGmbH*, *f&w fördern und wohnen AöR*, *Leben mit Behinderung Hamburg Sozialeinrichtungen gGmbH*, der *Stiftung Das Rauhe Haus* und den Trägergesellschaften der *Stiftung Alsterdorf*.

Jahresbericht 2019/2020 auf einer Seite:

Die *Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg* unterstützt Menschen mit Behinderungen. Sie ist zuständig bei Problemen mit der Stadt Hamburg zu Verfahren der Teilhabe und Eingliederungshilfe. Sie ist zuständig bei Problemen mit Assistenzanbietern in der Eingliederungshilfe.

Telefon: 040 334 240 316

Im vierten Jahr gab es 370 Beratungen



- Viele Menschen hatten Schwierigkeiten mit Behörden.
- Die Behörde hat nicht alle Bescheide geschickt.
- Geld wurde nicht gezahlt.
- Das *BTHG* machte es nicht einfacher für Menschen mit Behinderung.



- In der Corona-Krise ging es Menschen schlechter. Sie benötigten mehr Assistenz.
- Gesund Leben ist ein wichtiges Thema.
- Dafür muss es auch Assistenz geben.



- Behörden, Assistenzdienste und Vereine sprachen miteinander und lösten Probleme gemeinsam.
- Assistenzdienste halfen Menschen, mit der Corona-Krise besser umzugehen.