



Jahresbericht Juli 2020-Juni 2021

# Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg

... Teilhabe jetzt,  
trotz Corona!

Ein Projekt der

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

## Inhalt und Impressum

Inhalt und Impressum	2
Das war das Ombuds-Jahr 2020/21	3
Statistik, Rückmeldung an die Organisationen	4
Kontakte der OEH	5
BTHG 2020	6
Leistung aus einer Hand	7
Einfach machen	8
Angebotsentwicklung	9
Die volle, wirksame ... Teilhabe	10
Integrierte Assistenz	11
Fachleistung	12
Gesundheitssorge	13
Digitalisierung	14
Corona	15
Der Bericht auf einer Seite	16

### 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

## Das war das Ombuds-Jahr 2020/2021

- Die Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg (OEH) wurde im Berichtsjahr mindestens 395mal in Anspruch genommen.
- Schwerpunkt der Arbeit waren Probleme in der Umsetzung des Bundesteilhabegesetzes (BTHG).
- Viele Leistungsberechtigte der Eingliederungshilfe haben hier Probleme.
- Dabei geht es um selbstbestimmtes Wohnen, selbstgewählte Arbeit und Beschäftigung, Freizeit, Mobilität, Vollzugsdefizite und fehlende oder zu wenig leistungsstarke Assistenzangebote.
- Die Leistungsberechtigten der Eingliederungshilfe, die die OEH in Anspruch nahmen, waren Menschen mit sogenannter geistiger Behinderung, psychischen Erkrankungen, Sinnesbehinderung und deren Unterstützernetze.
- Die OEH machte im Berichtsjahr keine Corona-Pause.
- Sie arbeitete telefonisch, per E-Mail, bei Bedarf vor Ort. Sie unterstützte mit Beratungen, schriftlichen Interventionen, in Widerspruchsverfahren und vermittelte bei Bedarf anwaltliche Beratung für weitere rechtliche Schritte.
- Es fand im Oktober 2020 ein Workshop „Keine Corona-Pause für Assistenz“ mit der OEH als inklusive Veranstaltung mit Fachleuten statt.
- Die OEH vertrat die LAG in der Praxisgruppe.<sup>1</sup>

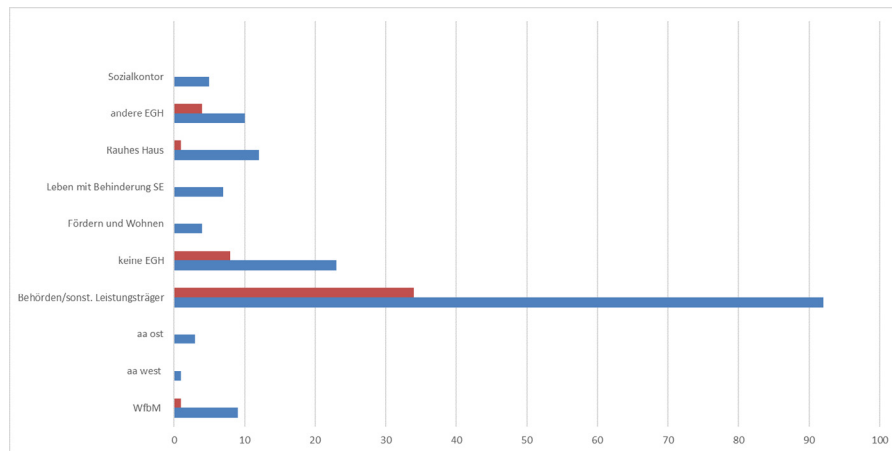
<sup>1</sup> Arbeitskreis mit dem Fachamt Eingliederungshilfe und Budgetträgern für individuelle Wohn- und Assistenzmodelle in schwierigen Fällen.

## Statistik

Die OEH hat wieder eine ausführliche Statistik über ihre Inanspruchnahmen geführt. Von 395 erfassten Inanspruchnahmen befassten sich 204 mit Ämtern und Behörden. Hier ging es zunächst um die fehlenden Leistungsbescheide in der Eingliederungshilfe und zunehmend um die fehlende Erreichbarkeit auskunftsfähiger Ansprechpersonen in der Sachbearbeitung.

99mal beklagten die Menschen Probleme mit Dienstleistungen. 52 Anfragen kamen von letzteren und Beratungsstellen. 40mal ging es ausschließlich um Corona-bezogene Schwierigkeiten. Insgesamt waren die Probleme im Zusammenhang mit den Maßnahmen in der Pandemie aber in nahezu allen Beratungen ein Thema. Im Jahresvergleich ist die Belastung der Menschen gestiegen.

## Rückmeldung an die Organisationen



Die LAG und die OEH bedanken sich bei den Organisationen, die ihre Arbeit fördern, Sozialkontor gGmbH, f&w fördern und wohnen AöR, Leben mit Behinderung Hamburg Sozialeinrichtungen gGmbH, die Stiftung Das Rauhe Haus und die Trägergesellschaften der Stiftung Alsterdorf.

## Die OEH und ihre Kontakte

Die OEH ist als Teil der Hamburger Interessenvertretung parteilich für die Menschen mit Assistenzbedarf. Sie nutzt das Netzwerk der Selbsthilfe. Als Ombudsstelle ist sie in erster Linie für die Menschen da, die ihren Rat suchen, wenn sie auf Barrieren stoßen. Sie ist eine Fachstelle, die Antrags- und Widerspruchsverfahren fördert. Ihr Ziel ist ein starker Teilhabeschutz. Der Rechtsweg ist nicht ausgeschlossen.

Der jährliche Bericht benennt grundsätzliche Themen. Er soll die Interessenvertretung im Verhältnis zu den öffentlichen Leistungsträgern und den Dienstleistungen, die Teilhabeassistenz leisten, stärken. Je beschwerlicher Teilhabe für die Menschen im Einzelnen ist, umso wichtiger ist der Blick in das Leistungssystem. Dafür führt die OEH Gespräche mit Interessenvertretungen der Klientinnen und Klienten von Dienstleistungen und weiteren Kontakten<sup>2</sup> darüber, wie sich die Eingliederungshilfe aus ihrer Sicht entwickelt.

Die OEH ist selbst kein Mitglied im neugebildeten Teilhabebeirat. Ihre Erfahrungen bringt sie hier über die LAG und ihre Vertreter\*innen ein. So fördert sie auch die Gremienarbeit der LAG, die maßgebliche Interessenvertretung nach dem BTHG in Hamburg ist.

Erreichen die Menschen ohne Barrieren die Teilhabe, die sie sich wünschen? Die einladenden Ziele des BTHG - „Einfach machen“, „Leistungen aus einer Hand“ u.a. – dienen diesem Bericht der OEH über ihre Tätigkeit und Erfahrungen 2020/2021 als Überschriften für die Beschreibung aktueller Probleme aus Sicht der Leistungsberechtigten in der Eingliederungshilfe.

<sup>2</sup> u. a. dem Fachamt Eingliederungshilfe, dem Sengelmann-Institut für Medizin und Inklusion (SIMI), Inklusionsbüro und dem Netzwerk EUTB® Hamburg.

## BTHG 2020 – neue Regeln und wenig Bescheide

2020 trat die Trennung der Fachleistung Eingliederungshilfe vom System der sozialen Sicherung in Kraft (BTHG 2020). Das betont die Selbständigkeit der Leistungsberechtigten. Der Wunsch nach Teilhabe bedarf keiner „Bittstellung“. Antrag und Bedarf genügen. Das ist die Theorie.

*Ein Mann hatte Anfang 2020 Eingliederungshilfe für Mobilität beantragt. Sein Vater und rechtlicher Betreuer wandte sich an die OEH, als Anfang 2021 noch kein Bescheid erteilt war.*

*Eine Frau fuhr monatelang nicht zu ihrer Familie, da ihr dafür die Mittel fehlten. Die Beförderungspauschale war nicht beschieden und geleistet worden. Das belastete sie sehr.*

90 % der Inanspruchnahmen der OEH 2020/2021 beruhte auf fehlenden oder fehlerhaften Bescheiden. Es ging um Bewilligungen für Mobilitätshilfen, soziale Teilhabe (Tafö u.a.), Wohn-Assistenz, für Eingliederungshilfe als Ambulante Sozialpsychiatrie, u.a.

Die Vollzugsdefizite des Fachamts Eingliederungshilfe gibt es nach wie vor. Die Menschen erreichen keine oder nicht auskunftsfähige Ansprechpersonen und nehmen eine monatelange Untätigkeit wahr. Sie berichten von Verunsicherung, Kränkung, Abhängigkeitsgefühlen und Stress.

Auch Leistungsbescheide der sozialen Sicherung fehlten mit teilweise existenziellen Folgen. Soweit Zahlungen erfolgten, konnte sie nicht auf Richtigkeit überprüft werden. Das galt für Grundsicherung, Miete, Hilfe zur Pflege und Leistungen für Mehrbedarfe.

*Sehr belastet waren diejenigen, die auf die Bescheide warteten, um Mitwirkungspflichten zu erfüllen, so im Kindergeld-Bezug. Erst durch das individuelle Drängen und mit der OEH war hier ab dem 2. Quartal 2021 eine Klärung zu erreichen.*

## „Einfach machen“ – funktioniert noch nicht

Der Slogan „einfach machen“ des BTHG weist auf die erhoffte Ent-Bürokratisierung hin. Es soll leichter werden. Dadurch sollen Leistungsberechtigte ihre Teilhabe selbst noch besser aktiv erreichen können.

Bisher wurde beides nicht erreicht. Im Gegenteil. Die Menschen müssen sich für Leistungen zur Teilhabe stark machen und informiert sein:

- Ist die umfängliche behördliche Einkommens- und Vermögensprüfung angemessen?
- Wie erreichen Leistungsberechtigte zeitnah die Leistung, auf die sie angewiesen sind?
- Wie können Berechtigte ihre Wohnkosten (neu jetzt in der besonderen Wohnform) abwickeln und kontrollieren?
- Sind die Kosten für Miete und Essenskosten der Dienstleister angemessen? Gibt es Alternativen?
- Wenn deutlich wird, dass ambulante Assistenz mehr Geld im Portemonnaie ließe, welche Chancen und Risiken sind damit verbunden?
- Wie können Menschen, die in einer der besonderen Wohnform leben, individuell Teilhabe erreichen (ggf. auch mit anderen Diensten)?
- Wie gelangen Menschen mit Bewilligungen für Eingliederungshilfe (Ambulante Sozialpsychiatrie) an die sie unterstützenden Dienste?

Diese und andere Fragen leiteten Beratungsstellen im Berichtsjahr an die OEH zur Bearbeitung weiter. Noch fehlen die passgenauen, zeitnahen Zugänge und Informationen zum „Einfach machen“. Teilhabe hängt stark von individuellen Kompetenzen und (mehr) rechtlicher Assistenz ab.

## Angebotsentwicklung – für Alle?

Der Workshop 2020 bearbeitete den Zugang zu Wohn-Assistenz und Beschäftigung von Jungerwachsenen mit hohem Bedarf. Die Wartelisten bei den Dienstleistungen für den Auszug aus dem Elternhaus und für Tafö-Plätze sind lang.

*Die OEH nahm starke Belastungen der Menschen und ihrer Familien wahr. Es gäbe keinen Anschluss an die Schule und keine Angebote für einen Auszug. Ein nächtlicher Betreuungsbedarf sei hier zumeist ein Ausschlusskriterium.*

Die Stadt Hamburg ist Träger der Eingliederungshilfe. Die OEH erwartet, dass sie ihrer Pflicht zur (zeitnahen) Beratung und Unterstützung der Betroffenen nachkommt, die bisher fehlt. Die Angebotsentwicklung berücksichtigt bisher nicht die ausreichende Bedarfsdeckung und ihre Kontrolle.

*Die Praxisgruppe hat Menschen an Orte außerhalb Hamburg vermittelt, u.a. in Fachpflegeeinrichtungen. Diese Angebote sind mit teilweise erheblichen Einschränkungen verbunden.*

Betreuung außerhalb Hamburgs ist für die Menschen und ihre Familien selten zumutbar. So bleiben Menschen in Familien, teilweise ohne Teilhabe- und nur mit den begrenzten Leistungen der Pflegeversicherung.

Die OEH fordert eine Bedarfsplanung. Die Bedarfe vulnerabler Gruppen müssen systematisch ermittelt werden. Unterbringungen in anderen Bundesländern und Systemlücken sind zu veröffentlichen. Der Übergang von der Jugend- in die Eingliederungshilfe muss verbessert werden. Einen besonderen Blick benötigen Menschen in Not.

*Die OEH hatte mehrfach prekäre Wohn- und Assistenzsituationen zu bearbeiten.*

Viele Angebote entstehen. Unzumutbar ist, wenn Angebote für Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf stagnieren.

## Leistungen aus einer Hand – Was ist das?

„Leistungen aus einer Hand“ benennt die Verantwortung der Behörden gegenüber den Leistungsberechtigten. Diese sollen sämtliche Leistungen für Teilhabe und Rehabilitation (Pflege, Hilfsmittel) abgestimmt erhalten. Bisher ist das nicht erreicht.

2020/2021 war geprägt von nicht abgestimmten unklaren Zuständigkeiten und Bewilligungen. So wurden Anträge auf u.a. Hilfe zur Pflege (im Lebenslagenmodell des BTHG) nicht beschieden. Pflegedienste mussten teilweise erheblich in Vorleistung treten.

*Auf Nachfrage der Ratsuchenden und ihrer Angehörigen gab die OEH Anstoß zu Klärung bei der Stelle, die das Vollzugsdefizit verringern sollte. Diese Taskforce erbat zur Lösung die Namen der einzelnen Betroffenen. Die Häufung der Anfragen zeigte aber das strukturelle Problem.*

Zwar sind nun Zuständigkeiten im Fachamt Eingliederungshilfe zusammengeführt. Doch bisher liegen hierin keine Vorteile für die Anspruchsberechtigten. Der Aufwand in Verfahren mit Schnittstellen (wie Pflege und Eingliederungshilfe) bleibt hoch für Berechtigte und ihre rechtliche Betreuung.

Leistungen aus einer Hand müssen transparent sein. Unklarheiten bedeuten dauernde Anspannung. Sie müssen wirksam sein und dürfen nicht plötzlich wegbrechen.

*Ein Mann, der auf eine Tagesstruktur angewiesen ist, wird in der Werkstatt für behinderte Menschen fristlos gekündigt und umgehend nach Hause geschickt. Er habe sich sehr unangemessen verhalten. Er wünscht und benötigt dringend eine Leistung. Beide Eltern, mit denen er zusammenlebt, sind berufstätig. Eine Intervention des Fachamtes gegenüber der Werkstatt zur Klärung der Angemessenheit blieb aus.*

## Die volle, wirksame und gleichberechtigte Teilhabe?!

Menschen mit Behinderungen haben Anspruch auf bedarfsgerechte Leistungen für ihre Selbstbestimmung und volle, wirksame und gleichberechtigte Teilhabe zum Leben in der Gemeinschaft. Das Gesetz hakt bei der Umsetzung.

Selbstbestimmung stärken unter anderem Beratungsstellen und Orte für die Beschwerde wie die OEH. Im Berichtsjahr schloss die Hamburger unabhängige Beschwerdestelle für Menschen mit Psychiatrie-Erfahrung ihr Angebot. Das führte zu mehr Anfragen in der OEH.

*Im Berichtsjahr wandten sich Menschen an die OEH, die ihre Lebenssituation verändern wollten. Diejenigen, die lange auf Bescheide warteten, beschrieben ihren Frust, Rechte zu haben, die nicht verwirklicht werden. Bei Menschen mit Assistenz im Rechtsverkehr wurde häufig deutlich, dass es nicht ausreicht, wenn Angehörige für sie sprechen.*

Im Corona-Jahr entschieden Behörden, Kranken- und Pflegekassen ausschließlich nach Aktenlage. Das erschwerte die Anträge sehr. Der in einer persönlichen Anhörung ersichtliche Bedarf musste schriftlich mit Nachdruck vorgetragen werden.

Zahlreiche Anfragen an die OEH berührten Probleme bei dem Erreichen des persönlichen Budgets und seinem Erhalt.

*Eine Frau bat um Unterstützung. Sie könne bald ihre Assistenz nicht mehr bezahlen und wisse nicht mehr weiter.*

Andere sahen ihr Assistenzmodell oder ihre Leistungsfähigkeit in Frage gestellt, vermissten Ansprechpartner und zumutbare Alternativen.

*Eine Frau möchte Assistenz und die die Eingliederungshilfe dafür selbst verwalten. Sie beklagt, sich nicht ernst genommen zu fühlen.*

## Integrierte Assistenz – möglichst kundenorientiert

Es gibt neue Modelle im Wohnen der integrierten Assistenz von Pflege / Eingliederungshilfe. Hier werden im ambulanten Wohnen die unterschiedlichen Leistungen durch ein gemeinsames Assistenzteam erbracht.

*Frau H. hat drei bewilligte Pflegediensteinsätze pro Tag und Eingliederungshilfe durch persönliche Assistenz. Diese Leistungen werden so erbracht, wie Frau H. es von Tag zu Tag wünscht und benötigt.*

Wenn Menschen so besser persönliche Assistenz erhalten, begrüßt die OEH diese Entwicklung.

Problematisch ist es, wenn Menschen bei Problemen nicht wissen, wer für die Kritik und Änderung zuständig ist. Veränderungen der Leistung und Wechsel der Dienste müssen möglich sein.

*Frau H. benötigt altersbedingt mehr Ansprache und täglich einen Pflegeeinsatz mehr. Die Dienstleistung regt einen Umzug in ein Pflegeheim an. Frau H. möchte nicht aus ihrer Wohnung ausziehen. Eine Einbeziehung weiterer Dienstleistung als Alternative wird erst mit der Einbeziehung der OEH erörtert.*

Die OEH begrüßt Konzepte integrierter Assistenz, die trägerübergreifend arbeiten.

Es ist problematisch, dass Menschen mit hohem Assistenzbedarf nahezu keine ambulante Assistenz finden. Auch muss erwartet werden, dass sie sich im Älterwerden auf eine Anpassung ihrer Assistenz verlassen können.

Inakzeptabel ist es, wenn Menschen mit Assistenzbedarf vor vollendete Tatsachen gestellt werden.

*Ein Dienst beschrieb das Verhalten einer Frau als herausfordernd und kündigte, so dass ihre Wohnsituation nicht mehr gesichert war.*

## Fachleistung – mit vielen Fragen

Die Fachleistung nach dem BTHG soll ein selbstbestimmtes Leben fördern und unterstützen. Damit dafür geeignete Teilhabeziele festgelegt und diese dann im Alltag von den Dienstleistungen praktisch umgesetzt werden, ist die individuelle, wirklich den Menschen mit seinen Wünschen in den Mittelpunkt stellende Planung ein entscheidender Teil der Fachleistung.

Gut ist, dass sich Dienstleistungen häufiger für leichte Sprache und unterstützte Kommunikation stark machen. Sie stellen teilweise die individuelle Unterstützungsplanung partizipativ auf. Dies muss grundsätzlich gelten, insbesondere bei anspruchsvoller Assistenz, und auch für das behördliche Verfahren gesichert sein.

*Die OEH unterstützt eine Frau, die in ihrer Wohnsituation gestresst ist. Für sie ist eine 1:1 Betreuung bewilligt. Dienste und Nachbarn beschreiben die erhebliche Belastung durch ihr Verhalten, sie möge umziehen. Die fachliche Einschätzung wäre für Alternativen wichtig. Auf Nachfrage an den aktuellen Dienst heißt es zur Fachleistung, sie bestehe aus „da sein“ und „aufpassen, dass sie nicht wegläuft.“*

Noch haben Leistungsberechtigte Informationsbedarf über das, was sie als Fachleistung erwarten dürfen.

Besonders wichtig ist die Klärung, worin die angemessene Fachleistung besteht bei:

- Assistenz mit Aggressionsreaktionen und zum Persönlichkeitsschutz
- Nächtlichen Bedarfen
- der Gestaltung von Übergängen (Schule – Arbeit / Beschäftigung, Wohnungssuche und -wechsel, Krisenbewältigung, u.a.)
- Dolmetscherleistungen

Die Dienstleistungen sind nicht immer in das behördliche Verfahren einbezogen. Sie zu finden kann ein Problem sein.

*In der OEH meldeten sich Personen mit Leistungsbescheiden (Ambulante Sozialpsychiatrie), die im Bewilligungszeitraum keine Leistungserbringung fanden.*

## Gesundheitssorge – Planung und Unterstützung

Es gibt Barrieren bei der gleichberechtigten Teilhabe am Gesundheitssystem. Die Förderung der eigenen Vorsorge muss als Ziel der Eingliederungshilfe im Blick sein, ebenso wie die Einbeziehung von Reha-Maßnahmen, Therapie, Hilfsmittel usw.

*Eine Frau hatte eine ambulante Kur beantragt. Nachdem sich die schriftliche Stellungnahme ihres Arztes verzögerte, hatte die Krankenkasse bzw. der Medizinische Dienst geprüft und abschlägig beschieden.*

Die OEH erfuhr im Berichtsjahr von vielen Schwierigkeiten mit Krankenkassen. Anträge ohne ausführliche Begründung und ärztliche Verordnung oder Bedarfsbeschreibung hatten kaum Aussicht auf Erfolg. Kompetente Assistenz spart hier Zeit und Geld.

*Eine Wohnhaus-Leitung der Eingliederungshilfe informierte, der monatliche wirtschaftliche Aufpreis für Inkontinenzmitteln sei zu zahlen. Der Hinweis auf das Recht auf volle Kostenübernahme bei der Behandlung von Krankheit half. Der Dienst erwirkt nun präzise ärztliche Verordnungen über die Diagnose, den Bedarf und das erforderliche Produkt.*

Der Übergang ins Erwachsenenalter muss in der Jugend- und Eingliederungshilfe aktiv gestaltet werden. Es müssen neue Stabilisatoren gesetzt werden, wenn Ärzte und Therapien nicht mehr zuständig sind.

Die Menschen in der besonderen Wohnform der Eingliederungshilfe benötigen informierte Assistenz, wenn eine Versorgungsplanung am Lebensende ansteht. Hierzu gibt es aktuell Projekte in Hamburg (§ 132 g SGB V). Sie dienen einer Handlungssicherheit von Ärzten in medizinischen Krisen und haben zugleich die Rechte der Menschen („in dubio pro vita“) zu beachten. Hierauf muss die Eingliederungshilfe sich einstellen mit geeigneter fachlicher Weiterentwicklung.



## Digitale Kommunikation – mit Computer und Assistenz

Die Corona-Zeit hat die digitale Kommunikation verändert. Wer „online“ ist, kann einfacher teilhaben. Aber viele haben noch kein Handy. Für Menschen mit komplexen Behinderungen bieten digitale Angebote mehr Kommunikation. Dies erfuhr die OEH, die auch selbst mittels Videokonferenz beriet.

*Die LAG führte 2020 mit den Geschäftsleitungen im Wohnen und in den Werkstätten der Eingliederungshilfe, Menschen mit Behinderungen und ihren Organisationen Gespräche, um auf die besonderen Probleme im Lock-down hinzuweisen.*

Die OEH nahm die positive Wirkung dieser Gespräche im Kontakt mit Interessenvertretungen wahr, die von Verbesserungen ihrer technischen Ausstattung mit Hard-Ware, Assistenz in den Dienstleistungen und Zugängen berichteten.

*Sie führten unter anderem miteinander Videokonferenzen durch und verstärkten ihre Auftritte im Internet im Laufe der Zeit. Es fanden erfolgreiche Wahlen und Informationsaustausche mit Technik statt.*

Die OEH begrüßt, dass Dienstleistungen diese Entwicklung systematisch weiterverfolgen. Ebenso ist es wichtig, dass sie die Kompetenzen der Leistungsberechtigten der Eingliederungshilfe stärken, Selbstaussagen zu treffen. Dies kann auch über Filme oder in Videokonferenzen mit Blicken usw. geschehen.

*Positiv war auch, dass die Kommunikation per E-Mail mit einigen Ratsuchenden der OEH möglich war, weil sie von ihrer Assistenz bei technischen Fragen oder auch dem Verfassen unterstützt wurden.*

Andere Personen lehnen digitale Kommunikation konsequent ab. Hier ist direkte Ansprache bzw. die Kommunikation mit alternativen Mitteln (zum Beispiel schriftlich) unabdingbar.

## Keine Frage: Corona - Ein schwieriges Jahr

Menschen mit Behinderungen im Corona-Jahr waren sehr belastet. Sie gingen weniger zum Arzt und zur Arbeit. Vieles war geschlossen. Es gab weniger Assistenz in Treffpunkten. Vieles fiel aus. Dadurch waren die Tage oft zu öde. Viele litten unter mehr Einsamkeit.

*Am Jahresanfang beriet die OEH einige Menschen, die allein lebten und zu ihren Sorgen in Bezug auf eine Corona-Erkrankung und das Impfen Ansprechpersonen suchten. Hier konnte auf das Angebot des SIMI verwiesen werden.*

Eine positive Bilanz gibt es zur Impfstrategie für Klientinnen und Klienten in der Eingliederungshilfe. Ärgerlich war die formale Missachtung der Selbstbestimmung. Die Impf-Teams erwarteten stellvertretende Einwilligungen der rechtlichen Betreuung, auch wenn Menschen mit Behinderungen selbst einwilligungsfähig sind und der Aufgabenkreis Gesundheitssorge in der Betreuung gar nicht eingerichtet war.

*Die OEH nimmt wahr, dass Corona Menschen in Not weiter isoliert hat. So wurde Familien zu viel aufgeladen. Sie fühlten sich mit ihren Sorgen bzw. der Arbeit für ihre Angehörigen allein gelassen. Der ohnehin mühsame Angebotszugang, besonders im Bereich Wohnen und Arbeiten, war vom Vollzugsdefizit geprägt und mit Hinweis auf Corona weiter erschwert; für Menschen mit Doppeldiagnosen war es besonders schwer.*

**Im Ergebnis:** Es bedarf weiter größerer Anstrengungen, damit Menschen leichter Leistungen zur Teilhabe erhalten. Menschen mit hohem Assistenzbedarf müssen bedarfsgerecht leben können. Die Stadt Hamburg hat Teilhabe für alle zu ermöglichen (Bedarfe zu planen und Angebote zu entwickeln) und darf die Lösungen nicht den Menschen selbst aufbürden. Sie muss als Trägerin der Eingliederungshilfe für die Berechtigten erreichbar sein.



## Der Bericht auf einer Seite

### Die Ombuds-Stelle Eingliederungs-Hilfe 2020 / 2021

Die Ombuds-Stelle unterstützt Menschen mit Behinderungen.  
Sie hilft bei Problemen mit der Stadt Hamburg in Verfahren  
der Eingliederungs-Hilfe.

Sie hilft bei Problemen mit Diensten der Assistenz.

**Telefon: 040 – 334 240 316**

### Die Ombuds-Stelle gibt es seit fünf Jahren.

**Sie hat sehr viele Menschen unterstützt im letzten Jahr. (395mal)**

Das hat sie dabei erfahren:



- Es gibt zu wenig Assistenz-Angebote.  
Daher finden Menschen zum Beispiel  
keine Wohnung mit Assistenz.  
Und sie finden keine Arbeit.
- Es gab viele Probleme mit Behörden.  
Probleme können die Gesundheit belasten.



- Es gibt eine Extra-Behörde für Assistenz.  
Das ist das Fachamt Eingliederungshilfe.
- Sie ist für das Recht auf Teilhabe zuständig.  
Dazu haben viele Menschen noch viele Fragen.



- Viele Menschen sind mit ihrer Assistenz zufrieden.
- Leichte Sprache ist wichtig.  
Es gibt immer mehr Teilhabe-Informationen in  
leichter Sprache. Und unterstützte Kommunikation.
- Auch das Impfen gegen Corona war gut organisiert.