

## Nutzungshinweis

Gern stellt die QSD e.V. Fachgruppe Berliner Wohnungslosenhilfe, die von ihr entwickelten Informationen zu den Unterstützungsleistungen nach § 67 SGB XII in einfach gehaltener Sprache zur Aushändigung an die Leistungsberechtigten auch für Dienste und Einrichtungen, die nicht der QSD e.V. angehören, zur Verfügung.

Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass **Layout** (Verweis auf die Urheberschaft der QSD e.V. - das Logo des jeweiligen Leistungsanbieters kann aber ergänzend hinzugefügt werden) und **Inhalt** (abgesehen von den ergänzenden Angaben zum internen Beschwerdeverfahren und entsprechenden Ansprechpartner\*innen am Ende des Dokumentes) **nicht geändert werden**.

Eine Arbeitshilfe der QSD e. V. Fachgruppe Berliner Wohnungslosenhilfe als Anlage zum Leistungsvertrag (Stand 13.09.2018):

## Informationen zu unserer Leistung

### Was genau ist die Hilfe, die Sie von uns erwarten können?

Wenn Sie sich in „**besonderen Lebensverhältnissen**“ befinden und gleichzeitig „**soziale Schwierigkeiten**“ haben, besitzen Sie (gemäß §§ 67,68 SGB XII) einen gesetzlichen Anspruch auf „**Persönliche Hilfen**“.

### Dazu müssen folgende Voraussetzungen vorliegen, die wir hier im Anschluss näher erläutern:

„**Besondere Lebensverhältnisse**“ können z.B. sein:

Wohnungslosigkeit, drohender Wohnungsverlust, unzumutbare Wohnverhältnisse, Langzeitarbeitslosigkeit, kein ausreichendes oder kein gesichertes Einkommen, Entlassung aus einer Haftanstalt, häusliche Gewalt usw.

„**Soziale Schwierigkeiten**“ sind Dinge, die Sie daran hindern, einen Weg aus den oben genannten besonderen Lebensverhältnissen zu finden, z.B.:

- Sie haben Schwierigkeiten damit, Nachweise, Dokumente, persönliche Unterlagen zu beantragen oder zu besorgen
- Sie sind sich über Ihre Rechte und Pflichten häufig nicht im Klaren
- Sie können die Anforderungen des Wohnungsmarktes nicht erfüllen, da Sie sich z.B. mit den zur Verfügung stehenden Hilfen nicht auskennen
- Sie haben Schwierigkeiten, bei Behörden Ansprüche anzumelden und durchzusetzen
- Sie fühlen sich in der Organisation Ihres Lebensalltages häufig unsicher und überfordert.

„**Persönliche Hilfen**“ erhalten Sie von Sozialarbeiter\*innen oder Sozialpädagog\*innen, die Ihnen helfen, Ihre Ziele herauszufinden, zu formulieren und zu erreichen.

Ziel dieser persönlichen Hilfen ist:

1. In erster Linie „**Hilfe zur Selbsthilfe**“, das heißt vor allem die Erweiterung Ihrer eigenen Kompetenzen und Fähigkeiten, um soweit wie möglich selbstständig Wege aus Ihren besonderen Lebensverhältnissen zu finden und umzusetzen. Dieses beinhaltet beispielsweise folgende Themen oder Inhalte:
  - Ihre Rechte und Pflichten und deren Umsetzung,
  - Bewältigung der Schwierigkeiten, um Ihre Ziele (z.B. eigene Wohnung, Arbeitsplatz, gesundheitliche Absicherung, Absicherung des Lebensunterhaltes, Klärung von rechtlichen Problemen, Schuldenklärung und vieles mehr) zu erreichen,
  - Formulare auszufüllen und Anträge korrekt zu stellen,

Eine genauere Beschreibung unserer Leistung dabei wird weiter unten noch ausführlicher aufgeführt.

2. Darüber hinaus kann die Hilfe auch gewährt werden, um „eine Verschlimmerung der besonderen Lebensverhältnisse zu verhindern“.  
Dieses bedeutet in der Regel, dass die Sozialarbeiter\*innen Ihre persönlichen Lebensverhältnisse (Ihr Einkommen, Ihre Unterkunft, Ihre Gesundheit, Ihre rechtliche Situation) mit Ihnen gemeinsam absichern.
3. Überleitung in andere Hilfen  
Sollte sich trotz der Hilfen aus den Punkten 1 und 2 herausstellen, dass keine nachhaltige Verbesserung Ihrer Situation erzielt werden kann und Sie Ihre Ziele damit nicht erreichen können, werden wir Sie über andere Hilfeangebote informieren und beraten und Sie bei einer evtl. Überleitung in andere Hilfen unterstützen.

Für uns gilt der Grundsatz, dass unser Beitrag zu Ihrer Zielerreichung so gering wie möglich, aber so groß wie nötig ist. Ziel unserer zeitlich befristeten Hilfe ist es, Sie in ihren Kompetenzen soweit zu stärken, dass Sie Ihren Alltagsanforderungen eigenständig begegnen können.

## Wie gelange ich an die Hilfe?

Um diese Persönlichen Hilfen zu bekommen, müssen Sie einen Antrag bei der Sozialen Wohnhilfe Ihres Bezirksamtes stellen, worin wir Sie direkt unterstützen können.

Damit die Soziale Wohnhilfe feststellen kann, ob Ihnen die Hilfe zusteht, bedarf es einer sogenannten **Hilfebedarfsermittlung**, was gleichzeitig als Antrag gilt. Diese können wir gemeinsam mit Ihnen erstellen und dann bei der Sozialen Wohnhilfe einreichen. In dieser Hilfebedarfsermittlung erfolgt zum einen die Aufnahme verschiedener notwendiger persönlicher Daten. Zum anderen wird bezogen auf verschiedene Lebensbereiche (*Wohnen, Arbeit/Qualifizierung, wirtschaftliche Verhältnisse, rechtliche Situation, Soziales, Gesundheit* und evtl. *weitere Hilfebedarfe*) ermittelt, welchen Hilfebedarf Sie haben. Am Ende der Hilfebedarfsermittlung werden zunächst kurzfristige Ziele festgelegt. Sie bestätigen mit Ihrer Unterschrift, dass Sie dazu Persönliche Hilfe wünschen. Sie können angeben, dass Sie konkret von unserer Einrichtung / unserem Dienst betreut werden möchten. Sie (oder wir gemeinsam) werden anschließend für gewöhnlich zu einem persönlichen Gespräch in die soziale Wohnhilfe eingeladen. Sollte die Hilfe nicht bewilligt werden und Sie damit nicht einverstanden sein, beraten wir Sie gern über die weiteren möglichen Schritte.

## Verlauf der Hilfe

In der Regel wird ein solcher Antrag aber bewilligt und wir können ab einem gemeinsam mit der Sozialen Wohnhilfe verabredeten Termin mit der Hilfe beginnen. Innerhalb von 6 Wochen müssen wir gemeinsam mit Ihnen einen **Hilfeplan** erstellen. Auch diesen Hilfeplan würden Sie dann am Ende mit Ihrer Unterschrift bestätigen. Der Hilfeplan ist so ähnlich wie die Hilfebedarfsermittlung und auch ähnlich gegliedert. Hier wird nicht nur der Hilfebedarf noch einmal genauer beschrieben, sondern auch verabredet, welche Ziele Sie im Betreuungszeitraum in allen aufgeführten Lebensbereichen haben.

Dazu werden mit Ihnen die Schritte vereinbart, die Sie unternehmen, um Ihre Ziele zu erreichen sowie welches Maß an „Persönlicher Hilfe“ Sie dazu benötigen. Diese „Persönliche Hilfe“ besteht aus *Information, Beratung, Anleitung, Unterstützung und in Ausnahmefällen Übernahme*. Diese sogenannten Leistungsarten beschreiben in steigender Reihenfolge den Umfang unserer Hilfeleistung:

- **Information** ist die Erweiterung Ihres Kenntnisstandes über die Ihnen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten und Handlungen zur Erreichung Ihres jeweiligen Hilfeziels.
- **Beratung** beinhaltet die Information und gibt gleichzeitig eine Bewertung der nötigen Handlungsschritte. Das bedeutet, wir besprechen gemeinsam, wie Sie Ihre jeweiligen Ziele am besten erreichen können.
- **Anleitung** beinhaltet die Leistungen der Beratung und gibt sehr kleinteilige Hinweise zu Handlungsmöglichkeiten und deren schrittweiser Umsetzung. Sie führen diese Handlungsschritte dann im Anschluss selbständig aus.
- **Unterstützung** beinhaltet die Leistungen der Anleitung. Zudem ist eine sozialpädagogische Fachkraft bei der Umsetzung der erforderlichen Handlungsschritte anwesend. Die sozialpädagogische Fachkraft hat hierdurch die Möglichkeit, sich bei Bedarf einzuschalten und neuerliche Schwierigkeiten in Bezug auf die Erreichung Ihres jeweiligen Hilfeziels zu verhindern oder abzumildern.
- Eine **Übernahme**, also die Erledigung von Aufgaben zur Erreichung eines Hilfeziels durch eine sozialpädagogische Fachkraft, kommt nur in Ausnahmefällen und nur bei zeitlicher Dringlichkeit in Betracht, da Sie durch die Übernahme kaum Möglichkeiten haben, Ihre eigenen Fähigkeiten weiterzuentwickeln.

Die Ziele und einzelnen Maßnahmen werden sich im Laufe der Zeit sicherlich auch verändern, nicht zuletzt deshalb, weil Sie bei der Umsetzung Ihrer Hilfeziele Fortschritte machen werden. Bei einer Verlängerung der Maßnahme muss eine **Fortschreibung des Hilfeplans** erfolgen. Hier werden die Veränderungen seit dem letzten Hilfeplan dokumentiert und der Bearbeitungsstand der einzelnen Hilfeziele dargestellt; ggf. fallen Ziele weg oder neue kommen dazu. Auch für eine Verlängerung werden Sie oder wir gemeinsam dann i.d.R. noch einmal zu einem Gespräch in die Soziale Wohnhilfe eingeladen.

## Ende der Hilfe

Endet die Hilfe, müssen wir eine **letzte Fassung des Hilfeplans als Abschlussbericht** einreichen, in dem dann auch festgehalten ist, welche Ziele von Ihnen erreicht wurden bzw. nicht erreicht werden konnten und welche weitergehenden Hilfen Sie noch benötigen. Wir sind übrigens verpflichtet, diese letzte Fassung des Hilfeplans auch dann einzureichen, wenn die Maßnahme vorzeitig durch Sie oder uns abgebrochen werden musste.

## Kosten der Leistung:

Wir erhalten für die Hilfeleistung gemäß § 67 SGB XII vom zuständigen Sozialamt einen jährlich neu vereinbarten Betrag pro Tag (Tagessatz), dessen Höhe aus dem Kostenübernahmebescheid hervorgeht, der Ihnen von der Sozialen Wohnhilfe übersandt wird. Mit diesen Mitteln wird unsere gesamte Arbeit finanziert (Personal-, Sachkosten).

Eine Eigenbeteiligung für Sie fällt nicht an. Sie sind jedoch verpflichtet, aktiv an einer Verbesserung Ihrer Lebenssituation zu arbeiten.

### **Das sollten Sie wissen:**

- Sie sind für den Verlauf und den Erfolg der Hilfemaßnahme verantwortlich, wir helfen Ihnen bei der Gestaltung.
- Eine Versorgung mit eigenem Wohnraum können wir nicht gewährleisten; wir werden Sie dabei aber unterstützen.
- Die Sozialarbeiter\*innen sind für bis zu 15 leistungsberechtigte Menschen zuständig. Um Verzögerungen bei der Erreichung Ihrer Ziele zu vermeiden, sollten Sie daher vereinbarte Termine und Absprachen unbedingt einhalten.
- Sie werden in der Regel in den Formularen und Verträgen „Leistungsberechtigter“ und wir „Leistungserbringer“ genannt.
- Sie werden aufgefordert, eine „Datenschutzerklärung“ zu unterschreiben. Damit geben Sie uns die Erlaubnis, Ihre persönlichen Daten z.B. an die „Soziale Wohnhilfe“ weiterzugeben und umgekehrt. Ohne diese Erlaubnis können wir Ihnen nicht helfen.
- Wichtig ist: Bei all dem sind Sie – beginnend von der Hilfeplanung bis zum Abschluss der Persönlichen Hilfe – direkt und unmittelbar beteiligt, auf Augenhöhe und gemeinsam mit dem Träger der Sozialhilfe und uns als sogenanntem Leistungserbringer.
- Die Formulierungen in den Formularen sollten Sie verstehen und die gemeinsam formulierten Ziele sollten wirklich IHRE Ziele sein. Sollte dies einmal nicht so sein, dann zögern Sie bitte nicht, mit uns darüber ins Gespräch zu kommen.

### **Fragen, Wünsche und Beschwerden:**

1. können im Einzelgespräch mit Ihrem/Ihrer Sozialarbeiter\*in besprochen werden,
2. können über einen geregelten (anonymen) Mitteilungsweg an die Einrichtungsleitung gegeben werden, der hier einrichtungsspezifisch erläutert wird:

3. oder Sie wenden sich an:

Ansprechpartner\*in:

4. Sollten diese Möglichkeiten zu keinem für Sie zufriedenstellenden Ergebnis geführt haben, können Sie sich an folgende externe Beschwerdestelle wenden: