

## 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?

Es gibt ein Gesetz, das sagt: Ein Mensch, der in einer schwierigen Lebenssituation steckt und Probleme hat, hat ein Recht darauf, Hilfe zu bekommen.

Dieses Recht steht im „Sozialgesetzbuch Nr. XII“ (SGB) in den Paragraphen 67 und 68. In dem Text von dem Gesetz heißen die Schwierigkeiten: „**soziale Schwierigkeiten**“. Die schwierige Lebenssituation heißt: „**besondere Lebensverhältnisse**“. Die Hilfe wird „**persönliche Hilfe**“ genannt.

### Was heißt das genau? Das erklären wir Ihnen:

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

- Sie haben keine Wohnung mehr.
- Sie haben Angst, Ihre Wohnung zu verlieren.
- Ihre Wohnung ist in sehr schlechtem Zustand.
- Sie sind schon lange arbeitslos.
- Sie haben nicht genug Geld.
- Sie sind aus dem Gefängnis entlassen und brauchen Hilfe.
- Sie haben Erfahrungen mit Gewalt.

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

- Sie haben Schwierigkeiten damit, Nachweise, Dokumente, persönliche Unterlagen zu beantragen oder zu besorgen
- Sie wissen nicht, welche Rechte und Pflichten Sie haben
- Sie kommen mit dem Wohnungsmarkt nicht zurecht, da Sie sich z.B. im Hilfesystem nicht auskennen
- Sie haben Schwierigkeiten, bei Behörden Ansprüche anzumelden und durchzusetzen
- Es ist insgesamt schwierig für Sie, im Alltag zurechtzukommen.

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

Diese Hilfe hat einen bestimmten Auftrag. Sie soll:

1. „**Hilfe zur Selbsthilfe**“ sein. Das bedeutet: Es ist am besten, wenn Sie selber gut für sich sorgen können. Das heißt, Sie lernen und trainieren, die Dinge selbst zu regeln und die Probleme selbst zu lösen. Dabei helfen wir Ihnen.

Wir können Ihnen z.B. helfen,

- Ihre Rechte kennenzulernen und durchzusetzen
- Ihre Pflichten zu erfüllen
- Ihre Ziele zu erreichen. Das kann z.B. eine eigene Wohnung, ein Arbeitsplatz, gesundheitliche Absicherung, Absicherung Ihres Lebensunterhaltes, Klärung von rechtlichen Problemen, Schuldenklärung und vieles mehr sein
- Formulare auszufüllen und Anträge korrekt zu stellen

Weiter unten schreiben wir noch ausführlicher, was wir tun.

2. Manchmal geht es auch darum, „eine Verschlimmerung der besonderen Lebensverhältnisse zu verhindern“. Das bedeutet, dass die Sozialarbeiter\*innen sich mit Ihnen gemeinsam darum kümmern, dass Sie sicher genügend Geld und eine Unterkunft haben oder zu einem Arzt oder eine Ärztin gehen können, wenn das nötig ist.

### **Überleitung in andere Hilfen**

Manchmal stellt sich heraus, dass die Hilfe, die wir Ihnen geben können, nicht ausreicht. Damit es Ihnen wirklich besser geht und Sie Ihre Ziele erreichen können, brauchen Sie eine andere Hilfe. Dann informieren wir Sie über andere Hilfemöglichkeiten und helfen Ihnen dabei, diese Hilfe zu bekommen.

### **Wie gelange ich an die Hilfe?**

Um die „Persönlichen Hilfen“ zu bekommen, müssen Sie einen Antrag bei der „Sozialen Wohnhilfe“ in Ihrem Bezirksamt stellen. Dabei können wir Ihnen helfen.

Die „Soziale Wohnhilfe“ stellt dann fest, ob Ihnen die Hilfe zusteht. Dazu braucht sie eine sogenannte „**Hilfebedarfsermittlung**“. Die „Hilfebedarfsermittlung“ beschreibt, welche Hilfe Sie brauchen. Wir können sie gemeinsam mit Ihnen erstellen. Dann geben wir sie an die „Soziale Wohnhilfe“.

In der „Hilfebedarfsermittlung“ schreiben wir verschiedene notwendige persönliche Daten auf. Und wir überlegen zusammen, welche Hilfe Sie benötigen. Vielleicht brauchen Sie Hilfe beim Wohnen oder bei der Arbeit oder Ausbildung? Vielleicht brauchen Sie Hilfe in rechtlichen Fragen oder bei Ihrer Gesundheit? All das wird aufgeschrieben.

Am Ende der Hilfebedarfsermittlung überlegen wir, welche Ziele als erstes erreicht werden können.

Wenn Sie mit allem einverstanden sind, unterschreiben Sie dieses Papier. Das bedeutet dann: „Ja, ich möchte diese Hilfe gerne haben.“

Sie dürfen auch mitbestimmen, wer Ihnen helfen soll. Wenn Sie möchten, können wir das gerne tun. Meistens werden Sie (oder wir gemeinsam) danach zu einem persönlichen Gespräch in die „Soziale Wohnhilfe“ eingeladen. Wenn die „Soziale Wohnhilfe“ mit der Hilfe einverstanden ist, schickt sie einen „Kostenübernahmebescheid“. Das bedeutet, dass sie die Kosten für Ihre Hilfe übernehmen. Dazu schreiben wir weiter unten noch etwas.

Manchmal ist die „Soziale Wohnhilfe“ mit der Hilfe nicht einverstanden. Oder Sie sind nicht mit allem einverstanden. Dann überlegen wir gemeinsam, wie es weiter gehen kann.

## Verlauf der Hilfe

Meistens sagt die „Soziale Wohnhilfe“ aber „Ja“ zu der Hilfe. Dann wird noch entschieden, wann es losgeht und wie lange die Hilfe erstmal dauern soll.

Wir müssen dann gemeinsam planen, wie die Hilfe genau aussehen soll. Das heißt „**Hilfeplan**“. Wir haben 6 Wochen Zeit, um den Hilfeplan zu schreiben. Der Hilfeplan sieht so ähnlich aus wie die „Hilfebedarfsermittlung“, er ist nur noch genauer. Alles, was Sie erreichen wollen und alle Hilfe, die Sie dabei brauchen, werden einzeln ganz genau aufgeschrieben. Auch dieses Papier müssen Sie dann unterschreiben.

Wir werden gemeinsam überlegen, wie Sie Ihre Ziele am besten erreichen können. Und wie wir Ihnen dabei am besten helfen können. Das sind dann die „Persönlichen Hilfen“, von denen wir oben schon geschrieben haben.

Es gibt verschiedene „Persönliche Hilfen“. Die erklären wir jetzt:

- **Eine Hilfe ist „Information“.** *Information bedeutet*, dass Sie etwas darüber erfahren, was für Möglichkeiten es gibt, damit Sie ihr Ziel erreichen können.
- **Eine Hilfe ist „Beratung“.** *Beratung bedeutet*, dass wir gemeinsam besprechen, **wie** Sie Ihre Ziele am besten erreichen können und was genau Sie dabei tun können.
- **Eine Hilfe ist „Anleitung“.** *Anleitung bedeutet*, wir sagen Ihnen zusätzlich, **wie** im Einzelnen Sie etwas tun sollten, um ihr Ziel zu erreichen. Z.B. wie Sie ein Formular ausfüllen sollten und auf was Sie achten sollten.
- **Eine Hilfe ist „Unterstützung“.** *Unterstützung bedeutet*, dass wir mit dabei sind, wenn Sie etwas tun, um ihr Ziel zu erreichen. Wir können dann helfen, falls Sie Hilfe brauchen. Das passiert dann, wenn Sie alleine nicht weiter kommen.
- **Eine Hilfe ist „Übernahme“.** *Übernahme bedeutet*, dass wir für Sie etwas tun, um Ihr Ziel zu erreichen. Das machen wir aber nur sehr selten. Normalerweise sollen – und können – Sie alles Wichtige selber tun oder dieses trainieren, selber zu tun.

Wir helfen Ihnen gerne – aber immer nur so viel, wie es nötig ist. Wir glauben, dass es am besten ist, wenn Sie bald alles wissen und können, was wichtig ist, damit Sie keine Hilfe mehr von uns brauchen.

Nach einiger Zeit werden Sie manche Ziele erreicht haben. Vielleicht gibt es dann neue Ziele. Manchmal reicht die Zeit, die die „Soziale Wohnhilfe“ für die Hilfe festgelegt hat, nicht aus. Dann beantragen wir eine „Verlängerung“. Das heißt, wir schreiben mit Ihnen einen neuen „Hilfeplan“. Da steht dann drin, was wir bisher alles schon erreicht haben und was noch fehlt.

Auch für eine „Verlängerung“ werden Sie - oder wir gemeinsam - meistens noch einmal zu einem Gespräch in die „Soziale Wohnhilfe“ eingeladen.

## Ende der Hilfe

Wenn unsere Hilfe zu Ende ist, müssen wir die letzte Fassung des Hilfeplans als „**Abschlussbericht**“ bei der „Sozialen Wohnhilfe“ einreichen. Da steht drin, welche Ziele von Ihnen erreicht wurden. Und welche Ziele nicht erreicht werden konnten. Und wenn Sie noch andere Hilfe brauchen, steht das auch da drin. Auch wenn Sie nicht bis zum Ende in der Hilfe bleiben, sondern abrechnen, müssen wir diese letzte Fassung des Hilfeplans einreichen.

## Kosten der Leistung:

Für die Hilfe, die wir hier beschrieben haben, bekommen wir Geld. Wir bekommen einen bestimmten Betrag pro Tag (Tagessatz), der sich in jedem Jahr ein bisschen ändert. Wie viel Geld wir bekommen, steht in dem „Kostenübernahmebescheid“ von der „Sozialen Wohnhilfe“. Mit dem Geld zahlen wir unsere Mitarbeiter\*innen und das Büro und alle anderen Kosten.

Sie müssen nichts zahlen. Ihre Aufgabe ist es, alles dafür zu tun, dass Sie die Ziele, die vereinbart sind, erreichen.

### **Das sollten Sie auch noch wissen:**

- Auch wenn wir Ihnen dabei helfen: Sie sind immer selber dafür verantwortlich, dass Sie Ihre Ziele erreichen!
- Auch wenn Sie sich das vielleicht wünschen: Wir können Ihnen keine Wohnung besorgen!
- Die Sozialarbeiter\*innen sind für Sie da – aber auch für andere Menschen, die Hilfe brauchen. Deshalb ist es sehr wichtig, dass Sie vereinbarte Termine und Absprachen unbedingt einhalten.
- Es gibt eine besondere Behördensprache. Die nennt Sie in den Formularen und Verträgen in der Regel „Leistungsberechtigter“. Wir werden „Leistungserbringer“ genannt. Die „Soziale Wohnhilfe“ ist der „Leistungsträger“.
- 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 der ganzen Hilfe, von Anfang bis zum Ende, geht es um Sie. Sie dürfen und müssen alles Wichtige mitentscheiden. Ihre Meinung ist wichtig!
- Oft ist es schwierig, die offiziellen Formulare zu verstehen. Das ist ganz normal. Bitte fragen Sie nach, wenn Sie was nicht verstehen. Und bitte achten Sie darauf, dass wir nur Ziele festlegen, die Sie auch selber wichtig finden.

Wenn Sie **Fragen, Wünsche und Beschwerden** haben, können Sie das immer Ihrem/Ihrer Sozialarbeiter\*in im Einzelgespräch sagen. Es gibt aber auch die Möglichkeit, Fragen, Wünsche und Beschwerden loszuwerden, wenn Sie einmal der Meinung sind, dass Sie mit Ihrer/Ihrem Sozialarbeiter\*in nicht weiter kommen.

Das geht so: ... (einrichtungsspezifische Erläuterung):