Leitfaden zur Kommunikation im Gesamt- und Teilhabeplanverfahren einschließlich BedarfsErmittlung Niedersachsen (B.E.Ni)

Hinweise zur gelingenden Kommunikation zwischen den am Verfahren beteiligten Mitarbeitenden der herangezogenen Kommunen und den leistungsberechtigten Personen

Stand: Juni 2022

Niedersächsisches Landesamt
für Soziales, Jugend und Familie

Impressum

Herausgeber:

Nds. Landesamt für Soziales, Jugend und Familie
Domhof 1
31134 Hildesheim

Mitwirkende:

Mitarbeitende aus folgenden Stellen haben mitgewirkt (Nennung in alphabetischer Reihenfolge):

bbe e. V. – Bundesverband behinderter und chronisch kranker Eltern; Herrenstr. 8;

30159 Hannover

CJD Salzgitter Hallendorfer Werkstätten; Kanalstr. 55; 38229 Salzgitter

Diakonie Himmelsthür; Stadtweg 100; 31139 Hildesheim

Diakonisches Werk evangelischer Kirchen in Niedersachsen e. V.; Ebhardtstraße 3 A;

30159 Hannover

Landkreis Hameln-Pyrmont; Süntelstraße 9; 31785 Hameln

Landkreis Wolfenbüttel; Bahnhofstaße 11; 38300 Wolfenbüttel

Stadt Delmenhorst; Am Stadtwall 10; 27749 Delmenhorst

Stadt Hildesheim; Hannoversche Straße 6; 31134 Hildesheim

Stadt Göttingen; Hiroshimaplatz 1-4; 37083 Göttingen

Stadt Osnabrück; Natruper-Tor-Wall 5; 49076 Osnabrück

Stadt Salzgitter; Joachim-Campe-Straße 6-8; 38226 Salzgitter

Sprecherin des Nds. Inklusionsrates von Menschen mit Behinderungen – Mitglied des Landesbeirates von Menschen mit Behinderungen

Mit Unterstützung der „Fachberatung Gesamt- und Teilhabeplanverfahren“ der Fachgruppe „Sozialhilfe und Eingliederungshilfe“ des Nds. Landesamtes für Soziales, Jugend und Familie

Projektleitung:

Anne Quabeck
Diplomjuristin; M. A. Barrierefreie Kommunikation
Projektstelle Barrierefreie Kommunikation in der Fachgruppe „Sozialhilfe und Eingliederungshilfe“ beim Nds. Landesamt für Soziales, Jugend und Familie

Bildrechte:

Annette Kitzinger
info@metacom-symbole.de

Stand: Juni 2022

Inhaltsverzeichnis

Hinweise zur Nutzung des Leitfadens zur Kommunikation 5

Innere Haltung..... 5

Hinweise zur Anbahnung des ersten Gesprächs 6

Hinweise zum Setting 7

Eine positive Gesprächsatmosphäre schaffen..... 8

Hinweise zum Gesprächsablauf 9

Inhaltliche Vorbereitung auf die Gespräche..... 8

Vorschlag für den Ablauf eines Bedarfsermittlungsgespräches 8

Material zur Unterstützung des Gesprächs.....10

Hinweise zur Gesprächsgestaltung 11

Material zur Unterstützung der Gesprächsgestaltung 12

Hinweis zur Bereitstellung von F2 Bogen C für die leistungsberechtigte Person.....13

Anhang.....14

Hinweise zur Nutzung des Leitfadens zur Kommunikation

Der vorliegende Leitfaden zur Kommunikation im Gesamt- und Teilhabeplanverfahren einschließlich BedarfsErmittlung Niedersachsen (B.E.Ni) richtet sich an die am Verfahren beteiligten Mitarbeitenden in den herangezogenen Kommunen. Der Leitfaden soll eine Hilfestellung zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Mitarbeitenden in den Kommunen und den leistungsberechtigten Personen[1] geben. Im Folgenden werden deshalb die Mitarbeitenden direkt angesprochen. Im Fokus stehen die Bedarfsermittlungsgespräche, viele Hinweise können aber auch auf im Vorfeld stattfindende Beratungsgespräche übertragen werden.

Der Leitfaden ist in Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden aus den herangezogenen Kommunen und Mitarbeitenden bei Leistungserbringern, Beratungsstellen und Interessenvertretungen der Menschen mit Behinderungen entstanden. Die enthaltenen Inhalte sind als Empfehlungen und Anregungen zu verstehen, um Ihnen die Erfüllung der gesetzlichen Verpflichtungen (insbesondere § 106 SGB IX) zu erleichtern. Im Sinne der Personenzentrierung sollte in jedem Einzelfall geprüft werden, ob die Empfehlungen und Anregungen zu der jeweiligen leistungsberechtigten Person passen. Es besteht somit kein Anspruch auf Allgemeingültigkeit oder Vollständigkeit.

Innere Haltung

Die Vorbereitung auf das Verfahren beginnt mit der eigenen inneren Haltung. Machen Sie sich immer wieder die unterschiedlichen Ausgangssituationen der verschiedenen Verfahrensbeteiligten bewusst. Es besteht ein Macht- und Wissensgefälle zwischen Ihnen und der leistungsberechtigten Person. Die leistungsberechtigte Person ist auf Leistungen und somit auf Sie angewiesen und ist weniger vertraut mit den Verwaltungsabläufen und Formalien. Möglicherweise ist die leistungsberechtigte Person deshalb nervös oder ängstlich. Dieses bestehende Macht- und Wissensgefälle gilt es auszugleichen.

Dieser Leitfaden enthält Material für leistungsberechtigte Personen, in dem der Verfahrensablauf erklärt und Möglichkeiten zur Vorbereitung aufgezeigt werden. Geben Sie der leistungsberechtigten Person trotzdem die Möglichkeit, Ihnen Fragen zum Verfahren oder einzelnen Inhalten zu stellen. So können Sie das Wissensgefälle ausgleichen.

Um das Machtgefälle auszugleichen, erklären Sie der leistungsberechtigten Person, dass sie im Mittelpunkt steht und es darum geht, die bestmögliche Unterstützung für sie zu finden. Bewerten Sie die Ziele und Bedürfnisse der leistungsberechtigten Person nicht aus persönlicher

[1] Hinweis: In diesem Leitfaden wird durchgängig die Bezeichnung „leistungsberechtigte Person“ gewählt, damit der Text leichter zu lesen ist. Zum Teil muss erst im Verfahren ermittelt werden, ob es sich bei der antragstellenden Person tatsächlich um eine leistungsberechtigte Person nach § 2 i. V. m. § 99 SGB IX handelt.

Sicht. Akzeptieren Sie es, wenn die leistungsberechtigte Person in Ihren Augen unpassende Ziele oder Lebensvorstellungen hat. Die leistungsberechtigte Person soll über ihr Leben entscheiden. Ermutigen Sie die leistungsberechtigte Person deshalb und treten Sie ihr wertschätzend gegenüber. Überlegen Sie gemeinsam, welche Leistungen am besten zu der leistungsberechtigten Person passen. Anstatt sich den bestehenden Leistungskatalog anzuschauen und die Person einer oder mehrerer Leistungen zuzuordnen, planen Sie also ausgehend von den Ressourcen und Wünschen der leistungsberechtigten Person.

Hinweise zur Anbahnung des ersten Gesprächs

Bereits die Einladung zum ersten Gespräch der Bedarfsermittlung kann auf unterschiedliche Art und Weise erfolgen. Wenn möglich, passen Sie die Form der Einladung in jedem Einzelfall individuell an. Beispiele sind die postalisch übersandte Einladung, die Einladung per E-Mail oder eine telefonische Einladung. Die telefonische Einladung bietet beispielsweise den Vorteil, dass der Termin des Gesprächs direkt und zeitsparend mit der leistungsberechtigten Person abgesprochen werden kann. Die leistungsberechtigte Person kann zudem Fragen stellen und Sie können auf erforderliche oder gewünschte Kommunikationshilfen eingehen. Im Anschluss an das Telefonat kann zusätzlich eine schriftliche Einladung mit dem telefonisch vereinbarten Termin erstellt werden. Eine telefonische Einladung bietet sich nicht in jedem Fall an, entscheiden Sie personenzentriert.

Schriftlichen Einladungen kann ein **separater Terminzettel** beigefügt werden, um die wichtigsten Informationen übersichtlich darzustellen. Auf dem Terminzettel könnten in großer Schrift folgende Informationen stehen:

- Zeit des Gesprächs
- Ort des Gesprächs, Adresse und Raum bzw. Treffpunkt
- Name der Kontaktperson in der Kommune
- Telefonnummer der Kontaktperson
- E-Mail-Adresse der Kontaktperson

In der Einladung sollten sich zudem folgende Informationen finden:

- Hinweis für die gesetzliche Betreuung: Die leistungsberechtigte Person ist umgehend über den Termin zu informieren, da eine höchstpersönliche Vorbereitung erforderlich ist.
- Hinweis auf andere Gesprächsteilnehmende (z. B. Vertreter:innen der Pflegekasse)

- ggf. Hinweis auf die Beratungsstellen der Ergänzenden Unabhängigen Teilhabeberatung (EUTB) und andere Beratungsstellen im Sinne von § 106 Abs. 4 SGB IX, sofern der Hinweis nicht durch beigefügtes Informationsmaterial gegeben wird.
- Möglichkeit, Wünsche und/oder Bedürfnisse zur Kommunikationsweise mitzuteilen
- Möglichkeit, den Ort des Gesprächs zu verändern
- Möglichkeit, den Termin zu verlegen bzw. Bitte um Terminbestätigung
- Möglichkeit, Fragen im Vorfeld zu stellen
- Möglichkeit, eine Vertrauensperson zum Gespräch mitzunehmen
- Material zur Vorbereitung für die leistungsberechtigte Person auf den Termin

Die Einladung sollte zwei bis vier Wochen vor dem Termin erfolgen, damit der leistungsberechtigten Person genug Zeit zur Vorbereitung bleibt. Als Material zur Vorbereitung finden Sie einen Ablaufplan des kompletten Verfahrens samt Fragen zur inhaltlichen Vorbereitung für die leistungsberechtigten Personen im Anhang. Tragen Sie die genaue Bezeichnung Ihres Fachdienstes ein. Es empfiehlt sich, den Ablaufplan auch an die regionalen EUTB und anderen Beratungsstellen im Sinne von § 106 Abs. 4 SGB IX zu senden.

Hinweise zum Setting

Die Gespräche zur Bedarfsermittlung müssen nicht zwingend in den Räumlichkeiten der Kommune abgehalten werden. Andere Möglichkeiten sind z. B.:

- in den (Wohn-)Räumen der leistungsberechtigten Person
- in den Arbeitsräumen der leistungsberechtigten Person
- draußen
- in einem virtuellen Treffen (Videokonferenz)
- telefonisch

Wenn möglich, fragen Sie die leistungsberechtigte Person, wo bzw. wie die Gespräche stattfinden sollen. Sollten Ihre Räumlichkeiten nicht barrierefrei sein, fragen Sie bei der leistungsberechtigten Person nach, ob das für sie oder andere Gesprächsparteien (z. B. die Vertrauensperson) eine Hürde darstellt. Suchen Sie nach einer passenden Lösung, die mit den datenschutzrechtlichen und arbeitsschutzrechtlichen Vorgaben vereinbar ist.

Eine positive Gesprächsatmosphäre schaffen

Folgende Faktoren können eine positive Gesprächsatmosphäre begünstigen:

- ein angemessenes Zeitfenster für die Gespräche einplanen, um Zeitdruck zu vermeiden
- eine ruhige Umgebung: Sorgen Sie dafür, dass Sie in einem ungestörten Umfeld reden können. Das gilt auch, wenn Sie sich draußen treffen. Bei virtuellen Meetings und Telefonaten sollten sich alle Gesprächsparteien in einer ruhigen Umgebung befinden.
- optisch reizarme Umgebung: Irritierende, ablenkende oder störende Gegenstände und Wandschmuck sollten entfernt oder abgedeckt werden. Bei virtuellen Treffen kann ein dezenter, einfarbiger Hintergrund gewählt werden.
- Störungsvermeidung während der Gespräche, z. B.:
    - Benachrichtigungstöne von Handys, Computer und anderen elektronischen Geräten ausschalten
    - Hängen Sie ein Schild mit „Bitte nicht stören“ auf.
    - Falls die leistungsberechtigte Person ihr Kind bzw. ihre Kinder aufgrund fehlender Betreuungsmöglichkeiten zu den Gesprächen mitnimmt, sollte eine Beschäftigungsmöglichkeit für die Dauer der Gespräche zur Verfügung stehen. Geeignet sind z. B. Malutensilien oder (Bilder-)Bücher. Geräuschintensive Beschäftigungsmöglichkeiten sollten vermieden werden.
- umsichtige Sitzplatzwahl: Ermöglichen Sie der leistungsberechtigten Person eine freie Sitzplatzwahl. Die leistungsberechtigte Person kann dann den Sitzplatz auswählen, auf dem sie sich am wohlsten fühlt. Sollten Sie die leistungsberechtigte Person in ihren eigenen Räumlichkeiten aufsuchen, fragen Sie, wo Sie sich hinsetzen dürfen.
- Zeit zum Ankommen: Räumen Sie der leistungsberechtigten Person Zeit ein, um körperlich und mental in der Gesprächssituation anzukommen. Ein kurzer Smalltalk kann helfen.
- Getränke: Stellen Sie Wasser oder kalten Tee bereit. Wenn dies nicht möglich ist, weisen Sie die leistungsberechtigte Person darauf hin, dass sie mitgebrachte Getränke trinken darf. Bei virtuellen Treffen und Telefonaten können Sie die leistungsberechtigte Person ebenfalls darauf hinweisen, dass sie sich ein Getränk bereitstellen kann.

Hinweise zum Gesprächsablauf

Inhaltliche Vorbereitung auf die Gespräche

Lesen Sie die eingereichten Unterlagen der leistungsberechtigten Person genau. Handelt es ich um einen Folgeantrag oder haben Sie den Vorgang von anderen kommunalen Mitarbeitenden übernommen, schauen Sie sich die Akte genau an. Machen Sie sich Notizen zu möglichen inhaltlichen Schwerpunkten.

Füllen Sie F2 Bogen A bereits vor dem ersten Bedarfsermittlungsgespräch mithilfe der schriftlich vorliegenden Informationen aus, dann müssen Sie im Gespräch lediglich Lücken oder Unstimmigkeiten abfragen. So kann bereits das erste Gespräch zur inhaltlichen Arbeit genutzt werden.

Vorschlag für den Ablauf eines Bedarfsermittlungsgespräches

1. Begrüßung der leistungsberechtigten Person und ggf. der weiteren Teilnehmenden
2. Eigene Vorstellung
3. Erläuterung: Was ist das Ziel des Gesprächs?/Was soll heute gemacht werden?
4. Allgemeine Hinweise:
    - Hinweis auf Toiletten
    - Hinweis, dass die leistungsberechtigte Person jederzeit eine Pause verlangen kann, z. B. auch zur Rücksprache mit der Vertrauensperson
    - Hinweis, dass das Gespräch jederzeit abgebrochen und an einem anderen Tag fortgesetzt werden kann
    - Hinweis, dass die leistungsberechtigte Person jederzeit Nachfragen stellen kann
5. Erläuterung des Gesprächsablaufs
6. Inhaltliches Gespräch: An dieser Stelle empfiehlt es sich nachzufragen, ob die leistungsberechtigte Person die Fragen zur inhaltlichen Vorbereitung auf das Gespräch genutzt hat. Wenn die leistungsberechtigte Person die Fragen zur Vorbereitung beantwortet hat, sollten Sie ihr jetzt die Möglichkeit geben, ihre Antworten vorzustellen und für sie wichtige Themen anzusprechen. Für das inhaltliche Gespräch können Sie Material zur Unterstützung der Gesprächsgestaltung verwenden. Hinweise zu geeignetem Material finden Sie auf S. 12.

7. Zusammenfassung: Fassen Sie die besprochenen Inhalte zusammen. Wenn Sie Ziele erarbeitet haben, wiederholen Sie die erarbeiteten Ziele.
8. Ausblick:
    - Erläutern Sie, wie es weitergeht.
    - Stärken Sie die leistungsberechtigte Person: Stellen Sie klar, dass die leistungsberechtigte Person nicht an Wert verliert oder von Ihnen verurteilt wird, wenn sie die erarbeiteten Ziele nicht (vollständig) erreicht.
    - Erklären Sie, dass sich die leistungsberechtigte Person jederzeit an Sie wenden muss,
        - wenn es Probleme bei der Umsetzung der Ziele gibt (z. B. bei der Zusammenarbeit mit einem Leistungserbringer) oder
        - wenn sich die (Lebens-)Umstände ändern oder
        - wenn sich die Ziele der leistungsberechtigten Person ändern.

      Weisen Sie an dieser Stelle auf Ihre Kontaktdaten hin (z. B. auf der Einladung oder dem Terminzettel oder über eine Visitenkarte).

Material zur Unterstützung des Gesprächs

Eine visuelle Darstellung über die Punkte/Themen, die besprochen werden sollen, kann hilfreich sein. Möglichkeiten der Visualisierung sind z. B.:

- ein Zeitstrahl mit einer Markierung zur Visualisierung des Gesprächsablaufs
- Stichpunkte auf einer Flipchart, die abgehakt werden
- Bilder/Piktogramme

Während des Gesprächs sollten Sie immer wieder deutlich machen, an welcher Stelle im Ablauf Sie sich befinden. Die leistungsberechtigte Person kann so den Gesprächsfortschritt verfolgen. Das Weiterrücken auf dem Zeitstrahl bzw. das Abhaken von Punkten kann die Motivation fördern weiterzumachen. Sollte die leistungsberechtigte Person merken, dass ihre Konzentration oder Kraft nachlässt, kann sie besser einschätzen, ob sie das Gespräch weiterführen möchte oder eine Pause oder eine Vertagung des Gesprächs wünscht.

Ein Beispiel für einen Zeitstrahl befindet sich im Anhang. Der Zeitstrahl kann in unterschiedlicher Größe und, wenn möglich, in Farbe ausgedruckt werden. Zur wiederholten Verwendung können Sie den Zeitstrahl laminieren. Das Weiterrücken auf dem Zeitstrahl kann beispielsweise durch eine Spielfigur oder einen Fußabdruck verdeutlicht werden. Bei virtuellen Treffen

können Sie den Zeitstrahl als Dokument teilen und das Vorrücken je nach technischen Möglichkeiten gestalten.

Hinweise zur Gesprächsgestaltung

- Wenn Ihnen im Vorfeld bekannt ist, dass die leistungsberechtigte Person bestimmte Formen der (Unterstützten) Kommunikation nutzt oder bevorzugt, prüfen Sie für sich, ob diese Kommunikationsweise auch von Ihnen genutzt werden kann. Wenn möglich, nutzen Sie die von der leistungsberechtigten Person bevorzugte Kommunikationsweise (z. B. Bildkarten, Fotos, Talker, Gebärden). Wenn Sie unsicher sind, erkundigen Sie sich bei der leistungsberechtigten Person bzw. ihrer Ansprechperson, wie sich die leistungsberechtigte Person verständigt und worauf Sie achten können. Manchmal signalisieren Augen- oder Kopfbewegungen Zustimmung oder Ablehnung. Nutzen Sie im Gespräch diese Äußerungsformen. Sollten Dolmetscher:innen erforderlich sein, bleibt Ihnen Zeit zur Organisation.
- Suchen Sie (Blick-)Kontakt zu der leistungsberechtigten Person. Die leistungsberechtigte Person ist Ihre primäre Ansprechperson, adressieren Sie deshalb auch die leistungsberechtigte Person. Wenn Sie **ergänzend** mit der Vertrauensperson oder der gesetzlichen Betreuung sprechen, beziehen Sie die leistungsberechtigte Person unbedingt mit ein.
- Lassen Sie der leistungsberechtigten Person Zeit für ihre Äußerungen.
- Stellen Sie Nachfragen bei Verständnisproblemen.
- Fassen Sie die Aussagen der leistungsberechtigten Person in eigenen Worten zusammen und lassen Sie sich diese bestätigen.
- Wählen Sie eine passende Fragetechnik: Wenn viele geschlossene Fragen nacheinander gestellt werden, kann das Gefühl einer Verhörsituation entstehen. Bei Ja-/Nein-Fragen besteht die Gefahr, dass kategorisch mit „ja“ geantwortet wird. Bei Auswahlfragen besteht die Gefahr, dass stets die letztgenannte Antwortmöglichkeit gewählt wird. Bei Auswahlfragen kann es helfen, die Antwortmöglichkeiten visuell festhalten (z. B. auf Karten) und in zufälliger Reihenfolge zu präsentieren (z. B. Karten nebeneinander auf den Tisch legen). Allgemein bietet es sich an, offene Fragen zu stellen, damit die leistungsberechtigte Person durch die Form der Frageführung nicht in ihrem Antwortverhalten beeinflusst wird. Wenn Sie intime Fragen stellen, erklären Sie, warum Sie die erfragten Informationen benötigen. (Hinweis: Was eine intime Frage ist, ist für jede Person anders.)

- Schenken Sie der leistungsberechtigten Person Ihre volle Aufmerksamkeit. Verinnerlichen Sie die Inhalte der F2 Bögen B und C deshalb im Vorfeld. Das Ausfüllen der Formulare erfordert zum Teil einen gewissen Formulierungsaufwand. Es kann deshalb sinnvoller sein, sich während der Gespräche Notizen zu machen und die Gesprächsinhalte im Nachgang in die Formulare einzutragen. Erklären Sie der leistungsberechtigten Person in jedem Fall, wie Sie vorgehen.
- Zur SMARTen Zielgestaltung: Fragen Sie die leistungsberechtigte Person oder überlegen Sie zusammen, woran die leistungsberechtigte Person erkennen kann, dass sie auf einem guten Weg in Richtung des Ziels ist bzw. dass Sie das Ziel erreicht hat. Überlegen Sie sich z. B. mögliche bzw. erforderliche Teilerfolge.
- Der F2 Bogen C wird der leistungsberechtigten Person im Anschluss an die Zielplanung übermittelt. Deshalb sollte der Bogen bereits im Gespräch vorgestellt werden, damit die leistungsberechtigte Person ihn selbstständig verstehen und kontrollieren kann.

Material zur Unterstützung der Gesprächsgestaltung

- Für einige (leistungsberechtigte) Personen ist es leichter, sich nonverbal zu äußern. Karten mit Symbolen/Bildern für „Nachfrage“, „Stopp“ und „Toilettenpause“ können helfen. Im Zeitstrahl (siehe Anhang) sind Daumenkarten sowie Karten für „Nachfrage“, „Stopp“ und „Toilettenpause“ dargestellt. Wenn Sie Karten im Gespräch nutzen möchten, erklären Sie gleich zu Beginn die Bedeutung der Karten.
- Piktogramme und Symbole gibt es z. B.:
    - Picto-Selector, www.pictoselector.eu
    - Metacom, www.metacom-symbole.de (Insbesondere im „Ich-Buch“ sind Piktogramm-Tafeln zu einzelnen Lebensbereichen enthalten.)
- Es gibt Kartensets und Teilhabeboxen, die (gängige) Themen aus den Bedarfsermittlungsgesprächen visualisieren. Die Materialen können Sie auch selbst erstellen.

  Beispiel für ein Kartenset:

  NETZWERK PERSÖNLICHE ZUKUNFTSPLANUNG (2013/2014): Kartenset "Persönliche Zukunftsplanung": Lebensstil-Karten, Hut-Karten, Dreamcards.

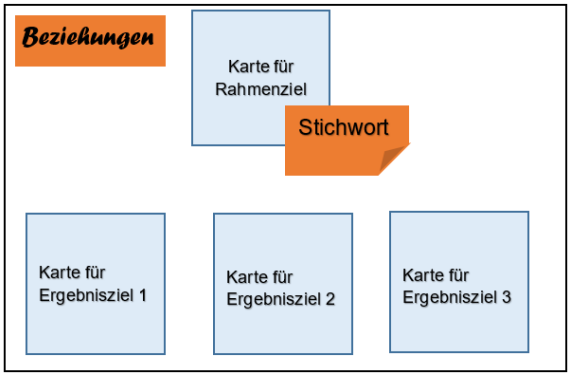
Hinweis zur Bereitstellung von F2 Bogen C für die leistungsberechtigte Person

Die Ergebnisziele sollen die inhaltlichen Kriterien einer SMARTen Zielsetzung erfüllen. Die inhaltliche SMARTe Zielsetzung ist nicht gleichbedeutend mit sprachlicher Kürze und Kompaktheit. Wenn möglich und passend, greifen Sie bei der Formulierung die sprachlichen Ausdrücke wieder auf, die die leistungsberechtigte Person selbst verwendet. Verwenden Sie ansonsten einfache Wörter und einfache Formulierungen.

Wenn Sie in den Gesprächen Material verwendet haben, das die Ziele veranschaulicht hat, können Sie ein Foto von den jeweiligen Materialien beilegen. Die leistungsberechtigte Person soll die Inhalte von F2 Bogen C prüfen und unterschreiben. Bei Änderungswünschen oder Anmerkungen soll die leistungsberechtige Person Kontakt aufnehmen. Dies kann nur gelingen, wenn die leistungsberechtigte Person die Inhalte versteht. Das Wiederaufgreifen der in den Gesprächen genutzten Materialien kann das Verstehen unterstützen.

Ein Beispiel: Sie haben zu dem Lebensbereich 7 „Interpersonelle Interaktion und Beziehungen“ mit einem Kartenset gearbeitet. Legen Sie die Karten nebeneinander und machen Sie ein Foto. Sie können zusätzlich zu den Karten auch Stichpunkte schriftlich festhalten, z. B. auf einem Klebezettel.

Legen Sie F2 Bogen C dann einen Ausdruck von dem Foto bei.



Versuchen Sie, die Inhalte so zu präsentieren, dass die leistungsberechtigte Person sie wahrnehmen und verstehen kann, z. B. auch durch Übersendung einer Audiodatei mit den eingesprochen Inhalten oder Erklärungen in Leichter Sprache.

Anhang

1. Ablaufplan des Gesamt- und Teilhabeplanverfahren einschließlich BedarfsErmittlung Niedersachsen (B.E.Ni) mit dem Titel: Wie bekomme ich die Unterstützung, die ich brauche?
2. Zeitstrahl zur Visualisierung des Verlaufs eines Bedarfsermittlungsgesprächs (Material zu S. 10 des Leitfadens)

Wie bekomme ich die Unterstützung, die ich brauche?

Vom Antrag bis zur Unterstützung

Sie haben eine Behinderung und brauchen Unterstützung? Zum Beispiel in der Freizeit, in der Familie, beim Wohnen oder beim Arbeiten?

Dafür gibt es in Niedersachsen ein Verfahren. Die Abkürzung ist B.E.Ni.

B.E.Ni bedeutet: Gesamt- und Teilhabeplanverfahren mit Bedarfsermittlung.

Hier erklären wir Ihnen den Ablauf vom Verfahren.

---

1. Antrag stellen

Sie stellen einen Antrag auf Unterstützung. Diese Unterstützung nennt man Eingliederungshilfe.

Diese Unterstützung beantragen Sie beim

---

2. Einladung vom Amt

Sie bekommen eine Einladung zu einem Gespräch vom Amt. Wenn Sie eine gesetzliche Betreuung haben, bekommt die gesetzliche Betreuung meist auch eine Einladung. Zusätzlich dürfen Sie eine Vertrauensperson zum Gespräch mitnehmen.

---

3. Vorbereitung auf das Gespräch

Eine Vertrauensperson aussuchen

Wenn Sie möchten, können Sie eine Vertrauensperson zum Gespräch mitnehmen. Die Vertrauensperson kann Sie unterstützen. Sie allein bestimmen, was die Vertrauensperson machen soll. Sie können zum Beispiel bestimmen: Die Vertrauensperson soll Sie begleiten und im Gespräch nur dabeisitzen. Sie können aber auch bestimmen: Die Vertrauensperson soll für Sie sprechen. Die Vertrauensperson kann Ihnen auch bei den Fragen zur Vorbereitung helfen.

Fragen zur Vorbereitung

Zur Vorbereitung auf das Gespräch können Sie folgende Fragen beantworten:

- Was ist mir wichtig?
- Welche Personen sind wichtig in meinem Leben?
- Was soll so bleiben, wie es ist?
- Was brauche ich, damit es so bleibt, wie es ist?
- Was möchte ich verändern?
- Was brauche ich für die Veränderung?
- Was mögen andere an mir?
- Was mag ich selber an mir?
- Worüber soll auf jeden Fall gesprochen werden?

Hinweis: Die Fragen sollen Ihnen helfen. Es ist in Ordnung, wenn Sie nicht jede Frage beantworten können. Es gibt viele Möglichkeiten, die Fragen zu beantworten. Zum Beispiel:

- aufschreiben,
- aufmalen,
- Fotos oder Bilder aussuchen
- oder mit einem Aufnahmegerät aufnehmen.

Die Antworten können Sie zu dem Gespräch mitnehmen, damit Sie nichts vergessen.

Beratungsstelle

Wenn Sie eine Beratung möchten oder Unterstützung brauchen, kann Ihnen die **E**rgänzende **U**nabhängige **T**eilhabe**b**eratung (EUTB) helfen.

---

4. Gespräch zur Bedarfsermittlung

Sie sollen selbstbestimmt leben können. Das bedeutet: Sie entscheiden selbst, wie Sie leben wollen.

Sie sprechen über Unterstützung und Ziele. Jetzt helfen Ihnen die Antworten aus der Vorbereitung.

Im Gespräch machen Sie gemeinsam einen Plan, wie Sie die Ziele erreichen können. Das nennt man Zielplanung.

---

5. Zielplanung prüfen

Das Amt gibt Ihnen die Zielplanung.

Nehmen Sie sich Zeit und prüfen Sie, ob alle Ziele richtig aufgeschrieben sind. Wenn Sie möchten, können Sie Ihre Vertrauensperson um Unterstützung fragen. Wenn etwas falsch ist, sagen Sie das dem Amt. Wenn alles richtig ist, unterschreiben Sie die Zielplanung.

Dann kann das Verfahren weitergehen.

---

6. Unterstützung suchen

Nachdem die Ziele feststehen, prüft das Amt:

- Welche Unterstützung bekommen Sie, damit Sie die Ziele erreichen können?
- Welches Amt bezahlt die Unterstützung?
- Welcher Leistungserbringer kann die Unterstützung geben?

Wichtig: Sie können dem Amt sagen, wenn Sie sich einen bestimmten Leistungserbringer wünschen.

---

7. Gesamtplan-Konferenz oder Teilhabeplan-Konferenz

Manchmal gibt es ein Treffen. Das Treffen heißt Konferenz. Das Amt lädt alle wichtigen Fachleute zu der Konferenz ein.

Sie selbst sind auch bei der Konferenz dabei. Wenn Sie möchten, können Sie wieder eine Vertrauensperson mitbringen.

Sie können sagen, dass Sie keine Konferenz wollen. Dann findet keine Konferenz statt.

Sie können aber auch sagen, dass Sie unbedingt eine Konferenz wollen. Wenn das Amt keine Konferenz machen möchte, muss das Amt eine Begründung dafür geben.

Wichtig: Das Amt muss mit Ihnen immer über Ihr Einkommen und Vermögen sprechen. Manchmal müssen Sie für die Leistungen Geld bezahlen. Darüber muss das Amt mit Ihnen sprechen.

---

8. Post vom Amt

Dann bekommen Sie einen Leistungsbescheid. Leistung ist ein anderes Wort für Unterstützung. Der Leistungsbescheid ist ein Brief von Ihrem Amt.

Im Brief steht:

- welche Unterstützung Sie bekommen,
- von wem Sie die Unterstützung bekommen,
- ob Sie etwas bezahlen müssen
- und wann das nächste Gespräch mit dem Amt stattfindet.

---

9. Gespräch über Fortschritte

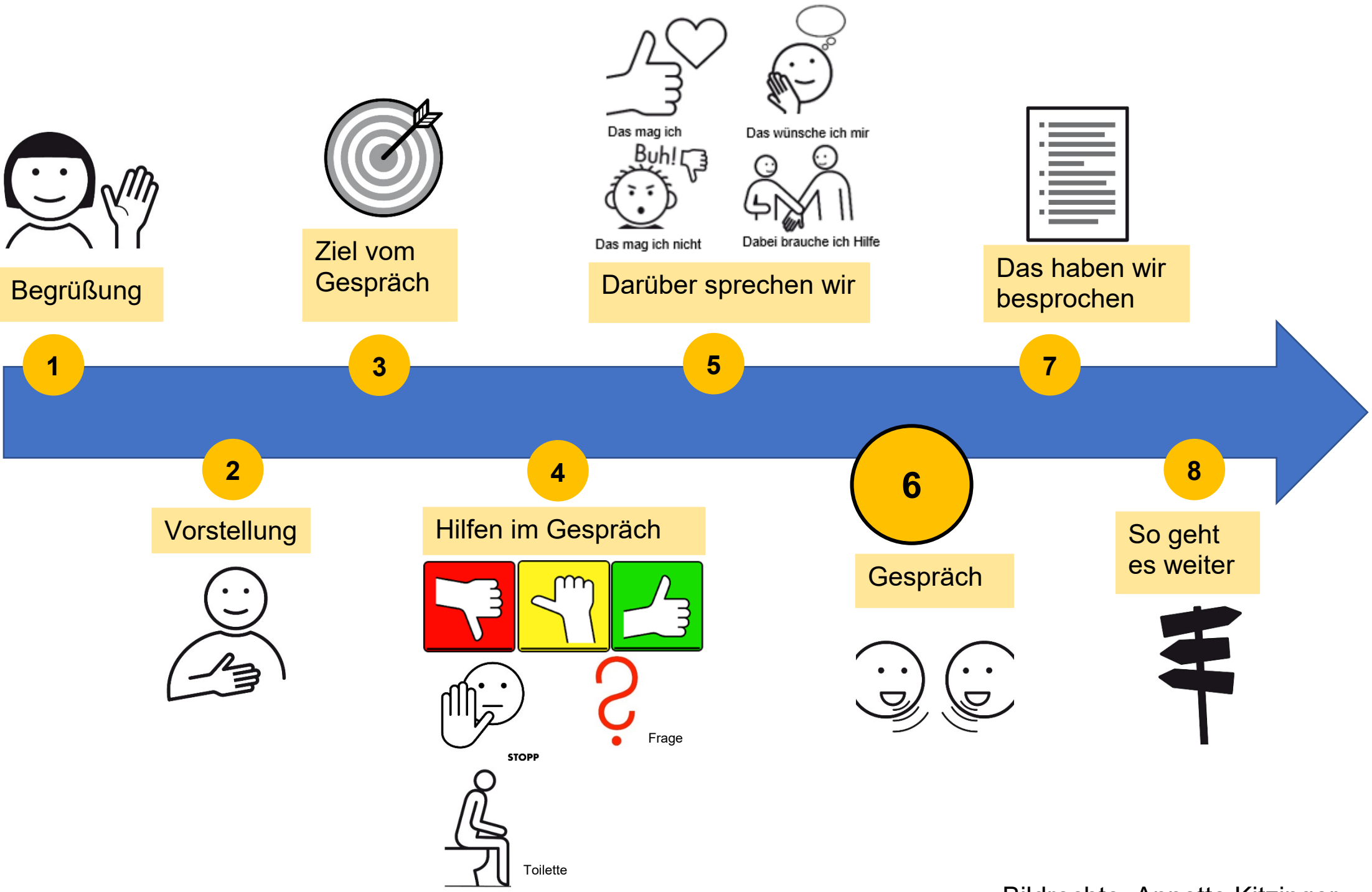
Nach spätestens zwei Jahren gibt es ein neues Gespräch mit dem Amt. Dann wird Ihr Bedarf neu ermittelt. Zusammen überlegen Sie, ob Sie weiter an Ihren Zielen arbeiten oder neue Ziele vereinbaren wollen.

Es ist **wichtig**, dass Sie dem Amt sagen:

- wenn es Probleme gibt
- wenn sich Ihre Lebensumstände ändern oder
- wenn sich Ihre Ziele ändern.

Sie können bei Fragen immer mit dem Amt sprechen.

Ihre Ansprechperson ist:



Bildrechte: Annette Kitzinger