

Beratungsergebnis zu Vorlage Nr. 50/019/2023

Sozialausschuss am 20.11.2023

Zu Punkt 5: Ombudspersonen nach dem WTG im Kreis Mettmann

KA Thiele übergibt das Wort an Herrn Kowalczyk. Dieser erläutert kurz die Vorlage und führt ergänzend aus, dass er die Einrichtung von Ombudspersonen nach dem WTG sehr begrüßt. Als besonders positiv betrachtet er, dass diese nicht weisungsgebunden, sondern nur berichtspflichtig sind.

KA Burghaus bittet um Mitteilung, wer die Personalentscheidung über die Ombudspersonen treffen wird.

Herr Kowalczyk teilt mit, dass dies die Kommunale Konferenz für Gesundheit, Alter und Pflege übernehmen wird.

KA Kuchler bittet um Mitteilung, auf welcher Basis man beschlossen hat, drei Ombudspersonen für den Kreis Mettmann zu vereinbaren und ob diese sich gegenseitig vertreten.

Herr Kowalczyk teilt mit, dass eine gegenseitige Urlaubsvertretung vorgesehen ist. Laut Gesetz soll eine Ombudsperson zwingend vorgesehen werden. Dies hat man für den Kreis als zu wenig betrachtet, so dass man sich auf die Anzahl von drei Personen geeinigt hat, um jeweils den Norden, die Mitte und den Südkreis abzudecken.

KA Ernst bedankt sich für die Vorlage und die geplante Umsetzung. Sie bittet um Mitteilung, ob auch die Auszahlung von Reisekosten und sonstigen Kosten geplant ist.

Hierzu verweist Herr Klemmer auf Seite 4 der Vorlage, welche die für das Haushaltsjahr 2024 eingeplanten Kosten (Reisekosten, Sachkosten für Flyer etc.) detailliert darlegt. Ergänzend teilt er mit, dass nähere Ausführungen zu den Erfahrungen mit den Ombudspersonen zukünftig auch Bestandteil des regelmäßigen Berichts der WTG-Behörde sein werden.

KA Cleve teilt mit, dass die CDU-Fraktion das erläuterte Vorgehen ausdrücklich begrüßt und dem Beschlussvorschlag der Verwaltung zustimmen wird.

Der Beschlussvorschlag wird zur Abstimmung gestellt.

Beschlussvorschlag:

Der Kreistag beschließt die Einrichtung von Ombudspersonen nach dem Wohn- und Teilhabegesetz Nordrhein-Westfalen (WTG NRW) auf der Grundlage des Konzeptes „Ombudspersonen im Kreis Mettmann“ und der „Geschäftsordnung für die Ombudschaft nach § 16 WTG im Kreis Mettmann“.

Die Benennung der Ombudspersonen im Kreis Mettmann erfolgt durch die Kommunale Konferenz für Gesundheit, Alter und Pflege.

Abstimmungsergebnis: einstimmig angenommen

Kreisausschuss am 27.11.2023

Zu Punkt 22: Ombudspersonen nach dem WTG im Kreis Mettmann

KA Ernst bedankt sich für die Vorlage. Mit Blick auf die Größe und Struktur des Kreises Mettmann werde die Benennung von drei Ombudspersonen angestrebt. Die Benennung der Ombudspersonen im Kreis Mettmann werde durch die Kommunale Konferenz für Gesundheit, Alter und Pflege erfolgen. Diese Vorgehensweise befürworte sie ausdrücklich.

Da keine weiteren Wortmeldungen bestehen, lässt Landrat Hendele über den Beschlussvorschlag abstimmen.

Beschlussvorschlag:

Der Kreistag beschließt die Einrichtung von Ombudspersonen nach dem Wohn- und Teilhabegesetz Nordrhein-Westfalen (WTG NRW) auf der Grundlage des Konzeptes „Ombudspersonen im Kreis Mettmann“ und der „Geschäftsordnung für die Ombudschaft nach § 16 WTG im Kreis Mettmann“.
Die Benennung der Ombudspersonen im Kreis Mettmann erfolgt durch die Kommunale Konferenz für Gesundheit, Alter und Pflege.

Abstimmungsergebnis: einstimmig angenommen

Kreistag am 14.12.2023

Zu Punkt 23: Ombudspersonen nach dem WTG im Kreis Mettmann

KA Altvater berichtet.

Da keine Wortmeldungen bestehen, lässt Landrat Hendele unmittelbar über den Beschlussvorschlag abstimmen.

Beschluss:

Der Kreistag beschließt die Einrichtung von Ombudspersonen nach dem Wohn- und Teilhabegesetz Nordrhein-Westfalen (WTG NRW) auf der Grundlage des Konzeptes „Ombudspersonen im Kreis Mettmann“ und der „Geschäftsordnung für die Ombudschaft nach § 16 WTG im Kreis Mettmann“.
Die Benennung der Ombudspersonen im Kreis Mettmann erfolgt durch die Kommunale Konferenz für Gesundheit, Alter und Pflege.

Abstimmungsergebnis: einstimmig angenommen

Beschluss

Wahl

Kenntnisnahme

Vorlagen Nr. 50/019/2023

öffentlich

Fachbereich: Sozialamt Bearbeiter/in: Frank Albers	Datum: 23.10.2023 Az.: 50-4
---	--------------------------------

Beratungsfolge	Termine	Art der Entscheidung
Sozialausschuss	20.11.2023	Vorberatung
Kreisausschuss	27.11.2023	Vorberatung
Kreistag	14.12.2023	Beschluss

Ombudspersonen nach dem WTG im Kreis Mettmann

Finanzielle Auswirkung	<input checked="" type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen
Personelle Auswirkung	<input type="checkbox"/> ja	<input checked="" type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen
Organisatorische Auswirkung	<input type="checkbox"/> ja	<input checked="" type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen
Auswirkung auf Kennzahlen	<input type="checkbox"/> ja	<input checked="" type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen
Klimarelevanz	<input type="checkbox"/> ja	<input checked="" type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> noch nicht zu übersehen

Beschlussvorschlag:

Der Kreistag beschließt die Einrichtung von Ombudspersonen nach dem Wohn- und Teilhabegesetz Nordrhein-Westfalen (WTG NRW) auf der Grundlage des Konzeptes „Ombudspersonen im Kreis Mettmann“ und der „Geschäftsordnung für die Ombudschaft nach § 16 WTG im Kreis Mettmann“.

Die Benennung der Ombudspersonen im Kreis Mettmann erfolgt durch die Kommunale Konferenz für Gesundheit, Alter und Pflege.

Fachbereich: Sozialamt Bearbeiter/in: Frank Albers	Datum: 23.10.2023 Az.: 50-4
---	--------------------------------

Ombudspersonen nach dem WTG im Kreis Mettmann

Anlass der Vorlage

Bis zur Novellierung des Wohn- und Teilhabegesetzes (WTG NRW) waren die Kreise und kreisfreien Städte nicht zur Einrichtung von Ombudspersonen verpflichtet, sodass auch nur vereinzelte Benennungen durch Kreise und kreisfreie Städte erfolgt sind.

Seit der WTG-Novelle zum 01.01.2023 werden die Kreise und kreisfreien Städte zur Bestellung von Ombudspersonen verpflichtet. Da die Durchführungsverordnung zum WTG NRW seitens des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS NRW) bis dato nicht verabschiedet ist und nur im Entwurf vorliegt, konnte ein Benennungsverfahren bis dato nicht eröffnet werden. Zwischenzeitlich ist auch im Rahmen der Arbeitsgruppen zum WTG NRW über die kommunalen Spitzenverbände verdeutlicht worden, dass für diese Thematik mit keinen weiteren Vorgaben oder Regelungen seitens des MAGS NRW zu rechnen ist.

Sachverhaltsdarstellung

Ombudspersonen sollen auf Anfrage bei Streitigkeiten zwischen Leistungsanbietenden und Nutzenden beziehungsweise deren Angehörigen vermitteln. Es handelt sich daher um eine zusätzliche niederschwellige Instanz, die neutral (nicht aus dem System) auf Anfragen reagieren kann und sowohl eine gewisse Grunderfahrung auf dem Gebiet des Sozialen und Erfahrungen in der Gesprächsführung besitzt; vergleichbar „Schlichtern“.

Inhalt können alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung der Angebote nach dem WTG NRW sein. Die Ombudsperson vermittelt und schlichtet zum Beispiel bei:

- Art und Weise der Pflege und Betreuung,
- Unterkunft und Verpflegung,
- Organisation der medizinischen Betreuung,
- Vertragsangelegenheiten und Barbetragverwaltung,
- Verlust von Wertgegenständen,
- Gestaltung der Teilhabe am Leben in der Gesellschaft,
- Sicherung der Selbstbestimmungsrechte und der Gleichbehandlung,
- Mitspracherecht bei der Belegung im Zwei-Bett-Zimmer,
- Gewährleistung sonstiger Informations-, Mitbestimmungs-, Mitsprache- und Beratungsrechte.
- Seit der Neufassung des WTG NRW kann die Ombudsperson den Nutzerinnen und Nutzern auch als Ansprechpartner nach der Anwendung von freiheitsentziehenden Maßnahmen zur Verfügung stehen.

Ihre Schlichtungs- und Beratungsfunktion üben Ombudspersonen in folgenden Leistungsangeboten nach dem WTG NRW aus:

- Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot (z.B. klassische Altenpflegeeinrichtungen, Wohnstätten für Menschen mit Behinderung)
- Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen,
- Angebote des Servicewohnens,
- ambulante Dienste,
- Gasteinrichtungen (Tagespflegeeinrichtungen, Tagesstätten, Kurzzeitpflegeeinrichtungen, Hospize) und
- Angebote in den anerkannten Werkstätten für behinderte Menschen.

Grundlage der Tätigkeit der Ombudspersonen bilden das beigefügte Konzept und die Geschäftsordnung für Ombudspersonen nach dem WTG NRW.

Beteiligungen der Ombudspersonen

Die Leistungsanbietenden haben den Ombudspersonen deren Aufgabenwahrnehmung zu ermöglichen und innerhalb der üblichen Geschäftszeiten auch Zutritt zu den gemeinschaftlichen Räumen zu gewähren.

Benannte Ombudspersonen sind schriftlich auf geeignete und verständliche Weise durch die Leistungsanbietenden gegenüber den Nutzerinnen und Nutzern zu informieren.

Die Ombudspersonen haben gegenüber den Leistungsanbietenden auch das Recht zur Aushändigung des aktuellen Prüfberichtes über Regelprüfungen.

Darüber hinaus sind die Einrichtungen verpflichtet, ihnen einmal jährlich eine Aufstellung über Art, Anzahl und Dauer der freiheitsentziehenden und freiheitsbeschränkenden Maßnahmen vorzulegen.

Die Ombudspersonen werden von der unabhängigen Monitoring- und Beschwerdestelle des MAGS NRW beraten, unterstützt und zu regelmäßigen Informationsaustauschen geladen.

Verhältnis zur WTG-Behörde

Die Ombudsperson sind als zusätzliche unabhängige Instanz zu den WTG-Behörde zu sehen. Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen der Ombudsperson und der WTG-Behörde wird ermöglicht. Es besteht kein gegenseitiges Weisungsrecht.

In der Einschaltung einer Ombudsperson kann ein spezialrechtlich definiertes „Schiedsverfahren“ gesehen werden. Die Einschaltung der WTG-Behörde steht den betreffenden dennoch weiter offen.

Sofern Aspekte der Pflegequalität ersichtlich sind bzw. Pflegemängel nicht auszuschließen sind, ist die WTG-Behörde dringend einzuschalten. Diese Aufgabenbereiche obliegen der WTG-Behörde als Sonderordnungsbehörde.

Die Ombudspersonen berichten für jedes Jahr (bis zum 31.03. des Folgejahres) über die Tätigkeiten im standardisierten Verfahren an die WTG-Behörde zu folgenden Punkten:

- Zahl der Anfragen,
- Gegenstand der Anfragen,
- Zahl der einvernehmlich abgeschlossenen Fälle,
- Zahl der an die WTG-Behörde weitergeleiteten Anfragen / Beschwerden,
- aufgewendete Zeit im Berichtszeitraum.

Die Berichte werden durch die WTG-Behörde in die regelmäßigen Tätigkeitsberichte aufgenommen.

Die WTG-Behörde steht als Ansprechpartner zur Verfügung und dieser obliegt auch die organisatorische Abwicklung der Ombudspersonen als neue zusätzliche Aufgabe.

Bestellung von Ombudspersonen

Die Bestellung sollte auf ehrenamtlicher Basis erfolgen. Es sollten hierbei lebenserfahrene, kommunikative und sozial interessierte Personen gewonnen werden.

Für die Benennung geeigneter Personen können örtlich tätige Organisationen zur Wahrnehmung der Interessen älterer oder pflegebedürftiger Menschen oder von Menschen mit Behinderungen sowie aus Selbsthilfeorganisationen von Menschen unterschiedlicher sexueller Orientierung und geschlechtlicher Identität um Vorschläge – beispielsweise im Rahmen der Kommunalen Konferenz Gesundheit, Alter und Pflege (KKGAP) – gebeten werden.

Das Kreissozialamt wird ebenfalls Vorschläge vorbringen.

Durch die Gesetzesnovelle zum WTG NRW ist das „ob“ einer Bestellung gesetzlich entschieden worden, die Ausgestaltung obliegt nunmehr den Kreisen. Es wird vorgeschlagen, dass der Kreistag das vorliegende Konzept und die entworfene Geschäftsordnung für Ombudspersonen beschließt und der KKGAP die Benennung von Ombudspersonen überträgt.

Die KKGAP kann von einem Vorschlagsrecht Gebrauch machen und kann ebenfalls eine qualifizierte Bewertung von Vorschlägen einschließlich Benennung vornehmen. Auch mit Blick auf den Verwaltungsaufwand erscheinen Nach- und Neubenennungen über die KKGAP ökonomischer. Die Berichterstattung im Sozialausschuss wird über die Tätigkeitsberichte der WTG-Behörde sichergestellt.

Anzahl und Verteilung der Ombudspersonen

Mit Blick auf die Größe und Struktur des Kreises Mettmann sollte die Benennung von drei Ombudspersonen angestrebt werden.

Hierbei sollte die Aufgabe mit regionalen Verantwortungsbereichen (Nord, Mitte und Süd) wahrgenommen werden.

Eine Vertretung ist eigenverantwortlich untereinander sicherzustellen.

Die Bestellung soll jeweils für drei Jahre erfolgen. Eine erneute Bestellung ist möglich.

Für die Wahrnehmung der ehrenamtlichen Tätigkeit soll eine Aufwandsentschädigung zzgl. Fahrtkosten geleistet werden. Die Abrechnung erfolgt über die WTG-Behörde.

Finanzielle Auswirkungen

Ehrenamtszuschale	840,00 Euro / Jahr / Person	2.520,00 Euro
Fahrtkosten	600,00 Euro / Jahr / Person	1.800,00 Euro
Sachkosten Bekanntmachung Ombudspersonen		1.000,00 Euro
erwartete Gesamtaufwendungen		5.320,00 Euro

Es wird ein separater Änderungsantrag zum Haushaltsentwurf 2024 eingebracht.

Anlagen

Konzept Ombudspersonen im Kreis Mettmann

Geschäftsordnung für die Ombudschaft nach § 16 WTG im Kreis Mettmann

Konzept „Ombudspersonen nach § 16 WTG NRW im Kreis Mettmann“

1. Einleitung

Das Wohn- und Teilhabegesetz Nordrhein-Westfalen (WTG NRW) eröffnet den Kommunen seit der Novellierung im Jahr 2014 die Möglichkeit, Ombudspersonen zu bestellen, die sich als ehrenamtlich engagierte Personen um die Interessen der Nutzerinnen und Nutzer kümmern, die Angebote nach dem WTG NRW in Anspruch nehmen, und insbesondere auch bei Konflikten vermitteln können.

Eine Verpflichtung zur Benennung von Ombudspersonen bestand bisher nicht. Im Rahmen der letzten Gesetzesänderung, die am 01.01.2023 in Kraft getreten ist, wurde die „Kann-Regelung“ durch eine „Soll-Vorschrift“ ersetzt. Der Gesetzgeber wollte den Betroffenen einen niedrighschwelligem Zugang ermöglichen, da eine Meldung bei den zuständigen Behörden häufig mit hohen Hemmschwellen verbunden ist.

2. Definition

Der Begriff „Ombudsmann“ hat einen schwedischen Ursprung und bedeutet wörtlich übersetzt "derjenige, der für andere spricht". In der Vergangenheit war der „Ombudsmann“ ein unabhängiger Beamter, an den sich der Bürger wenden konnte, wenn es Streitigkeiten mit Regierungsstellen oder staatlichen Unternehmen gab.

Eine Ombudsperson ist heutzutage häufig eine ehrenamtlich tätige Person, die die Aufgabe einer unparteiischen Schiedsstelle erfüllt. Diese versucht zwischen verschiedenen Parteien außergerichtlich die Lösung eines Problems zu erzielen. Sie betrachtet dabei die Streitigkeit unabhängig, wägt die Argumente aller Parteien ab und vergleicht Aufwand, Kosten und Schäden, um eine zufriedenstellende Lösung für alle Beteiligten zu erreichen.

Letztendlich spricht sie eine Empfehlung aus, wie der Streitfall gelöst werden könnte. In vielen Bereichen sorgen Ombudspersonen in Deutschland für die Schlichtung von Streitigkeiten und verfügen über branchenspezifische Fachkenntnisse.

3. Gesetzliche Regelung

Das WTG NRW fordert seit dem 01.01.2023 die Bestellung von Ombudspersonen. Die Vorschrift in § 16 Abs. 2 WTG NRW lautet:

„Die Kreise und kreisfreien Städte sollen Ombudspersonen bestellen. Bei der Wahl geeigneter Personen können örtlich tätige Organisationen zur Wahrnehmung der Interessen älterer oder pflegebedürftiger Menschen oder von Menschen mit Behinderungen sowie aus Selbsthilfeorganisationen von Menschen unterschiedlicher sexueller Orientierung und geschlechtlicher Identität um Vorschläge gebeten werden. Die Ombudspersonen vermitteln auf Anfrage bei Streitigkeiten zwischen Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbietern und Nutzerinnen und Nutzern beziehungsweise Angehörigen über alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung der Angebote nach diesem Gesetz. Die Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter sind verpflichtet, die Wahrnehmung der Aufgaben der Ombudspersonen zu ermöglichen und ihnen zu den üblichen Geschäftszeiten den Zutritt zu den gemeinschaftlichen Räumen zu gewähren. Ombudspersonen kann eine Aufwandsentschädigung gezahlt werden.“

In § 16 Abs. 1 WTG NRW ist darüber hinaus geregelt, dass das für Pflege und Eingliederungshilfe zuständige Ministerium eine zentrale Monitoring- und Beschwerdestelle zur Gewaltprävention, Beobachtung und Beratung im Zusammenhang mit der Durchführung von freiheitsentziehenden Unterbringungen und freiheitsbeschränkenden und freiheitsentziehenden Maßnahmen einrichtet. Zu deren Aufgaben gehören u.a. auch der Informationsaustausch, die Beratung und Unterstützung der kommunalen Ombudspersonen.

4. Aufgaben der Ombudsperson

Ombudspersonen sollen auf Anfrage bei Streitigkeiten zwischen Leistungsanbietenden und Nutzenden beziehungsweise deren Angehörigen vermitteln. Es handelt sich daher um eine zusätzliche niederschwellige Instanz, die neutral (nicht aus dem System) auf Anfragen reagieren kann und sowohl eine gewisse Grunderfahrung auf dem Gebiet des Sozialen und Erfahrungen in der Gesprächsführung besitzt; vergleichbar „Schlichtern“.

Inhalt können alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung der Angebote nach dem WTG NRW sein. Die Ombudsperson vermittelt und schlichtet zum Beispiel bei:

- Art und Weise der Pflege und Betreuung,
- Unterkunft und Verpflegung,
- Organisation der medizinischen Betreuung,
- Vertragsangelegenheiten und Barbetragungsverwaltung,
- Verlust von Wertgegenständen,
- Gestaltung der Teilhabe am Leben in der Gesellschaft,
- Sicherung der Selbstbestimmungsrechte und der Gleichbehandlung,
- Mitspracherecht bei der Belegung im Zwei-Bett-Zimmer,
- Gewährleistung sonstiger Informations-, Mitbestimmungs-, Mitsprache- und Beratungsrechte.
- Seit der Neufassung des WTG NRW kann die Ombudsperson den Nutzerinnen und Nutzern auch als Ansprechpartner nach der Anwendung von freiheitsentziehenden Maßnahmen zur Verfügung stehen.

Ihre Schlichtungs- und Beratungsfunktion üben Ombudspersonen in folgenden Leistungsangeboten nach dem WTG NRW aus:

- Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot (z.B. klassische Altenpflegeeinrichtungen, Wohnstätten für Menschen mit Behinderung)
- Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen,
- Angebote des Servicewohnens,
- ambulante Dienste,
- Gasteinrichtungen (Tagespflegeeinrichtungen, Tagesstätten, Kurzzeitpflegeeinrichtungen, Hospize) und
- Angebote in den anerkannten Werkstätten für behinderte Menschen.

Die Leistungsanbietenden haben den Ombudspersonen deren Aufgabenwahrnehmung zu ermöglichen und innerhalb der üblichen Geschäftszeiten auch Zutritt zu den gemeinschaftlichen Räumen zu gewähren.

Ziel ist, dass künftig Unstimmigkeiten, Meinungsverschiedenheiten und Streitigkeiten zwischen Nutzenden und Leistungsanbietern bzw. Leitungen von Einrichtungen nach dem WTG NRW schnell und einvernehmlich beigelegt werden können, ohne dass die WTG-

Anlage 1

Behörde eingeschaltet werden muss. Die Ombudsperson wird nur auf ein entsprechendes Ersuchen hin tätig.

Der zu klärende Sachverhalt muss sich auf ein Leistungsangebot innerhalb des Kreises Mettmann beziehen. Beschwerden können bei der Ombudsperson schriftlich (Brief oder E-Mail), persönlich oder telefonisch eingereicht werden.

Die Ombudsperson soll hierfür regelmäßig Sprechstunden an einem geeigneten Ort in der Einrichtung, bei Bedarf auch in der Kreisverwaltung, anbieten und möglichst zu festen Zeiten telefonisch erreichbar sein. Sofern eine dritte Person eine Beschwerde vorträgt, muss sich die Ombudsperson bei der betroffenen Person oder deren rechtlicher Vertretung rückversichern, ob sie in dieser Angelegenheit tätig werden soll.

Sollte die Ombudsperson in einer Beschwerdeangelegenheit tätig werden, wendet sie sich an die betroffene Einrichtung oder den betroffenen Dienst und holt entweder eine Stellungnahme ein oder bittet um ein gemeinsames Gespräch.

Die Ombudsperson erhält einmal jährlich von sämtlichen Einrichtungen eine Aufstellung über Art, Anzahl und Dauer freiheitsentziehender Unterbringungen sowie freiheitsbeschränkender und freiheitsentziehender Maßnahmen (§ 8a Abs. 6 WTG).

Werden der Ombudsperson Mängel in der pflegerischen Versorgung oder personellen Besetzung einer Einrichtung bekannt, so werden diese mit Zustimmung der meldenden Person direkt an die WTG-Behörde weitergeleitet bzw. wird die meldende Person aufgefordert, selbst mit der WTG-Behörde Kontakt aufzunehmen.

Ein Austausch zwischen der Ombudsperson und der WTG-Behörde sollte sowohl regelhaft als auch bei besonderem Anlass erfolgen. Darüber hinaus berichtet die Ombudsperson spätestens bis zum 31. März des Folgejahres der WTG-Behörde über ihre Tätigkeit im abgelaufenen Kalenderjahr.

Der Bericht soll insbesondere Informationen enthalten zu

- Zahl der Anfragen,
- Gegenstand der Anfragen,
- Zahl der einvernehmlich abgeschlossenen Fälle,
- Zahl der an die WTG-Behörde weitergeleiteten Anfragen / Beschwerden,
- aufgewendete Zeit im Berichtszeitraum.

Diese Informationen werden dem Sozialausschuss und der Kommunalen Konferenz für Gesundheit Alter und Pflege im Rahmen der Tätigkeitsberichte zur Verfügung gestellt.

Nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsperson gehören dagegen Angelegenheiten, die sich explizit aus einer öffentlich-rechtlichen Beziehung zwischen den Nutzerinnen und Nutzern und dem Träger der Pflegeversicherung (SGB XI) bzw. der Sozialhilfe (SGB XII) ergeben.

Angelegenheiten der behördlichen Qualitätssicherung (§§ 14 ff. WTG NRW) zählen ebenfalls nicht zu den Obliegenheiten der Ombudsperson. Die Ombudsperson kann den Konfliktparteien allgemeine Informationen zur Verfügung stellen und auch an andere Beratungsstellen oder Ansprechpartner_innen verweisen.

Eine Rechtsberatung findet nicht statt.

Die Ombudsperson ist verpflichtet, über die im Rahmen ihrer Tätigkeit bekannt gewordenen persönlichen Daten und Betriebsgeheimnisse Stillschweigen zu bewahren. Dies gilt auch nach der Beendigung ihrer Tätigkeit als Ombudsperson.

5. Rechte der Ombudsperson

Die Leistungsanbietenden sind verpflichtet, die Wahrnehmung der Aufgaben der Ombudspersonen zu ermöglichen und ihnen zu den üblichen Geschäftszeiten den Zutritt zu den gemeinschaftlichen Räumen zu gewähren. Damit die bestellte Ombudsperson ihre Aufgaben der Interessenvertretung ausüben kann, sind ihr auf Anfrage die Prüfberichte über Regelprüfungen unter Anonymisierung personenbezogener Daten anderer Nutzerinnen und Nutzer auszuhändigen.

6. Anforderungen an die Ombudsperson

Die Ombudsperson soll nach ihrer Persönlichkeit und ihren Fähigkeiten für dieses Amt geeignet sein. Zu den in der Person liegenden Voraussetzungen gehört, dass eine Ombudsperson über eine gewisse Reife, Berufs- und Lebenserfahrung verfügen sollte. Eine Ombudsperson nimmt die Rolle eines unparteiischen Schiedsrichters ein. Sie vermittelt zwischen zwei Seiten im Falle einer Unklarheit oder eines Konflikts und bemüht sich um befriedigende Lösungen für beide Seiten. Eine Ombudsperson muss daher insbesondere über eine sogenannte Konfliktkompetenz verfügen, also die Fähigkeit, Konflikte zu erkennen, zu analysieren, zu steuern und zu lösen. Weiterhin muss die Ombudsperson ausgeprägte kommunikative Fähigkeiten und Verhandlungsgeschick besitzen. Sie muss Informationen verstehen und Konfliktsituationen analysieren können, Zusammenhänge hinterfragen und passende Fragen stellen. Außerdem sollte die Ombudsperson sozial kompetent und emphatisch sein, sie sollte sich gut in andere Menschen hineinversetzen können und die Ansichten, Emotionen, Wünsche und Ziele aller Konfliktparteien nachvollziehen können. Sie muss offen für Argumente beider Seiten sein, um deren Vertrauen zu gewinnen. Dadurch wird die Offenheit für Kompromisse und einvernehmliche Lösungen gefördert. Eine gesunde Menschenkenntnis, Geduld sowie ein ausreichendes freies Zeitbudget sind wesentliche Voraussetzungen.

Aus fachlicher Sicht sind grundlegende Kenntnisse des Wohn- und Teilhabegesetzes und des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetzes erforderlich. Berufliche Vorerfahrungen, z.B. im Bereich Soziales, Gesundheitswesen, Sozialarbeit, rechtliche Betreuung oder auch Verwaltung sind hilfreich und wünschenswert. Ein inhaltlicher Bezug aus einer (vormaligen) hauptberuflichen Tätigkeit zu der Arbeit in Einrichtungen und Diensten nach dem WVG NRW ist kein Hinderungsgrund.

Für die Unabhängigkeit der Ombudsstelle ist sicherzustellen, dass die Ombudsperson keine widerstreitenden Interessen durch eine derzeitige Tätigkeit vertritt. Eine Befassung mit Angelegenheiten, die die Ombudsperson selbst oder ihre An- und Zugehörigen betrifft, ist durch Gewährleistung einer Vertretungsregelung ausgeschlossen.

7. Ausschlusskriterien

Eine Person, die rechtskräftig wegen einer Straftat gegen das Leben, die sexuelle Selbstbestimmung oder die persönliche Freiheit oder wegen vorsätzlicher Körperverletzung, wegen Diebstahls oder wegen einer gemeingefährlichen Straftat verurteilt worden ist, kann nicht zur Ombudsperson nach § 16 WTG bestellt werden.

Zu diesem Zweck muss (analog zur Bestellung ehrenamtlicher Betreuer) bei der Bestellung in die Funktion und bei der Wiederbestellung (nach drei Jahren) von der zu bestellenden Person ein Führungszeugnis nach § 30 Abs. 5 des Bundeszentralregistergesetzes (Führungszeugnis auf Antrag zur Vorlage bei einer Behörde) vorgelegt werden.

8. Bestellung, Rücktritt und Abberufung der Ombudsperson

Der Kreis Mettmann bestellt erstmalig im Jahr 2024 Ombudspersonen nach § 16 WTG NRW.

Ein prägendes Merkmal der Tätigkeit ist die Unabhängigkeit der Ombudsperson.

Daher sollte die Aufgabe der Betrauung mit diesem Ehrenamt der Kommunalen Konferenz für Gesundheit Alter und Pflege (KKGAP) übertragen werden.

Vorschläge zur Benennung werden der KKGAP vorgebracht. Das Kreissozialamt kann ebenfalls Vorschläge einbringen.

Die Aufgabe soll grundsätzlich von drei Personen, die sich im Kreisgebiet gegenseitig vertreten, wahrgenommen werden. Grundsätzlich endet die Bestellung nach Ablauf von drei Jahren. Eine erneute Bestellung derselben Person ist möglich.

Die Ombudsperson kann jederzeit ohne Angabe von Gründen von ihrem Amt zurücktreten. Die KKGAP kann die Ombudsperson von ihrem Amt entbinden, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn die Ombudsperson ihre Pflichten grob verletzt hat oder ihre Tätigkeit nicht mehr ordnungsgemäß ausüben kann.

9. Finanzielle Auswirkungen

Die Ombudsperson arbeitet ehrenamtlich. Sie erhält eine Aufwandsentschädigung im Rahmen der Ehrenamtspauschale (2023: 840,00 € jährlich) und eine Fahrtkostenerstattung.

Sachkosten für die Bekanntmachung des Angebotes in Form von Faltblättern, Visitenkarten etc. werden von der Kreisverwaltung Mettmann getragen. Gleiches gilt für die Bereitstellung einer ggfs. zentralen E-Mail-Adresse (sofern technisch möglich).

Sofern Gespräche mit den Ombudspersonen, vertraulich außerhalb der Einrichtung geführt werden sollen, wird seitens des Sozialamtes ein Besprechungsraum zur Verfügung gestellt.

Stand: 10.10.2023

Geschäftsordnung Ombudspersonen nach § 16 WTG NRW im Kreis Mettmann

Auf der Grundlage der Konzeption „Ombudspersonen nach § 16 WTG NRW im Kreis Mettmann“ wurde nachfolgende Geschäftsordnung erarbeitet, welche vom Kreistag mit der Einrichtung einer Ombudsperson nach § 16 WTG beschlossen wurde.

1. Funktion

Die Ombudsperson vermittelt auf Anfrage bei Streitigkeiten zwischen Leistungsanbietern und Nutzern bzw. Angehörigen über alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung nach dem WTG NRW. Sie ist von Weisungen frei und arbeitet vertrauensvoll mit der WTG-Behörde des Kreises Mettmann zusammen. Das Amt der Ombudsperson ist ein Ehrenamt.

2. Aufgaben

Ombudspersonen sollen auf Anfrage bei Streitigkeiten zwischen Leistungsanbietenden und Nutzenden beziehungsweise deren Angehörigen vermitteln. Es handelt sich daher um eine zusätzliche niederschwellige Instanz, die neutral (nicht aus dem System) auf Anfragen reagieren kann und sowohl eine gewisse Grunderfahrung auf dem Gebiet des Sozialen und Erfahrungen in der Gesprächsführung besitzt; vergleichbar „Schlichtern“.

Inhalt können alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung der Angebote nach dem WTG NRW sein. Die Ombudsperson vermittelt und schlichtet zum Beispiel bei:

- Art und Weise der Pflege und Betreuung,
- Unterkunft und Verpflegung,
- Organisation der medizinischen Betreuung,
- Vertragsangelegenheiten und Barbetragverwaltung,
- Verlust von Wertgegenständen,
- Gestaltung der Teilhabe am Leben in der Gesellschaft,
- Sicherung der Selbstbestimmungsrechte und der Gleichbehandlung,
- Mitspracherecht bei der Belegung im Zwei-Bett-Zimmer,
- Gewährleistung sonstiger Informations-, Mitbestimmungs-, Mitsprache- und Beratungsrechte.
- Seit der Neufassung des WTG NRW kann die Ombudsperson den Nutzerinnen und Nutzern auch als Ansprechpartner nach der Anwendung von freiheitsentziehenden Maßnahmen zur Verfügung stehen.

Ihre Schlichtungs- und Beratungsfunktion üben Ombudspersonen in folgenden Leistungsangeboten aus:

- Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot (z.B. klassische Altenpflegeeinrichtungen, Wohnstätten für Menschen mit Behinderung)
- Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen,
- Angebote des Servicewohnens,
- ambulante Dienste,
- Gasteinrichtungen (Tagespflegeeinrichtungen, Tagesstätten, Kurzzeitpflegeeinrichtungen, Hospize) und
- Angebote in den anerkannten Werkstätten für behinderte Menschen.

Die Leistungsanbietenden haben den Ombudspersonen deren Aufgabenwahrnehmung zu ermöglichen und innerhalb der üblichen Geschäftszeiten auch Zutritt zu den gemeinschaftlichen Räumen zu gewähren.

3. Rechte und Pflichten

Der Ombudsperson obliegen die nachfolgenden Rechte und Pflichten.

3.1 Einschaltung, Neutralität

Die Ombudsperson wird nur auf Anfrage bzw. Einwilligung oder Beauftragung durch den Nutzenden oder seinen gesetzlichen Vertreter tätig. In Angelegenheiten, welche die Ombudsperson selbst oder einen Angehörigen betrifft, oder wenn eine sonstige Befangenheit vorliegt, darf die Ombudsperson nicht tätig werden. Nach § 24 der KrO gilt § 31 der Gemeindeordnung NRW entsprechend. In diesen Fällen vertreten sich die Ombudspersonen gegenseitig.

3.2 Verschwiegenheit

Die Ombudsperson ist verpflichtet, über die im Rahmen ihrer Tätigkeit bekannt gewordenen persönlichen Daten und Betriebsgeheimnisse Stillschweigen zu bewahren. Dies gilt auch nach der Beendigung ihrer Tätigkeit als Ombudsperson.

3.3 Betretungsrecht

Die Ombudsperson hat das Recht, die gemeinschaftlichen Räume der Wohn- und Betreuungseinrichtungen nach dem WTG NRW zu den üblichen Geschäftszeiten zu betreten (§ 16 WTG NRW).

3.4 Akteneinsicht

Die Ombudsperson ist nach vorheriger schriftlicher Einwilligung des Nutzenden bzw. seiner gesetzlichen Vertretung berechtigt, Einblick in die persönlichen bzw. vertraglichen Daten zu nehmen. Dies gilt auch, wenn eine schriftliche Erklärung im Einzelfall nicht möglich oder zweckmäßig ist, der Nutzende diese Einwilligung jedoch im Beisein der Ombudsperson gegenüber dem Leistungserbringer mündlich erteilt.

Damit die bestellte Ombudsperson ihre Aufgaben der Interessenvertretung ausüben kann, sind ihr auf Anfrage die Prüfberichte über Regelprüfungen unter Anonymisierung personenbezogener Daten anderer Nutzerinnen und Nutzer auszuhändigen.

Darüber hinaus sind die Einrichtungen verpflichtet, ihnen einmal jährlich eine Aufstellung über Art, Anzahl und Dauer der freiheitsentziehenden und freiheitsbeschränkenden Maßnahmen vorzulegen.

3.5 Berichte

Die Ombudsperson berichtet bis zum 31. März des Folgejahres der WTG-Behörde über ihre Tätigkeit im abgelaufenen Kalenderjahr. Der Bericht soll insbesondere Informationen enthalten zu

- Zahl der Anfragen
- Gegenstand der Anfragen
- Zahl der einvernehmlich abgeschlossenen Fälle
- Zahl der an die WTG-Behörde weitergeleiteten Anfragen / Beschwerden

- aufgewendete Zeit im Berichtszeitraum.

Diese Informationen werden dem Sozialausschuss und der Kommunalen Konferenz für Gesundheit Alter und Pflege im Rahmen der Tätigkeitsberichte zur Verfügung gestellt.

4. Bestellung

Die Ombudsperson soll nach ihrer Persönlichkeit und ihren Fähigkeiten für dieses Ehrenamt geeignet sein. Sie wird nach demokratischen Grundsätzen bestellt.

4.1 Anforderungen

Die Ombudsperson soll nach ihrer Persönlichkeit und ihren Fähigkeiten für dieses Amt geeignet sein. Zu den in der Person liegenden Voraussetzungen gehört, dass eine Ombudsperson über eine gewisse Reife, Berufs- und Lebenserfahrung verfügen sollte. Eine Ombudsperson nimmt die Rolle eines unparteiischen Schiedsrichters ein. Sie vermittelt zwischen zwei Seiten im Falle einer Unklarheit oder eines Konflikts und bemüht sich um befriedigende Lösungen für beide Seiten. Eine Ombudsperson muss daher insbesondere über eine sogenannte Konfliktkompetenz verfügen, also die Fähigkeit, Konflikte zu erkennen, zu analysieren, zu steuern und zu lösen. Weiterhin muss die Ombudsperson ausgeprägte kommunikative Fähigkeiten und Verhandlungsgeschick besitzen. Sie muss Informationen verstehen und Konfliktsituationen analysieren können, Zusammenhänge hinterfragen und passende Fragen stellen. Außerdem sollte die Ombudsperson sozial kompetent und emphatisch sein, sie sollte sich gut in andere Menschen hineinversetzen können und die Ansichten, Emotionen, Wünsche und Ziele aller Konfliktparteien nachvollziehen können. Sie muss offen für Argumente beider Seiten sein, um deren Vertrauen zu gewinnen. Dadurch wird die Offenheit für Kompromisse und einvernehmliche Lösungen gefördert. Eine gesunde Menschenkenntnis, Geduld sowie ein ausreichendes freies Zeitbudget sind wesentliche Voraussetzungen.

Aus fachlicher Sicht sind grundlegende Kenntnisse des Wohn- und Teilhabegesetzes und des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetzes erforderlich. Berufliche Vorerfahrungen, z.B. im Bereich Soziales, Gesundheitswesen, Sozialarbeit, rechtliche Betreuung oder auch Verwaltung sind hilfreich und wünschenswert. Ein inhaltlicher Bezug aus einer (vormaligen) hauptberuflichen Tätigkeit zu der Arbeit in Einrichtungen und Diensten nach dem WTG NRW ist kein Hinderungsgrund.

Für die Unabhängigkeit der Ombudsstelle ist sicherzustellen, dass die Ombudsperson keine widerstreitenden Interessen durch eine derzeitige Tätigkeit vertritt. Eine Befassung mit Angelegenheiten, die die Ombudsperson selbst oder ihre An- und Zugehörigen betrifft, ist durch Gewährleistung einer Vertretungsregelung ausgeschlossen.

4.2 Ausschlusskriterien

Eine Person, die rechtskräftig wegen einer Straftat gegen das Leben, die sexuelle Selbstbestimmung oder die persönliche Freiheit oder wegen vorsätzlicher Körperverletzung, wegen Diebstahls oder wegen einer gemeingefährlichen Straftat verurteilt worden ist, kann nicht zur Ombudsperson nach § 16 WTG bestellt werden.

Zu diesem Zweck muss (analog zur Bestellung ehrenamtlicher Betreuer) bei der Bestellung in die Funktion und bei der Wiederbestellung (nach drei Jahren) von der zu bestellenden Person ein Führungszeugnis nach § 30 Abs. 5 des Bundeszentralregistergesetzes (Führungszeugnis auf Antrag zur Vorlage bei einer Behörde) vorgelegt werden.

4.3 Örtliche Zuständigkeit

Mit Blick auf die Größe und Struktur des Kreises Mettmann sollte die Benennung von drei Ombudspersonen angestrebt werden.

Hierbei sollte die Aufgabe mit regionalen Verantwortungsbereichen (Nord, Mitte und Süd) wahrgenommen werden.

- zum Bezirk Nord zählen die Wohn- und Betreuungseinrichtungen in Ratingen, Heiligenhaus, und Velbert (80 Einrichtungen und 65 ambulante Dienste),
- zum Bezirk Mitte zählen die Wohn- und Betreuungseinrichtungen in Mettmann, Wülfrath Erkrath und Haan (80 Einrichtungen und 36 ambulante Dienste) und
- zum Bezirk Süd zählen die Wohn- und Betreuungseinrichtungen in Hilden, Langenfeld und Monheim (64 Einrichtungen und 45 ambulante Dienste).

Für jeden Bezirk wird eine Ombudsperson bestellt. Die Ombudspersonen vertreten sich eigenverantwortlich untereinander. Sollte in einem Bezirk der Ombudsplatz vakant sein, so sollten die anderen Ombudspersonen bis zur Benennung einer Nachfolge auch in dem vakanten Bezirk tätig werden.

Die Bestellung soll jeweils für **drei** Jahre erfolgen. Eine erneute Bestellung ist möglich.

5. Verfahren

Der Kreis Mettmann bestellt erstmalig im Jahr 2024 Ombudspersonen nach § 16 WTG NRW.

Ein prägendes Merkmal der Tätigkeit ist die Unabhängigkeit der Ombudsperson.

Daher sollte die Aufgabe der Betreuung mit diesem Ehrenamt der Kommunalen Konferenz für Gesundheit Alter und Pflege (KKGAP) übertragen werden.

Vorschläge zur Benennung werden der KKGAP vorgebracht. Das Kreissozialamt wird ebenfalls Vorschläge einbringen.

Die KKGAP kann von einem Vorschlagsrecht Gebrauch machen und kann ebenfalls eine qualifizierte Bewertung von Vorschlägen einschließlich Benennung vornehmen. Auch mit Blick auf den Verwaltungsaufwand erscheinen Nach- und Neubenennungen über die KKGAP ökonomischer.

Die Ombudsperson kann jederzeit ohne Angabe von Gründen von ihrem Amt zurücktreten. Die KKGAP kann die Ombudsperson von ihrem Amt entbinden, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn die Ombudsperson ihre Pflichten grob verletzt hat oder ihre Tätigkeit nicht mehr ordnungsgemäß ausüben kann.

6. Abberufung und Rücktritt

Die KKGAP kann nach Anhörung der Ombudsperson diese von ihrem Amt entbinden, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn die Ombudsperson ihre Pflichten grob verletzt hat oder ihre Tätigkeit nicht mehr ordnungsgemäß ausüben kann.

Die Ombudsperson kann jederzeit ohne Angabe von Gründen von ihrem Amt zurücktreten.

7. Verfahren zur Abrechnung der Aufwandsentschädigung

Die Ombudsperson versieht ihre Arbeit ehrenamtlich. Sie erhält eine jahresbezogene pauschale Aufwandsentschädigung, die sich gemäß § 3 Nr. 26 a Einkommensteuergesetz an dem Steuerfreibetrag in Höhe von derzeit 840,00 Euro im Jahr bemisst.

Zusätzlich werden die Fahrtkosten nach Vorlage des Fahrtenbuches in tatsächlicher Höhe abgerechnet. Es wird eine Wegstreckenentschädigung entsprechend der Regelung im Landesreiskostengesetz von 30 Cent je Kilometer, für ein zweirädriges Kraftfahrzeug von 20 Cent je Kilometer (Anmerkung: Für Fahrtkosten im Zeitraum vom 01.01.2024 bis 31.12.2024 beträgt die Wegstreckenentschädigung 35 Cent je Kilometer, für zweirädrige Kraftfahrzeuge 23 Cent je Kilometer) gewährt. Mit diesen Pauschalsätzen sind die Kosten der Fahrzeugvollversicherung abgegolten.

Nach § 16 Abs1 Nr.3 WTG NRW ist beabsichtigt, dass die neu eingerichtete Monitoring- und Beschwerdestelle im Rahmen ihrer Aufgaben den Informationsaustausch, die Beratung und Unterstützung der kommunalen Ombudspersonen zentral wahrnehmen soll.

Ändern sich die gesetzlichen Beträge, so gelten diese auch unmittelbar nach dieser Geschäftsordnung.

Erhaltene Aufwandsentschädigungen aus einer Tätigkeit, die nach Ziffer 4.2 nachträglich als nichtig festgestellt wurden, wurden zu Unrecht erlangt und sind dem Kreis Mettmann zu erstatten. Entsprechendes gilt in Fällen der Abberufung.

Die Abrechnung erfolgt über die WTG-Behörde nach Vorlage; spätestens zum 01.12. eines jeden Kalenderjahres.

8. Inkrafttreten, Evaluationsklausel

Diese Geschäftsordnung tritt mit Beschluss des Kreistages in Kraft.

Über Änderungen beschließt der Kreistag soweit das Gesetz nichts Abweichendes regelt.

Stand: 10.10.2023

Wir sind das neanderland

Postanschrift: Kreisverwaltung Mettmann · Postfach · 40806 Mettmann

An die

Mitglieder der KKGAP

per Mail

Ihr Schreiben ./.
Aktenzeichen 50-4
Datum 30.04.2024
Bitte geben Sie bei jeder
Antwort das Aktenzeichen an.

Auskunft erteilt Herr Albers
Zimmer 4.355
Tel. 02104 99- 2136
Fax 02104 99-
E-Mail heimaufsicht@kreis-mettmann.de

Einrichtung von Ombudspersonen nach dem Wohn- und Teilhabegesetz Nordrhein-Westfalen (WTG NRW) im Kreis Mettmann

Sehr geehrte Damen und Herren,

der Kreistag des Kreises Mettmann hat in seiner Sitzung vom 14.12.2023 das Konzept und die Geschäftsordnung zur Einrichtung von Ombudspersonen nach dem Wohn- und Teilhabegesetz Nordrhein-Westfalen (WTG NRW) beschlossen. Einen kurzen Sachstandsbericht zur geplanten Vorgehensweise wurde Ihnen bereits in der Kommunalen Konferenz Gesundheit, Alter und Pflege (KKGAP) am 29.11.2023 vorgestellt.

Auf der Grundlage der Konzeption kann die KKGAP Vorschläge für die Ombudspersonen vorbringen. Die Benennung der Ombudspersonen erfolgt ebenfalls durch die KKGAP.

Gesucht werden daher

- drei Ombudspersonen
- für einen Zeitraum von drei Jahren
- auf ehrenamtlicher Basis.

Eine kurze Zusammenstellung der Rahmenbedingungen, der Inhalte, Rechte, etc. wurden in Form einer **FAQ** aufbereitet.

Sollten Sie Interessierte aus Ihren Netzwerken kennen, sprechen Sie diese gerne an. Das Kreissozialamt ist auch weiterhin auf der Suche nach geeigneten Persönlichkeiten. Für Rückfragen oder auch für Interessierte stehen der Leiter der WTG-Behörde, Herr Frank Albers, heimaufsicht@kreis-mettmann.de, 02104-99-2136, sowie der Leiter des Kreissozialamtes, Herr Martin Klemmer, 02104-99-2101, gerne zur Verfügung.

...

Dienstgebäude
Düsseldorfer Str. 47
40822 Mettmann

Homepage
www.kreis-mettmann.de

Telefon (Zentrale)
02104 99-0
Fax (Zentrale)
02104 99-4444
E-Mail (Zentrale)
kme@kreis-mettmann.de

Besuchszeit
08:30 bis 12:00 Uhr
und nach Vereinbarung
Straßenverkehrsamt
07:30 bis 12:00 Uhr und
Do. von 14:00 bis 17:30 Uhr

Konto
Kreissparkasse Düsseldorf
IBAN: DE 69 3015 0200 0001 0005 04
SWIFT-BIC: WELADED1KSD

Die WTG-Behörde wird den Prozess begleiten und auch für die Bekanntmachungen der Ombudspersonen zuständig sein.

Es ist vorgesehen, mit potenziell Interessierten ein Kennenlerngespräch mit der WTG-Behörde zu führen. Dort können auch offene Fragen geklärt werden. Ziel ist, eine **Kurzvita** als Basis für die Benennung durch die KKGAP einzubringen.

Vorschläge und Anregungen bitten wir, bis zum 21.05.2024 an heimaufsicht@kreis-mettmann.de zu übersenden.

Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung!

Mit freundlichen Grüßen


In Vertretung


Marcus Kowalczyk
Sozialdezernent

Im Auftrag


Martin Klemmer
Sozialamtsleiter

Im Auftrag


Frank Albers
Leiter WTG-Behörde

FAQ Fragen zur Ombudsperson

1. Was ist eine Ombudsperson?

Eine Ombudsperson ist heutzutage häufig eine ehrenamtlich tätige Person, die die Aufgabe einer unparteiischen Schiedsstelle erfüllt. Diese versucht zwischen verschiedenen Parteien außergerichtlich die Lösung eines Problems zu erzielen. Sie betrachtet dabei die Streitigkeit unabhängig, wägt die Argumente aller Parteien ab und vergleicht Aufwand, Kosten und Schäden, um eine zufriedenstellende Lösung für alle Beteiligten zu erreichen. Letztendlich spricht sie eine Empfehlung aus, wie der Streitfall gelöst werden könnte. In vielen Bereichen sorgen Ombudspersonen in Deutschland für die Schlichtung von Streitigkeiten und verfügen über branchenspezifische Fachkenntnisse.

2. Kann jeder Ombudsperson werden?

Die Ombudsperson soll nach ihrer Persönlichkeit und ihren Fähigkeiten für dieses Amt geeignet sein. Zu den in der Person liegenden Voraussetzungen gehört, dass eine Ombudsperson über eine gewisse Reife, Berufs- und Lebenserfahrung verfügen sollte. Grunderfahrungen auf dem Gebiet des Sozialen sind sehr empfehlenswert.

3. Wieviel verdient eine Ombudsperson?

Die Ombudsperson arbeitet ehrenamtlich. Sie erhält eine Aufwandsentschädigung im Rahmen der Ehrenamtszuschale (840,00 € jährlich).

4. Werden die Fahrtkosten erstattet?

Es wird eine Fahrtkostenerstattung gezahlt.

5. Muss ich mich für eine gewisse Zeit verpflichten?

Eine Bestellung ist für drei Jahre vorgesehen. Eine erneute Bestellung ist möglich. Es ist möglich, ohne Angaben von Gründen sein Amt niederzulegen.

6. Welche Aufgaben hat eine Ombudsperson?

Ombudspersonen sollen auf Anfrage bei Streitigkeiten zwischen Leistungsanbietenden und Nutzenden beziehungsweise deren Angehörigen vermitteln. Es handelt sich daher um eine zusätzliche niederschwellige Instanz, die neutral (nicht aus dem System) auf Anfragen reagieren kann und sowohl eine gewisse Grunderfahrung auf dem Gebiet des Sozialen und Erfahrungen in der Gesprächsführung besitzt; vergleichbar „Schlichtern“.

7. Welche Fragen können die Ombudspersonen beantworten?

- Art und Weise der Pflege und Betreuung,
- Unterkunft und Verpflegung,
- Organisation der medizinischen Betreuung,
- Vertragsangelegenheiten und Barbetragverwaltung,
- Verlust von Wertgegenständen,
- Gestaltung der Teilhabe am Leben in der Gesellschaft,
- Sicherung der Selbstbestimmungsrechte und der Gleichbehandlung,
- Mitspracherecht bei der Belegung im Zwei-Bett-Zimmer,
- Gewährleistung sonstiger Informations-, Mitbestimmungs-, Mitsprache- und Beratungsrechte.

- Seit der Neufassung des WTG NRW kann die Ombudsperson den Nutzerinnen und Nutzern auch als Ansprechpartner nach der Anwendung von freiheitsentziehenden Maßnahmen zur Verfügung stehen.

8. Wie viele Ombudspersonen werden bestellt?

Die Aufgabe soll grundsätzlich von drei Personen, die sich im Kreisgebiet gegenseitig vertreten, wahrgenommen werden. Hierbei sollte die Aufgabe mit regionalen Verantwortungsbereichen (Nord, Mitte und Süd) wahrgenommen werden. Eine Vertretung ist eigenverantwortlich untereinander sicherzustellen.

9. Habe ich Rechte und Pflichten als Ombudsperson?

Die Leistungsanbietenden sind verpflichtet, die Wahrnehmung der Aufgaben der Ombudspersonen zu ermöglichen und ihnen zu den üblichen Geschäftszeiten den Zutritt zu den gemeinschaftlichen Räumen zu gewähren. Damit die bestellte Ombudsperson ihre Aufgaben der Interessenvertretung ausüben kann, sind ihr auf Anfrage die Prüfberichte über Regelprüfungen unter Anonymisierung personenbezogener Daten anderer Nutzerinnen und Nutzer auszuhändigen.

- **Einschaltung, Neutralität**

Die Ombudsperson wird nur auf Anfrage bzw. Einwilligung oder Beauftragung durch den Nutzenden oder seinen gesetzlichen Vertreter tätig. In Angelegenheiten, welche die Ombudsperson selbst oder einen Angehörigen betrifft, oder wenn eine sonstige Befangenheit vorliegt, darf die Ombudsperson nicht tätig werden. Nach § 24 der KrO gilt § 31 der Gemeindeordnung NRW entsprechend. In diesen Fällen vertreten sich die Ombudspersonen gegenseitig.

- **Verschwiegenheit**

Die Ombudsperson ist verpflichtet, über die im Rahmen ihrer Tätigkeit bekannt gewordenen persönlichen Daten und Betriebsgeheimnisse Stillschweigen zu bewahren. Dies gilt auch nach der Beendigung ihrer Tätigkeit als Ombudsperson.

- **Betretungsrecht**

Die Ombudsperson hat das Recht, die gemeinschaftlichen Räume der Wohn- und Betreuungseinrichtungen nach dem WTG NRW zu den üblichen Geschäftszeiten zu betreten (§ 16 WTG NRW).

- **Akteneinsicht**

Die Ombudsperson ist nach vorheriger schriftlicher Einwilligung des Nutzenden bzw. seiner gesetzlichen Vertretung berechtigt, Einblick in die persönlichen bzw. vertraglichen Daten zu nehmen. Dies gilt auch, wenn eine schriftliche Erklärung im Einzelfall nicht möglich oder zweckmäßig ist, der Nutzende diese Einwilligung jedoch im Beisein der Ombudsperson gegenüber dem Leistungserbringer mündlich erteilt. Damit die bestellte Ombudsperson ihre Aufgaben der Interessenvertretung ausüben kann, sind ihr auf Anfrage die Prüfberichte über Regelprüfungen unter Anonymisierung personenbezogener Daten anderer Nutzerinnen und Nutzer auszuhändigen. Darüber hinaus sind die Einrichtungen verpflichtet, ihnen einmal jährlich eine Aufstellung über Art, Anzahl und Dauer der freiheitsentziehenden und freiheitsbeschränkenden Maßnahmen vorzulegen.

- **Berichte**

Die Ombudsperson berichtet bis zum 31. März des Folgejahres der WTG-Behörde über ihre Tätigkeit im abgelaufenen Kalenderjahr. Der Bericht soll insbesondere Informationen enthalten zu

- a) Zahl der Anfragen
- b) Gegenstand der Anfragen
- c) Zahl der einvernehmlich abgeschlossenen Fälle
- d) Zahl der an die WTG-Behörde weitergeleiteten Anfragen / Beschwerden
- e) aufgewendete Zeit im Berichtszeitraum.

Diese Informationen werden dem Sozialausschuss und der Kommunalen Konferenz für Gesundheit Alter und Pflege im Rahmen der Tätigkeitsberichte zur Verfügung gestellt.

10. Muss ich Gesetze kennen?

Grundlegende Kenntnisse des Wohn- und Teilhabegesetzes und des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetzes sind erforderlich. Berufliche Vorerfahrungen, z.B. im Bereich Soziales, Gesundheitswesen, Sozialarbeit, rechtliche Betreuung oder auch Verwaltung sind hilfreich und wünschenswert. Ein inhaltlicher Bezug aus einer (vormaligen) hauptberuflichen Tätigkeit zu der Arbeit in Einrichtungen und Diensten nach dem WTG NRW ist kein Hinderungsgrund.

11. Auf welcher „Eskalationsebene“ kann die Ombudsperson beratend tätig werden?

Die Ombudsperson ist für „niedrigschwellige“ Lösungen aufzusuchen, d.h. es geht um ein Gesprächsangebot mit dem Ziel einer Klärung, einer Vermittlung, mitunter einer Mediation. Nur eine niedrige Eskalationsebene kann Gegenstand der Beratung sein. Die Anrufung einer Ombudsperson darf nicht als „Ebene des Scheiterns“ angesehen werden, im Gegenteil: Es soll zu einer Kontaktaufnahme mit einer Ombudsperson innerhalb einer Einrichtung ermutigt werden.

<https://wissenschaftliche-integritaet.de/kommentare/faq-ombudswesen/>

12. Wie kann ich als Betroffener Kontakt zu einer Ombudsperson aufnehmen?

Beschwerden können bei der Ombudsperson schriftlich (Brief oder E-Mail), persönlich oder telefonisch eingereicht werden.

Die Ombudsperson soll hierfür regelmäßig Sprechstunden an einem geeigneten Ort in der Einrichtung, bei Bedarf auch in der Kreisverwaltung, anbieten und möglichst zu festen Zeiten telefonisch erreichbar sein. Sofern eine dritte Person eine Beschwerde vorträgt, muss sich die Ombudsperson bei der betroffenen Person oder deren rechtlicher Vertretung rückversichern, ob sie in dieser Angelegenheit tätig werden soll.

13. Kann jeder Ombudsperson werden?

Nein, eine Person, die rechtskräftig wegen einer Straftat gegen das Leben, die sexuelle Selbstbestimmung oder die persönliche Freiheit oder wegen vorsätzlicher Körperverletzung, wegen Diebstahls oder wegen einer gemeingefährlichen Straftat verurteilt worden ist, kann nicht zur Ombudsperson nach § 16 WTG bestellt werden. Zu diesem Zweck muss (analog zur Bestellung ehrenamtlicher Betreuer) bei der Bestellung in die Funktion und bei der Wiederbestellung (nach drei Jahren) von der zu bestellenden Person ein Führungszeugnis nach § 30 Abs. 5 des Bundeszentralregistergesetzes (Führungszeugnis auf Antrag zur Vorlage bei einer Behörde) vorgelegt werden.

14. Was muss ich der WTG-Behörde melden?

Informationen über Mängel in der pflegerischen Versorgung und der personellen Besetzung müssen an die WTG-Behörde weitergeleitet werden, da für diese Aspekte das ausschließliche Prüfrecht der WTG-Behörde gilt.

15. Für welche Einrichtungsarten wird die Ombudsperson bestellt?

- Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot (z.B. klassische Altenpflegeeinrichtungen, Wohnstätten für Menschen mit Behinderung)
- Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen,
- Angebote des Servicewohnens,
- ambulante Dienste,
- Gasteinrichtungen (Tagespflegeeinrichtungen, Tagesstätten, Kurzzeitpflegeeinrichtungen, Hospize) und
- Angebote in den anerkannten Werkstätten für behinderte Menschen.

16. Welche Voraussetzungen und Anforderungen muss eine Ombudsperson erfüllen?

Die Ombudsperson soll nach ihrer Persönlichkeit und ihren Fähigkeiten für dieses Amt geeignet sein. Zu den in der Person liegenden Voraussetzungen gehört, dass eine Ombudsperson über eine gewisse Reife, Berufs- und Lebenserfahrung verfügen sollte. Eine Ombudsperson nimmt die Rolle eines unparteiischen Schiedsrichters ein. Sie vermittelt zwischen zwei Seiten im Falle einer Unklarheit oder eines Konflikts und bemüht sich um befriedigende Lösungen für beide Seiten. Für die Unabhängigkeit der Ombudsstelle ist sicherzustellen, dass die Ombudsperson keine widerstreitenden Interessen durch eine derzeitige Tätigkeit vertritt. Eine Befassung mit Angelegenheiten, die die Ombudsperson selbst oder ihre An- und Zugehörigen betrifft, ist durch Gewährleistung einer Vertretungsregelung ausgeschlossen.

Kurzvita

- Vorname:** Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Nachname: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Geburtstag: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Adresse: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Telefon: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
E-Mail: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.



Bisherige Berufserfahrung

- Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Ausbildung / Fortbildungen

- Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Kenntnisse und Interessen

(z.B. Fremdsprachen, Hobbys)

- Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Ich bin mit der Veröffentlichung in der Konferenz für Gesundheit, Alter und Pflege einverstanden.

- ja nein