



## **Ombudsperson im Kreis Gütersloh**

**Richtlinie zur Etablierung und Arbeitsweise**

## 1. Allgemeines

Nach § 16 Abs. 2 des Wohn- und Teilhabegesetzes des Landes Nordrhein-Westfalen (WTG NRW) sollen die Kreise und kreisfreien Städte ehrenamtlich engagierte Personen zu Ombudspersonen bestellen.

Durch eine Ombudsperson soll die Teilhabe älterer und behinderter Menschen, die Angebote nach dem WTG NRW in Anspruch nehmen, gestärkt werden.

## 2. Aufgaben der Ombudsperson

Die Ombudsperson vermittelt und schlichtet bei Problemen und Streitfällen zwischen Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbietern und Nutzerinnen und Nutzern bzw. deren Angehörigen über alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistungsangebote nach dem WTG NRW im Kreis Gütersloh.

Durch die Tätigkeit der Ombudsperson soll erreicht werden, dass:

- a. ein respektvoller Umgang und Verständnis zwischen allen Beteiligten geschaffen wird,
- b. Vorurteile abgebaut werden,
- c. Missverständnisse geklärt werden,
- d. Bedürfnisse und/oder Wünsche offengelegt werden.

Die Ombudsperson kann zur Schlichtung Empfehlungen aussprechen, kann jedoch weder den Einrichtungen noch den Dienstleistern oder der WTG-Behörde Weisungen erteilen.

Zu den Leistungsangeboten nach dem WTG NRW **gehören**:

- Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot (Einrichtungen für Pflege und Eingliederungshilfe)
- Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen
- Angebote des Servicewohnens
- Gasteinrichtungen (Tages- und Kurzzeitpflegeeinrichtungen, Hospize)
- Ambulante Dienste
- Angebote in den anerkannten Werkstätten für behinderte Menschen

Nutzerinnen und Nutzer sind nach § 3 Abs. 3 WTG ältere oder pflegebedürftige Menschen oder Menschen mit Behinderungen, denen Wohn- und Betreuungsleistungen nach dem WTG angeboten werden oder die diese Leistungen tatsächlich in Anspruch nehmen.

Die Ombudsperson wird auf Anfrage tätig. Beispiele für die Inanspruchnahme einer Ombudsperson können dabei z.B. sein:

- die Art und Weise der Pflege, Betreuung und medizinischen Versorgung
- Gestaltung der Teilhabe am Leben in der Gesellschaft
- Sicherung der Selbstbestimmungsrechte und der Gleichbehandlung
- Mitspracherecht bei der Gestaltung des Individualbereiches
- Mitspracherecht bei der Belegung im 2-Bett-Zimmer
- Gewährleistung sonstiger Informations-, Mitbestimmungs-, Mitsprache- und Beratungsrechte

- Vertragsangelegenheiten inkl. Abrechnungen, Verwaltung und Abrechnung von Barbeträgen, Verlust von Wertgegenständen, hauswirtschaftliche Versorgung und Verpflegung

Zu den Aufgaben der Ombudsperson **gehören nicht** Angelegenheiten, die sich explizit aus einer öffentlich-rechtlichen Beziehung zwischen Nutzerinnen und Nutzern sowie dem Träger der Pflegeversicherung (SGB XI) bzw. dem Sozialhilfe- und Grundsicherungsträger (SGB XII) oder dem Träger der Eingliederungshilfe (SGB IX) ergeben.

Auch Angelegenheiten der behördlichen und beratenden Qualitätssicherung (§§14, 15, 17 WTG) zählen nicht zu den Aufgaben der Ombudsperson, ebenso weitere Aufgaben, die *nach dem WTG der Heimaufsicht bzw. anderen benannten Stellen vorbehalten sind (z. B. Entgegennahme von Meldungen zu Gewaltvorfällen in Einrichtungen).*

*Neben den definierten Aufgaben der Ombudsperson aus § 16 Abs. 2 WTG ergeben sich keine gegenseitigen Weisungsbefugnisse mit der WTG-Behörde.*

### 3. Rechte und Pflichten

Die Ombudsperson darf nur auf Anfrage bzw. mit Einwilligung oder Beauftragung des Nutzenden oder seines gesetzlichen Vertreters tätig werden. Die Kontaktaufnahme kann schriftlich, per E-Mail, telefonisch oder persönlich erfolgen. Die Kontaktdaten der Ombudsperson werden öffentlich bekanntgegeben.

Eine Einsichtnahme in die persönlichen bzw. vertraglichen Daten und die Dokumentation der Nutzerinnen und Nutzer darf aus Gründen des Datenschutzes nur mit vorheriger schriftlicher Einverständniserklärung des Nutzenden bzw. seines gesetzlichen Vertreters erfolgen.

Die Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter sind verpflichtet, die Wahrnehmung der Aufgaben der Ombudsperson zu ermöglichen und ihr zu den üblichen Geschäftszeiten Zutritt zu den gemeinschaftlichen Räumen zu gewähren.

Das Verfahren ist für die Beteiligten kostenlos.

Die Ombudsperson ist neutral gegenüber allen am Verfahren Beteiligten. Sie verpflichtet sich, über die im Rahmen ihrer Tätigkeit bekannt gewordenen persönlichen Daten und Betriebsgeheimnisse Stillschweigen zu bewahren. Dies gilt auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit.

Die Ombudsperson ist von Weisungen frei und arbeitet vertrauensvoll mit der WTG-Behörde zusammen. Sie berichtet einmal pro Jahr schriftlich über ihre Tätigkeit (Tätigkeitsbericht).

Die Berichterstattung soll dabei Angaben zu Zahl und Gegenstand der Anfragen bzw. Inanspruchnahmen, Zahl der einvernehmlich abgeschlossenen Fälle, Anzahl der an die WTG-Behörde weitergeleiteten Verfahren, zeitlicher Umfang der Tätigkeit im Berichtszeitraum enthalten.

Der Tätigkeitsbericht wird im Ausschuss für Arbeit und Soziales und in der Konferenz Alter und Pflege vorgestellt, in der die Ombudsperson einen ständigen Sitz haben soll (Beschluss durch die Mitglieder erforderlich).

#### 4. Anforderungsprofil

Personen, die die Funktion einer Ombudsperson übernehmen möchten, sollten über eine gewisse Lebens- und Berufserfahrung verfügen. Ein wertschätzender Umgang mit älteren und Pflegebedürftigen Menschen sowie Menschen mit Behinderungen ist Voraussetzung für die Tätigkeit als Ombudsperson. Wünschenswert wären berufliche Erfahrungen in den Bereichen Gesundheitswesen und Pflege, rechtlicher Betreuung, Sozialarbeit und Heilpädagogik sowie Verwaltung.

Darüber hinaus sollten umfassende kommunikative Fähigkeiten, Einfühlungsvermögen und Menschenkenntnis vorhanden sein.

Da die Ombudsperson regelmäßig Kontakt mit Personen hat, welche ein hohes Schutzbedürfnis haben, sollte im Vorfeld sichergestellt werden, dass keine rechtskräftigen Verurteilungen aufgrund von Straftaten vorliegen. Die persönliche Eignung ist zu Beginn der Tätigkeit mittels eines erweiterten Führungszeugnisses nachzuweisen. Änderungen sind von der Ombudsperson unverzüglich mitzuteilen.

#### 5. Verfahren

Die Verwaltung sucht nach einer geeigneten Person, welche die Funktion der Ombudsperson übernehmen möchte. Hierbei können z.B. die Seniorenbeiräte der Kommunen beteiligt werden.

Nachdem eine geeignete Person gefunden wurde, wird sie in einer Sitzung des Ausschusses für Arbeit und Soziales vorgestellt. Der Kreisausschuss bestellt daraufhin die Ombudsperson offiziell für eine Amtszeit von 2 Jahren.

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

Ebenso ist eine vorzeitige Abberufung von ihrem Amt durch den Ausschuss für Arbeit und Soziales möglich, sofern ein wichtiger Grund vorliegt. Dies kann z.B. der Fall sein, wenn die Ombudsperson ihre Pflichten grob verletzt hat oder die Aufgabe nicht ordnungsgemäß ausübt. Die WTG-Behörde hat hierzu ein Vorschlagsrecht.

#### 6. Aufwandsentschädigung und Sachkostenerstattung

Die Ombudsperson arbeitet ehrenamtlich. Es wird eine monatliche Aufwandsentschädigung in Höhe von 1/12 des Höchstsatzes der jährlichen Ehrenamtspauschale nach dem EstG gezahlt.

Damit sind die laufenden Kosten, die durch die Arbeit der Ombudsperson entstehen (Auslagen, privates Büro, Arbeitsmaterial, Fahrt- und Telefonkosten), abgegolten.