

WTG-BEHÖRDE.

Umsetzung des Wohn- und
Teilhabegesetzes (WTG)



KONZEPT
zur Einrichtung einer
Ombudsstelle gem. § 16 WTG



Kreis Coesfeld
Der Landrat
Abt. 50 - Soziales und Jobcenter
Friedrich-Ebert-Str. 7
48653 Coesfeld
Tel. 02541 / 18-0
Fax 02541 / 18-9999

© Kreis Coesfeld, August 2024
Foto Titel: Peter Atkins – Fotolia.com

Inhalt

1. Einleitung	4
2. Aufgaben	4
3. Rechte und Pflichten	5
4. Anforderungen / Qualifikationen	6
5. Bestellung, Rücktritt und Abberufung	6
6. Finanzielle Auswirkungen	7

1. Einleitung

Gemäß § 16 Abs. 2 Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) sollen die Kreise und kreisfreien Städte Ombudspersonen bestellen.

Mit der Einrichtung von Ombudspersonen soll den Betroffenen ein niedrigschwelliges und unbürokratisches Angebot insbesondere bei der Vermittlung von Konflikten gemacht werden sowie die Teilhaberechte von Menschen, die Angebote nach dem WTG in Anspruch nehmen, gestärkt werden.

2. Aufgaben

Die Hauptaufgabe der Ombudspersonen liegt in der Vermittlung bei Streitigkeiten zwischen Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbietern und Nutzerinnen und Nutzern beziehungsweise Angehörigen über alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung der Angebote nach dem WTG.

Die Ombudspersonen werden nur auf Anfrage und mit Einwilligung der Nutzerin oder des Nutzers tätig und vermittelt neutral und unabhängig bei allen Konflikten und Problemen im Zusammenhang mit Betreuungs- und Pflegeangeboten, die unter das WTG fallen. Dazu zählen gemäß § 2 Abs. 2 WTG

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

Die Ombudspersonen vermitteln und schlichten zum Beispiel bei folgenden Themen:

- Art und Weise der pflegerischen Versorgung und sozialen Betreuung
- Unterkunft und Verpflegung
- Organisation der medizinischen Betreuung
- Vertragsangelegenheiten und Barbetragsverwaltung
- Verlust von Wertgegenständen oder Kleidungsstücken
- Gestaltung des Alltagslebens und der Freizeitgestaltung
- Sicherung der Selbstbestimmungsrechte und der Gleichbehandlung
- Mitspracherecht bei der Belegung im Doppelzimmer
- Gewährleistung sonstiger Informations-, Mitbestimmungs-, Mitsprache- und Beratungsrechte.

Die Kontaktaufnahme zu den Ombudspersonen kann per E-Mail, telefonisch oder persönlich erfolgen.

Eine besondere Bedeutung kommt dem Gewaltschutz sowie den freiheitsentziehenden Maßnahmen zu. Die Ombudspersonen erhalten einmal jährlich von sämtlichen Einrichtungen eine Aufstellung über Art, Anzahl und Dauer freiheitsentziehender Unterbringungen sowie freiheitsbeschränkender und freiheitsentziehender Maßnahmen (§ 8 a Abs. 6 WTG).

Werden den Ombudspersonen 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 den Ombudspersonen und der WTG-Behörde sollte sowohl regelhaft als auch bei besonderem Anlass erfolgen.

Des Weiteren können die Ombudspersonen gemäß § 21 der Verordnung über die Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag und Förderung der Weiterentwicklung der Versorgungsstruktur in Nordrhein-Westfalen (Anerkennungs- und Förderungsverordnung – AnFöVO) auf Anfrage auch bei Streitigkeiten zwischen Leistungsanbietern und Nutzerinnen und Nutzern über alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung der Angebote nach der AnFöVO vermittelnd tätig werden.

Nicht in den Aufgabenbereich der Ombudspersonen gehören dagegen persönliche Einzelfälle, die keinen Bezug zur Leistungsanbieterin oder zum Leistungsanbieter haben sowie Angelegenheiten, die sich explizit aus einer öffentlich-rechtlichen Beziehung zwischen den Nutzenden und dem Träger der Pflegeversicherung (SGB XI) bzw. der Sozialhilfe (SGB XII) ergeben. Angelegenheiten der behördlichen Qualitätssicherung (§§ 14 ff. WTG) zählen ebenfalls nicht zu den Obliegenheiten der Ombudspersonen.

Die Ombudspersonen können den betroffenen Personen allgemeine Informationen zur Verfügung stellen und auch an andere Beratungsstellen oder Ansprechpersonen verweisen. Eine Rechtsberatung findet nicht statt.

Gemäß § 8 Abs. 3 Nr. 3 des Gesetzes zur Weiterentwicklung des Landespflegerechtes und Sicherung einer unterstützenden Infrastruktur für ältere Menschen, pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige (Alten- und Pflegegesetz Nordrhein-Westfalen – APG NRW) sind die Ombudspersonen Mitglieder der örtlichen kommunalen Konferenz Alter und Pflege.

3. Rechte und Pflichten

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

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. Des Weiteren sind sie verpflichtet, den Ombudspersonen auf Wunsch die Prüfberichte über Regelprüfungen der Aufsichtsbehörde in Kopie auszuhändigen (§ 6 Abs. 1 Nr. 4 WTG).

Die Ombudspersonen dürfen nur auf Anfrage tätig werden und eine Einsichtnahme in die persönlichen Daten und die Dokumentation des Nutzenden nur dann vornehmen, sofern die betreffende Person ihre Einwilligung dazu gegeben hat.

4. Anforderungen / Qualifikationen

Die Ombudspersonen sollen nach ihrer Persönlichkeit und ihren Fähigkeiten für dieses Amt geeignet sein und über eine gewisse Berufs- und Lebenserfahrung verfügen. Berufliche Vorerfahrungen insbesondere in den Bereichen Pflege, Sozialarbeit, rechtliche Betreuung oder auch Verwaltung sind hilfreich und wünschenswert.

Die Ombudspersonen nehmen die Rolle eines unparteiischen Schiedsrichters ein. Wesentliche persönliche Voraussetzungen dafür sind Konfliktfähigkeit, umfassende kommunikative Fähigkeiten, Verhandlungsgeschick, eine gesunde Menschenkenntnis und ein besonderes Einfühlungsvermögen, vor allem im Kontakt mit den unterschiedlichen Zielgruppen.

Für die Unabhängigkeit der Ombudsstelle ist sicherzustellen, dass die Ombudspersonen keine widerstreitenden Interessen durch derzeitige Tätigkeiten vertreten. Eine Befassung mit Angelegenheiten, die die Ombudspersonen selbst oder ihre An- und Zugehörigen betreffen, ist ausgeschlossen.

Vor dem Hintergrund des regelmäßigen Kontaktes mit Menschen, die ein hohes Schutzbedürfnis haben, ist vorab sicherzustellen, dass keine rechtskräftigen Verurteilungen aufgrund von Straftaten vorliegen. Zu diesem Zweck muss bei der Bestellung in die Funktion sowie bei jeder Wiederbestellung ein Führungszeugnis vorgelegt werden.

5. Bestellung, Rücktritt und Abberufung

Bei der Wahl geeigneter Personen können gemäß WTG 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.

Der Kreis Coesfeld bittet insbesondere folgende Gremien um die Abgabe von Vorschlägen:

- Verbände der freien Wohlfahrtspflege im Kreis Coesfeld
- Kommunale Konferenz Alter und Pflege.

Es können bis zu zwei Ombudspersonen bestellt werden. Die Bestellung erfolgt durch den Ausschuss für Arbeit, Soziales, Senioren und Gesundheit für die Dauer von drei Jahren. Eine erneute Bestellung derselben Person ist möglich.

Die Ombudspersonen können jederzeit ohne Angabe von Gründen von ihrem Amt zurücktreten. Sie können vorzeitig abberufen werden, sofern 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. Finanzielle Auswirkungen

Die Ombudspersonen arbeiten ehrenamtlich. Sie erhalten jeweils eine Aufwandsentschädigung im Rahmen der Ehrenamtszuschale (2024: 840 € jährlich).

Sachkosten für die Bekanntmachung des Angebotes in Form von Faltblättern, Visitenkarten etc. werden vom Kreis Coesfeld getragen. Alle Veröffentlichungen sind mit dem Kreis Coesfeld abzustimmen.

Stand: 01. August 2024

