

Geschäftsordnung

für die Ombudsperson des Kreises Wesel

für Vermittlungsverfahren

nach dem

Wohn- und Teilhabegesetz (WTG NRW)

Auf der Grundlage des § 16 Abs. 2 WTG i. V. m. § 26 Abs. 1 Buchstabe f der Kreisordnung NRW und Beschluss des Kreistages vom 26.09.2024 (DS 1906/X) wurde folgende Geschäftsordnung für die Tätigkeit der Ombudsperson im Kreis Wesel erlassen.

Inhalt

1.	Auftrag: Vermittlung bei Streitigkeiten	3
2.	Einrichtungen.....	3
3.	Pflichten der Einrichtungen	3
4.	Handlungsrahmen der Ombudsperson	3
5.	Bestellung, Rücktritt und Abberufung der Ombudsperson.....	4
6.	Aufgaben der Ombudsperson	4
7.	Rechte der Ombudsperson.....	4
8.	Gebot der Verschwiegenheit.....	5
9.	Grenzen der Zuständigkeit und des Wirkens der Ombudsperson	5
10.	Vermittlungsverfahren	5
11.	Unterstützung durch die WTG-Behörde.....	6
12.	Aufwandsentschädigung	6

1. Auftrag: Vermittlung bei Streitigkeiten

Die Ombudsperson vermittelt auf Anfrage bei Streitigkeiten zwischen Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbietern (im Weiteren: Einrichtungen) und Personen, die diese Einrichtungen nutzen, Angehörigen, gesetzlichen oder rechtlichen Vertreterinnen und Vertretern sowie Dritten über alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung der Angebote nach dem Wohn- und Teilhabegesetz (WTG).

2. Einrichtungen

Die Ombudsperson ist zuständig für:

- Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot (stationäre Altenpflegeeinrichtungen und stationäre Wohnangebote für Menschen mit Behinderungen),
- Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen,
- Angebote des Servicewohnens,
- ambulante Dienste,
- Gasteinrichtungen und
- Angebote in den anerkannten Werkstätten für behinderte Menschen.

Nach § 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) kann die von Kreisen oder kreisfreien Städten bestellte Ombudsperson auf Anfrage auch bei Streitigkeiten zwischen Leistungsanbietern und Nutzerinnen und Nutzern über alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung der Angebote nach dieser Verordnung vermittelnd tätig werden.

3. Pflichten der Einrichtungen

Die Einrichtungen sind verpflichtet,

- die Wahrnehmung der Aufgaben der Ombudsperson zu ermöglichen,
- ihnen zu den üblichen Geschäftszeiten den Zutritt zu den gemeinschaftlichen Räumen zu gewähren,
- den Menschen, die die o. g. Leistungsangebote nutzen, über die bestellte Ombudsperson in geeigneter und verständlicher Weise schriftlich zu informieren,
- der Ombudsperson aktuelle Prüfberichte zu den Regelprüfungen der WTG-Behörde in Kopie auf Wunsch zur Verfügung zu stellen,
- einmal jährlich der Ombudsperson gem. § 8a Abs. 6 Satz 3 WTG eine Aufstellung über Art, Anzahl und Dauer von freiheitsentziehenden Unterbringungen sowie freiheitsbeschränkenden und freiheitsentziehenden Maßnahmen vorzulegen, sofern sich schutzbedürftige Personen, die die o. g. Einrichtungen nutzen, an die Ombudsperson gewandt haben.

4. Handlungsrahmen der Ombudsperson

- Die Ombudsperson ist ehrenamtlich tätig. Sie arbeitet mit der WTG-Behörde vertrauensvoll zusammen.
- WTG-Behörde und die Ombudsperson sind einander nicht weisungsbefugt.

- Die Aufgabenwahrnehmung und die Zuständigkeit der WTG-Behörde wird durch die Ombudsperson nicht beeinflusst.
- Alle Menschen, die Leistungsangebote nutzen, für die die WTG-Behörde des Kreises Wesel gem. § 2 Abs. 2 WTG zuständig ist, haben weiterhin die Möglichkeit, sich unmittelbar an die WTG-Behörde zu wenden.

5. Bestellung, Rücktritt und Abberufung der Ombudsperson

- Die Bestellung der Ombudsperson erfolgt durch die Kreisverwaltung.
- Die erste Bestellung einer jeden Ombudsperson erfolgt für ein Jahr. Danach erfolgt die Bestellung für jeweils zwei Jahre. Eine wiederholte Bestellung der gleichen Person ist möglich.
- Die Ombudsperson kann jederzeit ohne Angabe von Gründen von ihrem Amt zurücktreten.
- Das für die Ausführung des WTG zuständige Vorstandsmitglied des Kreises Wesel kann die Ombudsperson nach Anhörung von ihrem Amt entbinden. Dazu muss ein wichtiger Grund vorliegen. Wichtige Gründe sind insbesondere, wenn
 - die Ombudsperson ihre Pflichten grob verletzt oder
 - die Ombudsperson ihre Tätigkeiten nicht mehr ordnungsgemäß ausführen kann oder
 - die persönliche Zuverlässigkeit nicht mehr gegeben ist oder
 - eine Mitgliedschaft zu einer verfassungsfeindlichen Institution bekannt wird.
- Der für das Produkt zuständige Ausschuss wird über die Bestellung, den Rücktritt oder die Abberufung der Ombudsperson informiert.

6. Aufgaben der Ombudsperson

- Die Ombudsperson handelt unparteiisch und unabhängig. Sie unterstützt Menschen, welche die o. g. Einrichtungen nutzen, Angehörige und andere Personen sowie deren zu rechtlichen oder gesetzlichen Betreuungsleistungen berufenen Personen bei Anregungen und Beschwerden, die im Zusammenhang mit den Leistungen dieser Einrichtungen stehen.
- Sie trägt Anregungen und Beschwerden den Verantwortlichen der Einrichtungen vor, sofern dies von den zuvor genannten Personen gewünscht wird und
- sie vermittelt bei Konflikten und Unstimmigkeiten in allen Angelegenheiten, von denen die Personen, die diese Einrichtungen nutzen, relevant sein können.

7. Rechte der Ombudsperson

- Einrichtungen müssen die Wahrnehmung der Aufgaben der Ombudsperson ermöglichen.
- Ombudspersonen dürfen zu den normalen Geschäftszeiten die gemeinschaftlich genutzten Räumlichkeiten betreten.
- Mit Zustimmung der dort lebenden Personen oder der rechtlichen Vertretungen kann die Ombudsperson deren Privaträume aufsuchen und mit ihnen alleine sprechen.
- In Werkstätten für Menschen mit Behinderungen stellen die Werkstattträger für diese Gespräche geeignete Räume zur Verfügung.

8. Gebot der Verschwiegenheit

Die Ombudsperson ist zur Verschwiegenheit verpflichtet. Alle Informationen über Sachverhalte, Daten, Betriebsabläufe und Betriebsorganisationen, von denen sie in den Vermittlungsverfahren Kenntnis erlangt, sind streng vertraulich zu behandeln. Dies gilt nicht für Sachverhalte, über die gem. der folgenden Ziffer 9 die WTG-Behörde informiert werden muss.

9. Grenzen der Zuständigkeit und des Wirkens der Ombudsperson

- Sofern Beschwerden vorgetragen werden, die auf wesentliche Mängel, z. B. in der Pflege und Betreuung, Personalausstattung, freiheitsbeschränkende und freiheitsentziehende Maßnahmen, Vermögensfragen hinweisen, können diese nicht im Vermittlungsverfahren behandelt werden. Diese Beschwerden sind der WTG-Behörde mitzuteilen, sofern die beschwerdeführende Person oder deren gesetzliche Vertreterin oder Vertreter sich damit einverstanden erklärt.
- Die Ombudsperson wird nicht tätig bei anhängigen Gerichtsverfahren und privatrechtlichen Streitigkeiten, die nicht mit der Nutzung der unter Ziffer 1 genannten Einrichtungen in Verbindung stehen. Dies gilt auch für die Überprüfung von Sachverhalten durch Behörden oder Institutionen (z. B.: Sozialhilfe, Begutachtungsverfahren zur Pflegebedürftigkeit).
- Sie wird auch nicht tätig bei Sachverhalten, die bereits von der WTG-Behörde bearbeitet werden.
- Überparteiliches und unabhängiges Handeln findet seine Grenzen in der eigenen Betroffenheit der Ombudsperson. In Fällen einer möglichen Befangenheit der Ombudsperson wird die WTG-Behörde tätig, soweit dies von den Betroffenen gewünscht wird.
- Die Ombudsperson ist nicht berechtigt Weisungen zu erteilen.
- Einblick in persönliche Daten (z. B. Verträge, Dokumentationen) darf die Ombudsperson nur nehmen, wenn die betroffene Person oder gesetzliche oder rechtliche Vertreterinnen oder Vertreter im Einzelfall zugestimmt haben.

10. Vermittlungsverfahren

- Die Ombudsperson hat kein eigenes Initiativrecht.
- Alle Vermittlungsverfahren sind nur durchzuführen, wenn sich alle Verfahrensbeteiligten mit diesem Verfahren einverstanden erklären.
- Behörden, Institutionen, Personen, die die o. g. Einrichtungen nutzen, deren Ehe- oder Lebenspartnerinnen und Lebenspartner, Verwandte, Bekannte, Beiräte, Beiratsgremien, Vertretungsgremien, Vertrauenspersonen, andere Privatpersonen, Leistungsanbieter sowie Kranken- und Pflegekassen können sich an die Ombudsperson wenden.
- Anliegen oder Beschwerden können der Ombudsperson formfrei vorgetragen werden.
- Die Ombudsperson lässt sich von der betroffenen Person oder deren rechtlicher oder gesetzlicher Vertretung das Einverständnis für das weitere Handeln schriftlich erklären.
- Zum weiteren Verfahren bittet die Ombudsperson zu einem gemeinsamen Gespräch der beteiligten Personen oder fordert von den Beteiligten unter Fristsetzung eine schriftliche Stellungnahme an.

- Sofern alle Informationen zur Klärung des Sachverhaltes vorliegen, wird die Ombudsperson sich dafür einsetzen, das Anliegen oder die Beschwerde beratend zu klären.
- Ist die Beratung im Vorfeld eines Vermittlungsverfahrens nicht erfolgreich gewesen, führt die Ombudsperson gemeinsam mit allen Beteiligten ein Vermittlungsgespräch.
- Wenn alle Beteiligten dem Vermittlungsergebnis zugestimmt haben, ist er für alle Beteiligten bindend. Die Ombudsperson kann zu gegebener Zeit die Umsetzung des Vermittlungsergebnisses erfragen.
- Sollte kein Vermittlungsergebnis erreicht werden, wird die Ombudsperson auf die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme der WTG-Behörde hinweisen.

11. Unterstützung durch die WTG-Behörde

Die WTG-Behörde unterstützt die Ombudsperson bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben. Sie steht für alle Fragen sowie Fall- und Problembesprechungen zur Verfügung.

12. Aufwandsentschädigung

- Der Ombudsperson des Kreises Wesel werden alle Aufwendungen für ihre Tätigkeiten durch eine monatliche Pauschale abgegolten. Die Pauschale umfasst alle Sach- und Geschäftskosten. Hierzu zählen u. a. Reise- und Fahrtkosten, Kosten für Telefon und Internet, Versicherungen, Papier- und Druckkosten.
- Für die Jahre 2024 und 2025 beträgt die Aufwandsentschädigung 250 Euro monatlich.