

# **Konzept zur Einrichtung einer Ombudsstelle gemäß § 16 Wohn- und Teilhabegesetz NRW**

## Inhalt

1	Einleitung .....	2
1.1	Definition .....	2
1.2	Gesetzliche Regelung .....	2
2	Aufgaben der Ombudsperson.....	3
3	Rechte der Ombudsperson .....	4
4	Anforderungen an die Ombudsperson.....	5
5	Bestellung, Rücktritt und Abberufung der Ombudsperson .....	5
6	Finanzielle Auswirkungen.....	6

## **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 Nutzer\*innen kümmern, die Angebote nach dem WTG 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 – insbesondere auch Mitarbeitenden und ehrenamtlich Mitarbeitenden – einen niedrighemmschwelligeren Zugang ermöglichen, da eine Meldung bei den zuständigen Behörden häufig mit hohen Hemmschwellen verbunden ist.

### **1.1 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.

### **1.2 Gesetzliche Regelung**

Das WTG NRW fordert seit dem 01.01.2023 die Bestellung von Ombudspersonen. Die Vorschrift in § 16 Abs. 2 WTG 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 ist darüber hinaus geregelt, dass das für Pflege und Eingliederungshilfe zuständige Ministerium eine zentrale Beschwerde- und Monitoringstelle 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.

## **2. Aufgaben der Ombudsperson**

Bei der Ombudsstelle handelt es sich um ein niedrigschwelliges Angebot, das dazu beitragen soll, Streitfragen unbürokratisch im Sinne aller Beteiligten zu klären und die Einschaltung der WTG-Behörde in eher geringfügigen Beschwerdeangelegenheiten zu reduzieren. Die Ombudsperson wird auf Anfrage tätig und vermittelt unparteiisch und unabhängig bei allen Meinungsverschiedenheiten, Problemen und Nöten im Zusammenhang mit Betreuungs- und Pflegeangeboten, die unter das WTG fallen. Dazu gehören gemäß § 2 Abs. 2 WTG

- 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 Ombudsperson vermittelt und schlichtet zum Beispiel bei folgenden Themen:

- 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.

Ziel ist, dass künftig Unstimmigkeiten, Meinungsverschiedenheiten und Streitigkeiten zwischen Nutzer\*innen und Leistungsanbieter\*innen bzw. Leitungen von Einrichtungen nach dem WTG schnell und einvernehmlich beigelegt werden können, ohne dass die WTG-Behörde eingeschaltet werden muss. Die Ombudsperson wird nur auf ein entsprechendes Ersuchen hin tätig. Der zu klärende Sachverhalt muss sich auf ein Leistungsangebot innerhalb der Stadt Münster 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 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 (§ 8 b 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 für die Themen Gesundheit/Soziales/Pflege zuständigen Ausschuss jährlich zur Verfügung gestellt.

Nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsperson gehören dagegen Angelegenheiten, die sich explizit aus einer öffentlich-rechtlichen Beziehung zwischen den Nutzer\*innen 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 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.

### **3. Rechte der Ombudsperson**

Die Leistungsanbieter\*innen 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 Nutzer\*innen auszuhändigen.

#### **4. 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 empathiefähig 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 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 ist hierbei von Vorteil.

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 ihr An- und Zugehörigen betrifft, ist ausgeschlossen.

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 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.

#### **5. Bestellung, Rücktritt und Abberufung der Ombudsperson**

Die Stadt Münster führt erstmalig zum 01.10.2023 ein Interessenbekundungsverfahren zur Besetzung der Ombudsstelle durch.

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 können gemäß WTG Vorschläge zur Wahl geeigneter Personen abgeben.

Folgende Gremien und Organisationen werden aktiv um Abgabe eines Vorschlags gebeten:

- Kommission zur Förderung der Inklusion von Menschen mit Behinderungen,
- Kommunale Seniorenvertretung Münster,
- Kommunale Konferenz Alter und Pflege,
- Netzwerk sexuelle und geschlechtliche Vielfalt bzw. perspektivisch ein Vertretungsgremium aus dem LSBTIQ\*-Bereich.

Ein prägendes Merkmal der Tätigkeit ist die Unabhängigkeit der Ombudsperson. Daher sollen die Aufgaben im Wege der Betrauung mit einem Ehrenamt durch den Rat der Stadt Münster übertragen werden.

Bei mehreren Bewerbungen schlägt eine Auswahlkommission mit jeweils einer Vertretung der o.g. Gremien und Organisationen dem Rat eine Person vor, die die Anforderungen nach Punkt 4 erfüllt.

Die Aufgabe kann grundsätzlich auch von zwei Personen im Team 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.

Der Rat der Stadt Münster 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. Finanzielle Auswirkungen**

Die Ombudsperson arbeitet ehrenamtlich. Sie erhält eine Aufwandsentschädigung im Rahmen der Ehrenamtszuschale (2023: 840 € jährlich).

Sachkosten für die Bekanntmachung des Angebotes in Form von Faltblättern, Visitenkarten etc. sind von der Stadt Münster zu tragen. Alle Veröffentlichungen sind mit der Stadt Münster abzustimmen.