



Stadt Bielefeld

Umsetzung des Wohn- und
Teilhabegesetzes (WTG) NRW

Richtlinie

zur Arbeit der Ombudspersonen nach § 16 WTG NRW

1. Einführung

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

Mit der Funktion der Ombudspersonen wird ein Instrument geschaffen, um die Teilhabe von Menschen, die Angebote nach dem WTG in Anspruch nehmen, zu stärken und insbesondere auch bei Konflikten zu vermitteln.

Die Funktion der Ombudspersonen wird nach Maßgabe dieser Richtlinie eingerichtet und ausgestaltet.

2. Funktion und Aufgaben

Die Funktion der Ombudsperson(en) wird als Ehrenamt wahrgenommen. Die WTG-Behörde unterstützt und begleitet die Arbeit und steht bei Fragestellungen zur Verfügung.

Die Hauptaufgabe der Ombudsperson liegt in der Vermittlung bei Streitigkeiten zwischen Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbietern und Nutzerinnen und Nutzer bzw. Angehörigen über alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung der Angebote nach dem WTG NRW. Sie werden nur auf Anfrage und mit Einwilligung der Nutzerin oder des Nutzers tätig.

Aus der Praxis können sich z. B. folgende Themen ergeben:

- Art und Weise der pflegerischen Versorgung und sozialen Betreuung
- Fragestellungen im Zusammenhang mit der medikamentösen Betreuung
- Gestaltungsrecht des Individualbereichs
- Mitspracherecht bei der Belegung im Doppelzimmer
- Verwaltung von Barbeträgen (sog. „Taschengeld“)
- Verlust von Wertgegenständen oder Kleidungsstücken
- Hauswirtschaftliche Versorgung (Wäscheversorgung, Reinigung etc.)
- Fragestellungen im Rahmen der Essensverpflegung
- Generelle Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte
- Fragen im Zusammenhang mit der Hausordnung
- Gestaltung des Alltagslebens und der Freizeitgestaltung

Eine besondere Bedeutung kommt den Themen Gewaltschutz und freiheitsentziehende Maßnahmen (FeM) zu. Die Ombudspersonen beraten Nutzerinnen und Nutzer zu Fragen im Zusammenhang freiheitsbeschränkender und -entziehender Maßnahmen (§ 8a Abs. 6 WTG NRW).

Nicht tätig werden die Ombudspersonen in persönlichen Einzelfällen, die keinen Bezug zur Leistungsanbieterin oder zum Leistungsanbieter haben sowie in Angelegenheiten, in denen die Zuständigkeit anderer Behörden gegeben ist (z.B. Hilfe bei der Beantragung von Sozialhilfeleistungen, Streitigkeiten zwischen Nutzerinnen und Nutzern und der Pflegeversicherung).

3. Rechte und Pflichten

Da sich die Ombudspersonen mit sensiblen persönlichen Informationen der Nutzerinnen und Nutzer befassen und in Gesprächsrunden in den Einrichtungen präsent sind, ist die Aufgabenerfüllung unter größter Vertraulichkeit geboten. Alle Ombudspersonen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, arbeiten unabhängig und neutral. Ihr Angebot muss niedrigschwellig und kostenlos sein. Sie fungieren als eine Art Schiedsstelle.

Sie dienen als Ansprechperson für die Nutzerinnen und Nutzer, den Werkstattbeschäftigten oder Gästen der oben angegebenen Angebote, deren Angehörigen, Verwandten, Bekannten oder weiteren Vertrauenspersonen. Auch Mitarbeitenden sowie Beiräten der Nutzerinnen und Nutzern stehen sie beratend zur Seite. Die Kontaktaufnahme kann schriftlich, per E-Mail, telefonisch oder persönlich erfolgen.

Im Zuge der Aufgabenwahrnehmung ist es den Ombudspersonen gestattet, die gemeinschaftlichen Flächen bzw. Räumlichkeiten der verschiedenen Leistungsangebote zu den üblichen Geschäftszeiten zu betreten.

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

Die Grundsätze des Datenschutzes sind einzuhalten. Auch nach Beendigung der Tätigkeit als Ombudsperson muss zwingend Stillschweigen über alle Daten bewahrt werden.

4. Anforderungen / Qualifikationen

Die Ombudspersonen sollen bestimmte persönliche und fachliche Fähigkeiten für dieses Amt mitbringen und über eine gewisse Berufs- und Lebenserfahrung verfügen. Berufliche Vorerfahrungen insbesondere in den Bereichen Pflege, Sozialarbeit, Heilpädagogik, rechtliche Betreuung sowie Verwaltung sind dabei wünschenswert. Ebenso wie Kenntnisse und Erfahrungen im Umgang mit pflegebedürftigen und/oder behinderten Menschen.

Darüber hinaus bilden umfassende kommunikative Fähigkeiten, ausgeprägte Kenntnisse in Gesprächsführung, gute mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeiten, eine gesunde Menschenkenntnis und ein besonderes Einfühlungsvermögen, insbesondere im Kontakt mit unterschiedlichen Zielgruppen, das Fundament für die Arbeit als Ombudsperson.

Vor dem Hintergrund des regelmäßigen Kontaktes mit Menschen, die ein hohes Schutzbedürfnis haben, ist vorab sicherzustellen, dass keine rechtskräftigen Verurteilungen aufgrund von Straftaten vorliegen.

5. Verfahren und Zuständigkeit

Die Ombudspersonen werden für die Dauer von zwei Jahren vom Sozial- und Gesundheitsausschuss der Stadt Bielefeld bestellt. 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 die Tätigkeit nicht mehr ordnungsgemäß ausgeführt werden kann.

Die Ombudspersonen können jederzeit ohne Angabe von Gründen von ihrem Amt zurücktreten.

Die Arbeit der Ombudspersonen wird regelhaft dokumentiert, um auf dieser Grundlage Optimierungsmöglichkeiten hinsichtlich der Aufgabenerfüllung und Handlungsbedarfe im Kontext des Leistungsgeschehens zu erfassen. Des Weiteren können mittels der erhobenen Kennzahlen Rückschlüsse auf den Umfang der Aufgaben und die Anzahl der Ombudspersonen gezogen werden. Erforderliche Anpassungen sind vom Amt für soziale Leistungen – Sozialamt der Stadt Bielefeld vorzunehmen und den Gremien mitzuteilen.

6. Aufwandsentschädigung und Sachkostenerstattung

Ombudspersonen kann nach § 16 Abs. 2 WTG NRW eine Aufwandsentschädigung gezahlt werden. In Anbetracht des breiten, verantwortungsvollen und umfangreichen Aufgabenspektrums und der großen Vielfalt der Angebotslandschaft in Bielefeld ist eine pauschale Aufwandsentschädigung in Höhe von derzeit 200 Euro monatlich geboten.

Daneben wird jeder Ombudsperson eine pauschale Sachkostenerstattung in Höhe von monatlich 100 Euro gewährt. Damit sind Anteile für Raum-, Geschäfts- und Fahrtkosten abgegolten.

Die Aufwandsentschädigung und die Sachkostenerstattung werden monatlich, jeweils zum 15. eines Monats, an jede Ombudsperson ausgezahlt.

7. Inkrafttreten

Die Richtlinie tritt am 03.11.2023 in Kraft.