




**Geschäftsordnung für  
Ombudspersonen des  
Rhein-Erft-Kreises für vermittelnde  
und streitschlichtende Tätigkeiten in  
Wohn- und Betreuungsangeboten  
nach dem Wohn- und Teilhabegesetz**

• [www.rhein-erft-kreis.de](http://www.rhein-erft-kreis.de)

Rhein-Erft-Kreis  
Der Landrat  
Willy-Brandt-Platz 1  
50126 Bergheim





## Impressum

**Herausgeber:** Der Landrat des Rhein-Erft-Kreises  
Amt für Betreuung, Pflege und Senioren  
Abt. Wohn- und Betreuungsaufsicht

**Gestaltung:** Susanne Behr

**Bilder:** Fotolia, Albrecht E. Arnold\_pixelio.de, Rhein-Erft-Kreis

## Inhaltsverzeichnis

§ 1	Funktion einer Ombudsperson .....	4
§ 2	Aufgaben .....	5
§ 3	Voraussetzungen zur Teilnahme am Vermittlungs- und Schlichtungsverfahren.....	5
§ 4	Vermittlungs- und Schlichtungsverfahren.....	6
§ 5	Rechte.....	6
§ 6	Akteneinsichtsrecht .....	6
§ 7	Verschwiegenheitspflicht.....	7
§ 8	Bestellung .....	7
§ 9	Ombudsbezirke .....	7
§ 10	Berichtspflicht.....	8
§ 11	Abberufung und Rücktritt .....	8
§ 12	Aufwandsentschädigung .....	8
§ 13	Sonstige Aufwendungen.....	8
§ 14	Inkrafttreten.....	9

# **Geschäftsordnung für Ombudspersonen des Rhein-Erft-Kreises für vermittelnde und streitschlichtende Tätigkeiten in Wohn- und Betreuungsangeboten nach dem Wohn- und Teilhabegesetz**

Auf der Grundlage von § 16 Abs. 2 des Wohn- und Teilhabegesetzes i. V. m. § 26 Abs. 1 Buchstabe f der Kreisordnung für das Land Nordrhein-Westfalen in der Fassung der Bekanntmachung vom 14 Juli 1994, zuletzt geändert durch Artikel 4 des Gesetzes vom 14. September 2021 (GV. NRW. S. 1072) wird folgende Geschäftsordnung erlassen:

## **§ 1 Funktion einer Ombudsperson**

(1) Die Kreise und kreisfreien Städte sollen gemäß § 16 Abs. 2 WTG Ombudspersonen bestellen. Bei der Wahl geeigneter Personen können örtlich tätige Organisationen zur Wahrnehmung der Interessen älterer oder pflegebedürftiger Menschen oder Menschen mit Behinderungen sowie aus Selbsthilfeorganisationen von Menschen oder von Menschen unterschiedlicher sexueller Orientierung und geschlechtlicher Identität um Vorschläge gebeten werden. 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 dem Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) des Landes Nordrhein-Westfalen.

(2) Zu den Leistungsangeboten nach dem Wohn- und Teilhabegesetz gehören:

- Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot
- Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen
- Angebote des Servicewohnens
- Ambulante Dienste
- Gasteinrichtungen
- Angebote in anerkannten Werkstätten für behinderte Menschen

(3) Die Anbieterinnen und Anbieter der Leistungsangebote nach Abs. 2 sind verpflichtet, die Wahrnehmung der Aufgaben der Ombudspersonen zu ermöglichen und ihnen zu den üblichen Geschäftszeiten den Zutritt zu den gemeinschaftlichen Räumen zu gewähren, die Nutzerinnen und Nutzer schriftlich über bestellte Ombudspersonen in für die Nutzenden geeigneter und verständlicher Weise zu informieren und den aktuellen Prüfbericht über Regelprüfungen der Aufsichtsbehörde den bestellten Ombudspersonen auf Wunsch in Kopie auszuhändigen.

(4) Die Ombudsperson soll mit der Wohn- und Betreuungsaufsicht (WBA) des Rhein-Erft-Kreises vertrauensvoll zusammenarbeiten. Zur Wahrung von Neutralität und Unabhängigkeit können Ombudspersonen und die WBA des Rhein-Erft-Kreises einander keine Weisungen erteilen.

(5) Die Funktion der WBA des Rhein-Erft-Kreises wird durch die Tätigkeit von Ombudspersonen nicht tangiert. Die Nutzenden von Leistungsangeboten nach dem Wohn- und Teilhabegesetz haben weiterhin die Möglichkeit, sich mit ihren Anliegen unmittelbar an die Wohn- und Betreuungsaufsicht des Rhein-Erft-Kreises zu wenden.

(6) Ombudspersonen sind ehrenamtlich tätig.

## **§ 2 Aufgaben**

Ombudspersonen sind gegenüber allen Behörden, Institutionen, Einrichtungen und Privatpersonen unabhängig und bei Bedarf neutrale Schlichter.

Sie geben Nutzerinnen und Nutzern von Leistungsangeboten nach dem Wohn- und Teilhabegesetz Hilfestellung bei Beschwerden und Anregungen. Sie tragen Anliegen und Fragen von Nutzerinnen und Nutzern und deren gesetzlichen bzw. rechtsgeschäftlichen Vertretern gegenüber den Einrichtungsleitungen oder anderen Verantwortlichen vor. Sie vermitteln und schlichten beispielsweise in folgenden Angelegenheiten:

- Art und Weise der Betreuung und Pflege
- Unterkunft und Verpflegung
- Verwaltung der Barbeiträge
- Allgemeine finanzielle Unstimmigkeiten aus dem Vertragsverhältnis zwischen Leistungsanbietenden und Nutzenden
- Organisation der medizinischen Betreuung
- Gewalt in der Pflege
- freiheitsentziehende Unterbringung, freiheitsentziehende und freiheitseinschränkende Maßnahmen
- Vertragsangelegenheiten nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz
- Probleme allgemeiner Art zwischen Leistungsanbietenden und Nutzenden
- Verlust von Wertgegenständen
- Abrechnungsfragen
- Sicherung der Kundeninformationen und Kundenrechte

Die Aufzählung ist nicht abschließend.

Hinweise auf wesentliche Mängel in der Pflege und Betreuung der Nutzenden und Werkstattbeschäftigten und in der Personalausstattung sind keine niederschweligen Sachverhalte, die im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens behandelt werden können. Diese sind unmittelbar an die Wohn- und Betreuungsaufsicht zu melden, sofern der oder die anfragende Person mit der Weitergabe der Beschwerdeinhalte einverstanden ist.

## **§ 3 Voraussetzungen zur Teilnahme am Vermittlungs- und Schlichtungsverfahren**

(1) Die Teilnahme am Vermittlungs- und/oder Schlichtungsverfahren unterliegt dem Grundsatz der Freiwilligkeit von allen Verfahrensbeteiligten.

(2) Ombudspersonen dürfen erst nach Einwilligung und Beauftragung durch die bzw. den jeweilig betroffenen Nutzenden oder deren/dessen gesetzlichen bzw. rechtsgeschäftlichen Vertretung, im Einzelfall tätig werden. Ein eigenes Initiativrecht besteht für Ombudspersonen nicht.

(3) Auch Dritte, wie Verwandte, Bekannte, Betreuungspersonen, Beiräte der Nutzerinnen und Nutzer, Leistungsanbietende, Sozialämter und die Pflegekassen können die Ombudsperson in Anspruch nehmen.

(4) Im Hinblick auf die Funktion eines unparteiischen und unabhängigen Schlichters scheidet die Befassung einer Ombudsperson mit einer Angelegenheit aus, die eine Ombudsperson selbst oder eine/n ihrer Angehörigen betrifft, oder wenn eine sonstige Befangenheit vorliegt. § 24 der Kreisordnung NRW und § 31 der Gemeindeordnung für das Land Nordrhein-Westfalen (GO NRW) gelten entsprechend. In diesen Fällen wird die Wohn- und Betreuungsaufsicht tätig, wenn dies von der Nutzerin/dem Nutzer gewünscht wird.

(5) Ombudspersonen werden in folgenden Sachverhalten nicht tätig:

- Verfahren, die bereits von einem ordentlichen Gericht anhängig sind,
- Auseinandersetzungen privater Natur, die nicht mit der Inanspruchnahme von Wohn- und Betreuungsangeboten nach dem Wohn- und Teilhabegesetz im Zusammenhang stehen, wie z. B. Erbstreitigkeiten, Familien- oder Nachbarschaftsstreitigkeiten,
- Zuständigkeiten anderer Behörden oder Institutionen (z. B. Beratungen und Hilfestellungen in u. a. sozialhilferechtlichen Angelegenheiten, Pflegegradeinstufungen etc.).
- Sachverhalte, die bereits an die Wohn- und Betreuungsaufsicht herangetragen wurden.

## **§ 4 Vermittlungs- und Schlichtungsverfahren**

(1) Anliegen und Beschwerden können bei den Ombudspersonen formfrei eingereicht werden. Sofern eine dritte Person eine Eingabe vorträgt, hat sich die zuständige Ombudsperson bei der betroffenen Person das Einverständnis, in der vorgetragenen Angelegenheit tätig werden zu dürfen, einzuholen. Diese Einschränkung gilt nicht für gesetzlich bestellte Betreuungspersonen.

(2) Sollte die zuständige Ombudsperson tätig werden, wendet sie sich anschließend an die/den betroffene/n Leistungsanbieter/in und holt eine Stellungnahme ein oder bittet um ein gemeinsames Gespräch. Eine anfordernde schriftliche Stellungnahme sollte der Ombudsperson binnen einer Monatsfrist vorgelegt werden.

(3) Lässt sich die Beschwerde/das Anliegen im Vorfeld nicht beratend auflösen und hat die Ombudsperson aus ihrer Sicht alle erforderlichen Informationen erhalten, so führt sie mit allen Beteiligten ein Schlichtungsgespräch und spricht anschließend einen Schlichtungsspruch aus.

(4) Dieser Schlichtungsspruch wird nach dem Gespräch allen Beteiligten in schriftlicher Form zugeleitet und erforderlichenfalls weiter begründet. Der Schlichtungsspruch ist für die streitenden Parteien mit deren Zustimmung verbindlich. Sollte der Beschwerdegegenstand dennoch zu einem Verfahren vor einem ordentlichen Gericht führen, so entfällt die Bindung des Schlichtungsspruches.

(5) Die Ombudsperson behält sich vor, zur gegebenen Zeit nachzuhören, ob ein Schlichtungsspruch umgesetzt wurde. Dies gilt auch im Falle einer Einigung ohne Schlichtungsspruch.

## **§ 5 Rechte**

(1) Leistungsanbieter sind verpflichtet, die Wahrnehmung der Aufgaben von Ombudspersonen zu ermöglichen und ihnen zu den üblichen Geschäftszeiten den Zutritt zu den gemeinschaftlichen Räumen zu gewähren. Sie sind mit Zustimmung der/des Nutzenden berechtigt, diese auf den Wohnbereichen aufzusuchen und mit ihnen zu sprechen.

(2) Ombudspersonen sind nicht berechtigt, Einrichtungsleitungen oder Mitarbeitenden eines Leistungsangebotes über den Schlichtungsspruch hinaus Weisungen zu erteilen.

## **§ 6 Akteneinsichtsrecht**

Eine Ombudsperson ist nicht berechtigt, in den Betreuungseinrichtungen Einblick in die persönlichen Daten der Nutzerin/des Nutzers zu nehmen, es sei denn, diese oder deren gesetzliche bzw. rechtsgeschäftliche Vertretung haben vorher im Einzelfall zugestimmt.

## **§ 7 Verschwiegenheitspflicht**

Ombudspersonen sind verpflichtet, über die ihnen im Rahmen ihrer Tätigkeit bekannt gewordenen persönlichen Daten und Betriebsgeheimnisse, auch nach Beendigung ihres Amtes - zu schweigen. Auch sind alle Tatsachen, Wertungen und Meinungen, von denen sie im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen, streng vertraulich zu behandeln.

## **§ 8 Bestellung**

(1) Die Bestellung der Ombudsperson erfolgt jeweils für vier Jahre auf Vorschlag des Landrates durch den Sozialausschuss. Die Besetzung erfolgt im Rahmen eines öffentlichen Interessenbekundungsverfahrens. Die Wiederbestellung ist möglich. In diesem Fall kann auf ein öffentliches Interessensbekundungs- und Auswahlverfahren abgesehen werden. Bei der Wahl geeigneter Personen können örtlich tätige Organisationen zur Wahrnehmung der Interessen älterer oder pflegebedürftiger Menschen oder von Menschen mit Behinderung sowie aus Selbsthilfeorganisationen von Menschen mit unterschiedlicher sexueller Orientierung und geschlechtlicher Identität um Vorschläge gebeten werden.

(2) Interessierte, die zu einer Ombudsperson in der Pflege und Eingliederungshilfe bestellt werden möchten, müssen nach ihrer Persönlichkeit und ihren Fähigkeiten für dieses Ehrenamt geeignet sein. Sie müssen die Gewähr dafür bieten, dass sie das Amt ohne Ansehen der Person der Nutzerin/des Nutzers oder der Leistungsanbietenden unvoreingenommen und neutral ausführen können. Sie müssen weiterhin über Berufs- und Lebenserfahrung verfügen und sollten deshalb berufliche Erfahrungszeiten von mehr als 15 Jahren aufweisen. Ebenso hat sich jede Ombudsperson zur freiheitlich-demokratischen Grundordnung zu bekennen. Eine gute Menschenkenntnis, Einfühlungsvermögen, Geduld und ein freies Zeitbudget, die Fähigkeit zur Führung von auf den Ausgleich verschiedener Interessenlagen gerichteten Gesprächen (Moderation/Mediation) sowie die Fähigkeit zur Abfassung von Protokollen gehören zu den wesentlichen Eigenschaften einer Ombudsperson. Aus fachlicher Sicht sind weiterhin grundlegende Kenntnisse des Wohn- und Teilhabegesetzes und des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetzes von Bedeutung. Berufliche Vorerfahrungen, z. B. in den Berufsfeldern

- Gesundheitswesen/Pflegeberufe
- Sozialarbeit/-pädagogik
- rechtliche Betreuung oder
- Verwaltung

sind weitere mögliche Auswahlkriterien. Ein inhaltlicher Bezug aus einer vormaligen hauptberuflichen Tätigkeit zu der Arbeit in WTG-Einrichtungen ist von Vorteil, sofern die Allparteilichkeit der Ombudsperson sichergestellt ist.

(3) Eine Person, die rechtskräftig wegen einer Straftat nach dem Strafgesetzbuch verurteilt wurde, kann nicht zur Ombudsperson bestellt werden. Zu diesem Zweck muss bei der Bestellung in die Funktion und auch bei einer möglichen Wiederbestellung von der zu bestellenden Person ein Führungszeugnis nach § 30 Abs. 5 des Bundeszentralregistergesetzes vorgelegt werden.

## **§ 9 Ombudsbezirke**

(1) Sobald die zu bestellende Anzahl der Ombudspersonen erreicht wird, sind Ombudsbezirke zu bilden.

(2) Auf Grund der Größe des Kreises wird das Kreisgebiet in zwei Ombudsbezirke eingeteilt. Für jeden Ombudsbezirk wird eine Ombudsperson bestellt, die sowohl für WTG-Angebote der Pflege und der Eingliederungshilfe gleichermaßen ansprechbar ist.

(3) Andere Aufteilungen sind unter sachlichen Erwägungen zulässig.

## **§ 10 Berichtspflicht**

Die Tätigkeiten der Ombudspersonen werden von eben diesen in einem Bericht zusammengefasst und jährlich dem Sozialausschuss des Rhein-Erft-Kreises vorgelegt. Berichtszeitraum (erstmalig ab Bestellung der ersten Ombudsperson bis 30.09.2024). Die Berichtspflicht erstreckt sich u. a. Fallzahlen, thematische Schwerpunkte der Inanspruchnahme wie z. B. Anlässe der Inanspruchnahme, Beispiele anonymisiert, Anzahl und Inhalte der Schlichtungssprüche, Zusammenarbeit mit der WTG-Behörde, Umgang mit freiheitsentziehenden und freiheitsbeschränkenden Maßnahmen und freiheitsentziehenden Unterbringungen.

## **§ 11 Abberufung und Rücktritt**

(1) Der Landrat des Rhein-Erft-Kreises kann eine Ombudsperson nach deren Anhörung von ihrem Amt entbinden, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn eine Ombudsperson

1. ihre Pflichten gröblich verletzt hat,
2. ihre Tätigkeit nicht mehr ordnungsgemäß ausüben kann,
3. die persönliche Zuverlässigkeit einer Ombudsperson nicht mehr vorliegt oder
4. eine Mitgliedschaft zu einer verfassungsfeindlichen Institution bekannt wird.

Der Sozialausschuss ist im Nachgang einer Abberufung zu unterrichten.

(2) Ombudspersonen können jederzeit ohne Angabe von Gründen von ihrem Amt zurücktreten.

## **§ 12 Aufwandsentschädigung**

Nach § 16 Abs. 2 WTG können Ombudspersonen eine Aufwandsentschädigung gezahlt werden. Die Aufwandsentschädigung der Ombudspersonen des Rhein-Erft-Kreises soll monatlich pauschal abgegolten werden.

**Aus der Aufwandsentschädigung sind pauschal alle entstehenden Aufwendungen einer Ombudsperson zu bestreiten. Hierzu zählen auch Sachmittel und Geschäftskosten wie z. B. Papier- und Druckkosten, Telefon- und Internetkosten als auch Reisekosten und Versicherungen.**

Die Aufwandsentschädigungen sind von den Ombudspersonen innerhalb der Einkommenssteuererklärung jährlich gegenüber dem zuständigen Finanzamt anzuzeigen.

Die Höhe der Aufwandsentschädigung legt der Kreistag in einem gesonderten Beschluss fest.

## **§ 13 Sonstige Aufwendungen**

Für Aufwendungen der Öffentlichkeitsarbeit, Fachliteratur, Fortbildung und weiteren Sachaufwand werden zusätzliche Haushaltsmittel jährlich bereitgestellt.



## **§ 14 Inkrafttreten**

Diese Geschäftsordnung tritt mit Wirkung vom 01.06.2023 in Kraft.