

VERMITTELN STATT STREITEN – DIE OMBUDSPERSON HILFT

Das Wohn- und Teilhabegesetz NRW (WTG) eröffnet Kreisen und kreisfreien Städten seit 2016 die Möglichkeit, sogenannte »Ombudspersonen« zu bestellen.

Aufgabe dieser ehrenamtlich tätigen Personen ist es, bei Problemen zwischen Dienstleistern und Nutzerinnen und Nutzern von Pflege- bzw. Betreuungsangeboten zu vermitteln.

Von dieser Möglichkeit hat auch der Kreis Unna Gebrauch gemacht und Norbert Zimmering als Ombudsperson für den Kreis Unna bestellt.

SIE BENÖTIGEN DIE UNTERSTÜTZUNG DER OMBUDSPERSON BEI IHREM ANLIEGEN?

DANN NEHMEN SIE EINFACH KONTAKT MIT IHM AUF.

KONTAKT



Norbert Zimmering

zuständig für das gesamte Kreisgebiet (Bergkamen, Bönen, Fröndenberg/Ruhr, Holzwickede, Kamen, Lünen, Unna, Schwerte, Selm und Werne)

Fon 01 51 23 47 58 66
omb-sued@kreis-unna.de



Impressum
Herausgeber

Kreis Unna – Der Landrat
Arbeit und Soziales | WTG-Behörde
Kreis Unna, Hausdruckerei
ponta1414 – stock.adobe.com, Kreis Unna

Gestaltung
Fotos

KREIS UNNA



OMBUDS- PERSON

Vermittler bei Problemen
und Konflikten in
Betreuungseinrichtungen

UNPARTEIISCH UND UNABHÄNGIG

Unzufrieden mit der Art der Betreuung, der Verwaltung der Bareträge oder den Abläufen in der Einrichtung? Bei der Betreuung und Pflege von älteren Menschen oder Menschen mit Behinderungen gibt es immer wieder Situationen, die zu Unstimmigkeiten oder Konflikten zwischen den Betroffenen und den Einrichtungen führen können. Um diese unbürokratisch zu schlichten oder gar nicht erst aufkommen zu lassen, gibt es die sogenannte »Ombudsperson«.

Unparteiisch und unabhängig vermittelt sie bei allen Meinungsverschiedenheiten, Problemen und Nöten im Zusammenhang mit Betreuungs- und Pflegeangeboten.

Die Ombudsperson arbeitet ehrenamtlich und kann von allen Betroffenen bzw. deren Angehörigen angesprochen werden, um sie bei Beschwerden, Anliegen und Fragen zu unterstützen.

Aufgaben

Die Ombudsperson vermittelt bei Problemen und Konflikten, die Betreuungseinrichtungen im Kreis Unna betreffen.

Dazu zählen alle

- Alten- und Pflegeeinrichtungen
- Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen
- Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen
- Angebote des Servicewohnens
- Gasteinrichtungen, wie Hospize, Tages-, Nacht- und Kurzzeitpflegeeinrichtungen

Die Ombudsperson vermittelt zum Beispiel bei folgenden Themen:

- Art und Weise der Pflege, Betreuung und medizinischen Versorgung
- Unterkunft, Verpflegung und Verwaltung der Bareträge
- hauswirtschaftliche Versorgung
- Vertragsangelegenheiten inkl. Abrechnung
- Probleme zwischen Dienstleistern und Nutzerinnen und Nutzern

Das leistet die Ombudsperson nicht

Die Ombudsperson kann weder den Einrichtungen oder Dienstleistern noch der WTG-Behörde (Heimaufsicht) Weisungen erteilen. Ihre Aufgabe ist vor allen Dingen die Vermittlung und Unterstützung bei der Konfliktlösung.

Rechtliches

Damit die Ombudsperson tätig werden darf, muss sie von der betroffenen Nutzerin oder dem Nutzer bzw. deren gesetzlichen rechtsgeschäftlichen Vertretung beauftragt werden. Nur dann darf sie in der Einrichtung auch Einblick in die persönlichen Daten der Betroffenen nehmen. Um die Ombudsperson zu beauftragen, nehmen Sie einfach Kontakt mit ihr auf und besprechen Ihr Anliegen.

Gesetzliche Grundlage

Sie wollen mehr zur Ombudsperson erfahren? Das komplette Wohn- und Teilhabegesetz NRW (WTG) finden Sie im Netz unter <https://recht.nrw.de>

Weitere Anlaufstelle: die WTG-Behörde (Heimaufsicht)

Bei Problemen oder Fragen in Bezug auf Betreuungsangebote im Kreis Unna ist die Ombudsperson nicht Ihre einzige Anlaufstelle. Sie können sich ebenfalls an die Heimaufsicht des Kreises Unna wenden.

Mehr Informationen und Kontaktdaten finden Sie unter www.kreis-unna.de
Suchbegriff: WTG-Behörde