

Ombudspersonen nach § 16 Wohn-  
und Teilhabegesetz (WTG)  
Jahresbericht 2024

## Inhalt

1. Einleitung.....	3
1.1 Aufgabe - Konflikte lösen statt Streiten.....	3
1.2 Rechtliches.....	3
1.3 Vorstellung der Ombudspersonen.....	4
1.4 Sprechzeiten, Erreichbarkeit .....	4
2. Anzahl und Art der Kontaktaufnahmen .....	5
3. Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit .....	5
4. Aufgewendete Zeit im Berichtszeitraum .....	6
5. Fazit, Entwicklungen und Ausblick .....	6
6. Anhänge .....	7

## 1. Einleitung

Das Wohn- und Teilhabegesetz (WTG NRW) verpflichtet die Kreise und kreisfreien Städte zur Bestellung von Ombudspersonen. Sie sollen auf Anfrage bei Streitigkeiten zwischen Dienstleistern sowie Nutzerinnen und Nutzern von Pflege- und Betreuungsangeboten vermitteln.

Es handelt sich um ein niedrighschwelliges Angebot: Konflikte sollen unbürokratisch geschlichtet werden, ohne dass hierfür direkt die Kommunale Qualitätssicherung Pflege und Teilhabe (Heimaufsicht) eingeschaltet werden muss.

Die Ombudspersonen arbeiten ehrenamtlich, unparteiisch und unabhängig. Ihr Ziel ist es, gemeinsam Lösungen zu finden und Probleme schnell und unmittelbar aus der Welt zu schaffen.

Seit dem 1. Oktober 2023 sind Frau Edler und Herr Viehoff-Heithorn als ehrenamtliche Ombudspersonen für die Stadt Münster tätig.

### 1.1 Aufgabe - Konflikte lösen statt Streiten

Die Ombudspersonen vermitteln bei Problemen und Konflikten, die Betreuungseinrichtungen in der Stadt Münster betreffen. Dazu zählen alle Alten- und Pflegeeinrichtungen, Einrichtungen für Menschen mit Behinderung, Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen, Angebote des Servicewohnens, ambulante Dienste, Gasteinrichtungen, wie Hospize, Tages-, Nacht- und Kurzzeitpflegeeinrichtungen.

Die Ombudspersonen vermitteln z.B. bei folgenden Themen:

- Art und Weise der Pflege,
- Betreuung und medizinischen Versorgung,
- Unterkunft und Verpflegung,
- Verwaltung der Barbeiträge,
- Hauswirtschaftliche Versorgung,
- Vertragsangelegenheiten inkl. Abrechnung,
- Probleme zwischen Dienstleistern und Nutzer\*innen.

### 1.2 Rechtliches

Damit die Ombudspersonen tätig werden dürfen, müssen sie von dem oder der betroffenen Nutzer\*in bzw. deren gesetzlichen rechtsgeschäftlichen Vertretung beauftragt werden.

Nur dann dürfen sie in der Einrichtung auch Einblick in die persönlichen Daten der Betroffenen nehmen.

### **1.3 Vorstellung der Ombudspersonen**

#### **Birgit Edler**

Birgit Edler ist Diplom-Sozialpädagogin und setzt sich seit Jahrzehnten für die Rechte von Menschen im Alter und Menschen mit Behinderung ein:

Sie war im Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Verbraucherschutz und Arbeitsförderung (ASGAf) sowohl als Ratsfrau als auch als sachkundige Bürgerin tätig, hat zwei Vereine für ein selbstbestimmtes Leben in der gewohnten Umgebung für Menschen mit Behinderung und Senior\*innen mitbegründet und wirkte am Aufbau des Hospizes „lebensHAUS“ mit.

#### **Andreas Viehoff-Heithorn**

Andreas Viehoff-Heithorn ist Diplom-Pädagoge, der sich in seinem Berufsleben unter anderem mit Seniorenarbeit und Seminarfreizeiten für Menschen mit Behinderung beschäftigt hat.

Er ist im Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Verbraucherschutz und Arbeitsförderung (ASGAf) als sachkundiger Bürger und in der Kommunalen Seniorenvertretung der Stadt Münster tätig.

### **1.4 Sprechzeiten, Erreichbarkeit**

Die Ombudspersonen sind telefonisch unter

01 70/ 6 42 41 97 (Birgit Edler) und  
01 70/ 6 51 50 51 (Andreas Viehoff-Heithorn)

sowie per E-Mail unter [ombudsperson@stadt-muenster.de](mailto:ombudsperson@stadt-muenster.de)  
zu erreichen.

Bei Bedarf können persönliche Gesprächstermine vereinbart werden. Dafür stehen barrierefreie Räumlichkeiten zur Verfügung.

## 2. Anzahl und Art der Kontaktaufnahmen

Im Berichtszeitraum gab es fünf Kontakte per Email und drei Kontakte per Telefon, die zu Folgetreffen führten. Darüber hinaus gab es im Durchschnitt einmal wöchentlich Anrufe, in denen es um Themen außerhalb der Zuständigkeit der Ombudspersonen ging. Diese Personen konnten jedoch an die richtigen Stellen weitervermittelt werden.

Themen der Anfragen waren Gewalt in der Pflege, sexuelle Belästigung, Ernährung, Einbindung der Angehörigen und die Leistungsvereinbarung.

Sämtliche Anfragen konnten beantwortet bzw. gelöst werden werden; einmal durch Institutionswechsel, dreimal durch schriftliche Vereinbarungen und sonst durch gemeinsame vermittelnde Gespräche.

Es gab im Berichtszeitraum vier Anfragen, die in Absprache mit den Anfragenden an die WTG-Behörde weitervermittelt und teilweise gemeinsam zum Abschluss gebracht werden konnten.

## 3. Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit

Die Ombudspersonen stellten sich und ihre Tätigkeit in verschiedenen Gremien vor. Die Gremienteilnehmer\*innen wurden in erster Linie als Multiplikator\*innen betrachtet. Dabei war den Ombudspersonen insbesondere wichtig, dass die Menschen in den Einrichtungen sowie deren An- und Zugehörige von dem Angebot, unabhängig von den Leitungen oder Mitarbeiter\*innen der Einrichtungen, erfahren. Von besonderer Bedeutung war die glaubhafte Vermittlung der Neutralität der Ombudspersonen.

Folgende Tätigkeiten durch Vor-Ort-Termine oder in Form von Teilnahmen an Besprechungen bzw. Arbeitskreissitzungen wurden wahrgenommen:

- Vorstellung in Einrichtungen,
- Beiratssitzungen,
- Treffen der Arbeitsgemeinschaft der Beiräte von Einrichtungen in Münster,
- Bewohner\*innenbeirat im Altenzentrum St. Lamberti,
- Bewohner\*innenbeirat - LWL Wohnverbund Münster,
- Werkstatttrat der Westfalenfleiß GmbH Arbeiten und Wohnen,
- Kommission zur Förderung der Inklusion von Menschen mit Behinderungen (KIB), Arbeitsgruppe Wohnen, Pflege, Gesundheit (AG 2 der KIB),

- Regionalkonferenz zur Weiterentwicklung der Lebenswelten von Menschen mit geistiger Behinderung,
- Kommunale Konferenz Alter und Pflege,
- Tagung in Düsseldorf mit der Beauftragten der Landesregierung für Menschen mit Behinderung sowie für Patientinnen und Patienten in Nordrhein-Westfalen.

#### **4. Aufgewendete Zeit im Berichtszeitraum**

Im Berichtszeitraum hat jede der Ombudspersonen im Durchschnitt acht Stunden wöchentlichen Zeitaufwand (bereinigt um Ferienzeiten etc.) für die Tätigkeit aufgebracht. Dabei wurde die Arbeitszeit zu gleichen Teilen für Gespräche mit Betroffenen, telefonische Beratungen und der Vorstellung der Tätigkeit aufgewandt.

Es wird eine zeitliche Verschiebung dahingehend erwartet, dass mehr Zeit in die Beratungen und die aufsuchende Arbeit, als in die Vorstellungen investiert werden.

Das zeigen auch schon die Erfahrungen der ersten Wochen des neuen Berichtszeitraumes.

#### **5. Fazit, Entwicklungen und Ausblick**

Seit Oktober 2023 sind wir als Ombudspersonen bestellt, seit April 2024 konnte die Arbeit aufgenommen werden. Es wurde uns bewusst, dass wir uns und unsere Funktion mit den Möglichkeiten bekannt machen müssen. Die Flyer wurden seitens der WTG Behörde an alle Einrichtungen per Mail versandt. Schnell stellte sich heraus, dass die Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit auch in einfacher Sprache erstellt werden müssen und auf die barrierearme Gestaltung zu achten ist.

Die wichtigste Aufgabe bestand zunächst darin, uns auch persönlich vorzustellen. Beschwerden gegenüber Institutionen auszusprechen, in denen die betroffenen Personen oder An- und Zugehörige leben, ist verbunden mit einem hohen Vertrauensbeweis. Oft sind Ängste vor Repressalien seitens der Beschwerdeführer\*innen vorhanden, die erst durch einen persönlichen Kontakt mit der Ombudsstelle ausgesprochen werden. Die Neutralität der Ombudspersonen spielt hierbei ebenfalls eine wichtige Rolle.

Gerne wurde das Angebot angenommen sich in neutralen, barrierefreien Räumlichkeiten für Gesprächstermine treffen zu können. Hierfür stehen die Räumlichkeiten der EUTB Lebens t raum (Ergänzende Unabhängige Teilhabe Beratungsstelle) zur Verfügung.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass es gut ist, die Ombudsstelle mit zwei Personen zu besetzen. Nicht zuletzt der kollegiale Austausch ist für uns von großer Bedeutung.

Die Zusammenarbeit mit der Heimaufsicht der Stadt Münster gestaltet sich als sehr konstruktiv. Mittlerweile haben sich regelmäßige Treffen in der Regel einmal monatlich etabliert.

Die Ausstattung der Ombudspersonen besteht derzeit ausschließlich aus der freien Nutzung eines Smartphones. Wir würden uns wünschen, zusätzlich mit einem Tablet ausgestattet zu werden, da die digitale Nutzung, ausschließlich über das Smartphone unnötig zeitraubend und für Dokumentationen etc. untauglich ist.

Wir halten die Einrichtung der Ombudsstelle für richtig und gehen davon aus, dass die Kontaktaufnahmen mit zunehmender Bekanntheit steigen werden.

gez.  
Edler

gez.  
Viehoff-Heithorn

## **6. Anhänge**

Flyer  
Flyer Leichte Sprache

## KONFLIKTE LÖSEN STATT STREITEN

Das Wohn- und Teilhabegesetz (WTG NRW) verpflichtet die Kreise und kreisfreien Städte zur Bestellung von Ombudspersonen. Sie sollen auf Anfrage bei Streitigkeiten zwischen Dienstleistern soweit Nutzerinnen und Nutzern von Pflege- und Betreuungsangeboten vermitteln.

Es handelt sich um ein niedrigschwelliges Angebot: Konflikte sollen unbürokratisch geschlichtet werden, ohne dass hierfür direkt die Kommunale Qualitätssicherung Pflege und Teilhabe (Heimaufsicht) eingeschaltet werden muss.

**Die Ombudspersonen arbeiten ehrenamtlich, unparteiisch und unabhängig. Ihr Ziel ist es, gemeinsam Lösungen zu finden und Probleme schnell und unmittelbar aus der Welt zu schaffen.**

### Nehmen Sie gerne Kontakt auf

**Birgit Edler**

0170 - 642 4197

**Andreas Viehoff-Heithorn**

0170 - 651 5051



Birgit Edler



Andreas Viehoff-Heithorn

**E-Mail:**

ombudsperson@stadt-muenster.de

**Sprechzeiten:**

Termine nach Vereinbarung

Herausgeber, Gestaltung & Fotos: Stadt Münster

## OMBUDSPERSONEN

Konflikthilfe für Menschen,  
die Pflege und Betreuung  
in Anspruch nehmen



NEUTRAL

UNABHÄNGIG

KOMPETENT

## Wir sind Ansprechpartnerin und Ansprechpartner

**für pflegebedürftige Menschen  
und Menschen mit Behinderung  
sowie ihre Angehörigen,  
Betreuungspersonen und für  
Leistungsanbieter von:**

- Stationären Pflegeeinrichtungen für ältere Menschen
- Besonderen Wohnformen für Menschen mit Behinderung
- Einrichtungen der Kurzzeit- und Tagespflege
- Hospizen
- Wohngemeinschaften mit Pflege- und Betreuungsleistungen
- Werkstätten für Menschen mit Behinderung
- Angeboten des Servicewohnens
- Ambulanten Diensten

## Rechtliches

**Der Einsatz einer Ombudsperson ist im § 16 Wohn- und Teilhabegesetz (WTG) NRW geregelt.**

Damit die Ombudspersonen tätig werden können, müssen sie von der Nutzerin oder dem Nutzer bzw. deren rechtlicher Vertretung beauftragt werden.

Nur dann sind die Ombudspersonen berechtigt, auch Einblick in die persönlichen Daten zu nehmen.

## Grenzen der Unterstützung

Die Aufgabe beschränkt sich auf die Vermittlung zwischen den Konfliktparteien und Hilfestellung bei der Lösungsfindung. Die Ombudspersonen können Empfehlungen gegenüber Leistungsanbietenden, Nutzerinnen und Nutzern oder Behörden aussprechen. Sie sind nicht weisungsbefugt.

**Eine Rechtsberatung kann nicht erfolgen.**

## Weitere Beratungs- und Beschwerdemöglichkeiten

Bei Problemen mit Betreuungsangeboten in Münster sind die Ombudspersonen nicht die einzige Anlaufstelle. Sie können sich ebenfalls an die *Kommunale Qualitätssicherung Pflege und Teilhabe* (Heimaufsicht) oder die *Monitoring- und Beschwerdestelle des Landes* wenden.

Die Heimaufsicht können Sie kontaktieren unter:

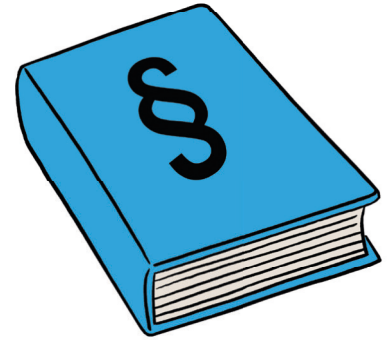
**Sozialamt  
Heimaufsicht**  
Von-Steuben-Straße 5  
48143 Münster  
E-Mail:  
heimaufsicht@stadt-muenster.de

Die Monitoring- und Beschwerdestelle ist angesiedelt bei der:

**Beauftragten der Landesregierung für Menschen mit Behinderung sowie für Patientinnen und Patienten NRW**  
Fürstenwall 25  
40219 Düsseldorf  
Tel. 0211 - 855 44 99  
E-Mail:  
gewaltschutz@lbbp.nrw.de

## Ombuds-Personen

In Nordrhein-Westfalen gibt es das Wohn- und Teilhabe-Gesetz. In dem Gesetz steht: Die Kreise und Kreis-freien Städte sollen Ombuds-Personen einstellen.



Die Ombuds-Personen arbeiten auf Anfrage. Das heißt: Man kann sie um Vermittlung bitten. Ombuds-Personen helfen bei Problemen. Sie vermitteln in Streit-Fällen. Sie helfen eine Lösung zu finden. Die Ombuds-Personen arbeiten ehrenamtlich.



Die Ombuds-Personen bei der Stadt Münster:

**Birgit Edler**

0170 642 41 97

E-Mail: [ombudspersonen@stadt-muenster.de](mailto:ombudspersonen@stadt-muenster.de)

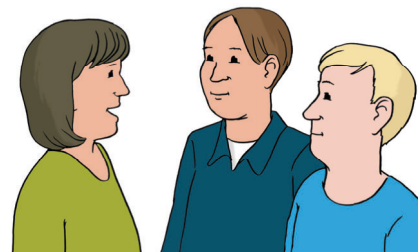
**Andreas Viehoff-Heithorn**

0170 651 5051



Die beiden sind Ansprech-Personen:

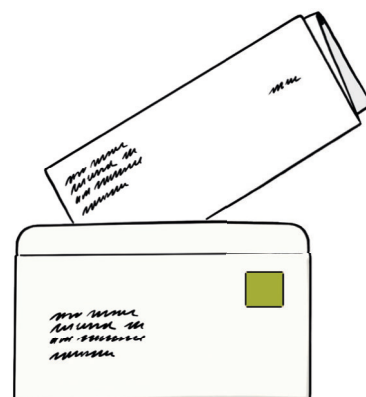
- für Pflege-bedürftige Menschen und ihre Betreuungs-Personen
- für Menschen mit Behinderung und ihre Betreuungs-Personen
- für Dienst-Leister im Bereich Pflege und Betreuung, zum Beispiel Wohn-Einrichtungen, Werkstätten, Pflege-Einrichtungen



## Hilfe bei Problemen mit der Betreuung

Beratung und Hilfe gibt es auch bei der  
**Kommunalen Qualitätssicherung  
Pflege und Teilhabe (Heim-Aufsicht).**

**Sozialamt  
Kommunale Qualitätssicherung  
Pflege und Teilhabe (Heimaufsicht)  
Von-Steuben-Straße 5  
48143 Münster**



**E-Mail: [heimaufsicht@stadt-muenster.de](mailto:heimaufsicht@stadt-muenster.de)**

Übersetzt von:



Agentur für Leichte Sprache  
der Lebenshilfe Bonn  
Geprüft von der Prüf-Gruppe  
der Bonner Werkstätten

Bilder sind von:

© Lebenshilfe für Menschen mit  
geistiger Behinderung Bremen e.V.,  
Illustrator Stefan Albers,  
Atelier Fleetinsel, 2013