

Ombudspersonen nach § 16 Wohn-
und Teilhabegesetz (WTG)
Jahresbericht 2025

Impressum

Herausgeberin: Stadt Münster, Sozialamt
März 2026

Inhalt

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

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 medizinischer Versorgung,
- Unterkunft und Verpflegung,
- Verwaltung der Barbeträge,
- Hauswirtschaftliche Versorgung,
- Vertragsangelegenheiten inkl. Abrechnung,
- Konflikte 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 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 zu erreichen.

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

2. Anzahl und Art der Kontaktaufnahmen

Im Berichtszeitraum gab es 30 Kontakte per Mail, 42 Kontakte per Telefon und es wurden 8 Gesprächs-/Beratungstermine vereinbart.

Themen der Anfragen:

- Gewalt im häuslichen Pflegesetting
- Sexuelle Belästigung
- Einbindung der Angehörigen
- Ernährung
- Leistungsvereinbarung, hier besonders beim Servicewohnen und Anbietern der ambulanten Pflege

Darüber hinaus wurde die Ombudsstelle mit Themen konfrontiert, die außerhalb des WTG liegen. Bei allen Anfragen konnten entweder Lösungen vermittelt oder an andere Stellen verwiesen werden. Sofern es sich um anzeigepflichtige Sachverhalte handelte, wurde die WTG-Behörde eingeschaltet.

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:

- Besuch der Hildegardisschule (Oberstufe der Heilerziehungspflagerausbildung)
- Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Verbraucherschutz und Arbeitsförderung
- Integrationsrat
- Pflegekonferenz
- Arbeitskreis ambulante Pflege
- Regionalkonferenz zur Weiterentwicklung der Lebenswelten von Menschen mit geistiger Behinderung
- Fachtag Landschaftsverband Westfalen-Lippe
- Vernetzungstreffen Ombudsstellen in Westfalen

- Vernetzungstreffen WTG Behörde
- Arbeitsgemeinschaft der Beiräte

4. Aufgewendete Zeit im Berichtszeitraum

Im Berichtszeitraum hat jede der Ombudspersonen im Durchschnitt 12 Stunden wöchentlichen Zeitaufwand (bereinigt um Ferienzeiten etc.) für die Tätigkeit aufgebracht. Damit ist der Arbeitsaufwand im Vergleich zum Vorbericht um 50 % gestiegen.

Die Arbeitszeit wurde insgesamt für Gespräche mit Betroffenen, telefonische Beratungen, Teilnahme an Tagungen, Vernetzungstreffen und der Vorstellung der Tätigkeit aufgewandt. Wie im letzten Jahresbericht angekündigt, nahmen die Beratungen den überwiegenden Teil der Arbeitszeit ein.

5. Fazit, Entwicklungen und Ausblick

Innerhalb des Berichtszeitraums nahm die Ansprache der Ombudsstelle deutlich zu. Auch die aufgewendete Zeit bei jeder Ombudsperson stieg an. Die Ombudspersonen sehen ein deutliches Entwicklungspotential in der Öffentlichkeitsarbeit. Es entstand der Eindruck, dass die Aufgaben und Funktion einer Ombudsstelle gegenüber den Betroffenen und deren An- und Zugehörigen immer wieder erklärt werden müssen. Im Vordergrund der Arbeit steht insbesondere die Vermittlung bei Konflikten, die Beilegung von Streitigkeiten sowie die Hilfestellung für Betroffene bei der Klärung von Anliegen. Die Beschwerdebearbeitung obliegt weiterhin der WTG-Behörde.

Die Ombudsstelle verzeichnet eine Zunahme der Anfragen aus dem Kreis der Eingliederungshilfe, hier insbesondere von Menschen aus den psychiatrischen Einrichtungen.

Ebenfalls erhielten die Ombudspersonen mehrere Anfragen von Betroffenen aus dem Bereich des Servicewohnens. Zwar gehört die Gruppe der Menschen zum Aufgabengebiet der Ombudsstelle, jedoch unterliegen die Angebote des Servicewohnens nicht der WTG-Behörde.

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

Es ist geplant, gemeinsam mit Kooperationspartner*innen die Wanderausstellung „Von Schutzräumen und Tatorten - Gewalt in stationären Einrichtungen“ nach Münster zu holen. „Die Ausstellung zeigt, wie alltäglich Gewalt für Menschen mit Behinderun-

gen ist und welche Rolle dabei Systeme wie stationäre Einrichtungen spielen. Sie basiert auf den Ergebnissen des Rechercheprojekts „#AbleismusTötet“ von abilityWatch e.V. (aus dem Flyer zur Ausstellung).

Auch in diesem Berichtszeitraum hat die Erfahrung wieder gezeigt, dass es gut ist, die Ombudsstelle mit zwei Personen zu besetzen. Die Anfragen und deren Problematiken sind komplex, die Zusammenarbeit mit der WTG-Behörde gut, aber der kollegiale Austausch ist unverzichtbar.

gez.
Edler

gez.
Viehoff-Heithorn