

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





### E-Mail:

ombudsperson@stadt-muenster.de

### Sprechzeiten:

Termine nach Vereinbarung

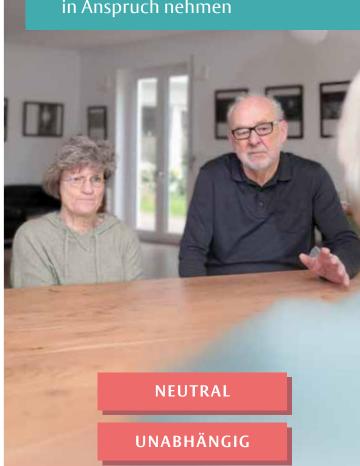
**Herausgeber, Gestaltung & Fotos:** Stadt Münster





# **OMBUDSPERSONEN**

Konflikthilfe für Menschen, die Pflege und Betreuung in Anspruch nehmen



**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 Kurzzeitund 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