

Schlichten statt streiten – die Ombudsperson hilft

Im Kreis Recklinghausen steht Ihnen Frau Uta Zeiske als Ombudsperson zur Seite.



Ehemalige und langjährige Betreuungskraft im Sozialen Dienst einer Betreuungseinrichtung
Telefon: 0171-5621915
E-Mail: ombudsperson@kreis-re.de



Ombudsperson im Kreis Recklinghausen



Sie hilft, unterstützt und vermittelt unabhängig, kompetent, unparteiisch und ehrenamtlich bei Problemen und Konflikten in Betreuungseinrichtungen im Kreis Recklinghausen

Herausgeber:

Kreis Recklinghausen
Der Landrat
Fachbereich Soziales
Kurt-Schumacher-Allee 1
45657 Recklinghausen
www.kreis-re.de

Redaktion:

Fachdienst 57
WTG-Behörde

Vermitteln im Vordergrund

Bei der Betreuung und Pflege von Menschen gibt es immer wieder Situationen, die zu 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“ nach dem Wohn- und Teilhabegesetz NRW (WTG NRW).

Zu den Einrichtungen zählen:

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

Unparteiisch und unabhängig

Die Ombudsperson vermittelt unparteiisch und unabhängig bei Meinungsverschiedenheiten, Problemen und Nöten im Zusammenhang mit Betreuungs- und Pflegeangeboten.

Sie kann beispielsweise bei folgenden Themen vermitteln:

- Art und Weise der Pflege, Betreuung und medizinischer Versorgung
- Unterkunft, Verpflegung und Verwaltung der Bareträge
- Hauswirtschaftliche Versorgung
- Vertragsangelegenheiten, inklusive Abrechnung
- Probleme zwischen Dienstleistern und Nutzenden

Dabei arbeitet die Ombudsperson ehrenamtlich und kann von allen Betroffenen bzw. von deren rechtlichen Vertreterinnen und Vertretern oder von Angehörigen angesprochen werden, um sie bei Beschwerden, Anliegen und Fragen zu unterstützen.

Was die Ombudsperson nicht leistet

Die Ombudsperson kann weder den Einrichtungen oder Dienstleistern noch der WTG-Behörde (Heimaufsicht) des Kreises Recklinghausen 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 Person oder deren rechtlicher 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 Sie Ihr Anliegen.

Das WTG – Wohn- und Teilhabegesetz

Sie wollen mehr zur Ombudsperson erfahren? Das komplette WTG finden Sie unter www.recht.nrw.de

Die WTG-Behörde (ehemals Heimaufsicht)

Bei Problemen oder Fragen mit Betreuungsangeboten im Kreis Recklinghausen ist die Ombudsperson nicht Ihre einzige Anlaufstelle. Sie können sich ebenfalls an die WTG-Behörde wenden.

Mehr Informationen finden Sie auch unter www.kreis-re.de unter den Suchbegriffen „WTG-Behörde“ oder „Heimaufsicht“

