

Wenn es nicht gelingt, eine gemeinsame Problemlösung zu finden, entscheide ich über die weitere Vorgehensweise mit einem sogenannten Schiedsspruch, der schriftlich festgehalten wird. An diesen müssen sich dann alle Beteiligten halten. Die Umsetzung des Schiedsspruchs wird von mir auch überprüft.

Nicht mehr für Sie tätig werden kann ich, wenn bereits ein Klageverfahren oder Strafverfahren eingeleitet wurde.

Gut zu wissen:

Das Ombudsverfahren ist ein kostenloses Angebot!



Neben dem Schlichtungsverfahren ist es auch meine Aufgabe, als Ansprechpartner für die Bewohnerinnen und Bewohner und deren Beiräte zur Verfügung zu stehen.

Die Beiräte unterstütze ich

- beratend bei der Ausübung ihrer Tätigkeit, z. B. mit Informationen und Veranstaltungen zur Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem WTG NRW
- in der Vernetzung der Beiräte aus verschiedenen Einrichtungen untereinander, z. B. durch gemeinsame Treffen
- unterstützend, wenn in Einrichtungen die Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte von der Trägerschaft des Angebots nicht eingehalten werden.

Bitte sprechen Sie mich an, wenn Sie sich Unterstützung als Beirat in einer Einrichtung nach dem WTG NRW wünschen!

So können Sie mich erreichen:

- Ombudsperson für Mülheim an der Ruhr



Herr Wolfgang Wenner

Sozialamt
Ruhrstraße 1
45468 Mülheim an der Ruhr

E-Mail: ombudsperson@muelheim-ruhr.de
Tel.: 0208 455 59 70

Persönliche Sprechzeiten:

Jeden Mittwoch
von 10.00 bis 12.00 Uhr
im Sozialamt
4. Etage im Raum 432

Ich freue mich, für Sie da zu sein!

Herzlichst Ihr



Fotos: Tunedin – stock.adobe.com (Titelbild), Andrii Yalanskyi – stock.adobe.com (Wippe), Tobias Grimm – Stadt Mülheim an der Ruhr (Porträt)

Ombudsperson für Mülheim an der Ruhr

nach § 16 Wohn- & Teilhabegesetz
Nordrhein-Westfalen (WTG NRW)





Sehr geehrte Mitbürgerinnen und Mitbürger in Mülheim,

mein Name ist Wolfgang Wenner.

Der Ausschuss für Arbeit, Gesundheit und Soziales der Stadt Mülheim an der Ruhr hat mich in seiner Sitzung am 20.03.2023 für die kommenden 4 Jahre als Ombudsperson bestellt.

Meine Hauptaufgabe ist es, Ihr erster Ansprechpartner zu sein, wenn Sie in der Einrichtung, in der Sie leben oder als Gast betreut werden oder mit Ihrem Pflegedienst Meinungsverschiedenheiten und Konflikte zu Ihrer Pflege und Betreuung haben, die sich ohne Unterstützung von Dritten nicht lösen lassen.

Meine Tätigkeit ergibt sich aus dem Wohn- & Teilhabegesetz NRW (WTG NRW), das auch die Aufgaben der örtlichen Heimaufsicht beschreibt und die Würde und die Interessen von volljährigen Menschen mit Behinderung und Pflegebedürftigen schützen soll.

Als Ombudsperson bin ich gegenüber den Behörden, Einrichtungen und Privatpersonen ein unabhängiger und neutraler Schlichter. Ein mögliches Schlichtungsverfahren soll Konflikte zwischen Ihnen und Ihren Leistungsanbietenden beilegen.

Zu den Leistungsanbietenden auf dem Mülheimer Stadtgebiet gehören:

- Vollstationäre Pflegeeinrichtungen
- Vollstationäre Einrichtungen der Eingliederungshilfe
- Tages- und Kurzzeitpflegeeinrichtungen
- Anbieterverantwortete Wohngemeinschaften
- Werkstätten für behinderte Menschen
- Hospize und ambulante Pflegedienste

Als Ombudsperson bin ich zur Verschwiegenheit verpflichtet. Alle Tatsachen und Meinungen, von denen ich in einem Beschwerdefall Kenntnis erhalte, werden streng vertraulich behandelt.

Zu den Bereichen, in denen Sie sich im „Streitfall“ an mich wenden können, gehören z. B.:

- Art und Weise der Pflege und Betreuung
- Unterkunft und Verpflegung
- Barbetragsverwaltung und allgemeine, finanzielle Unstimmigkeiten
- die medizinische Betreuung
- organisatorische Abläufe in den Einrichtungen und Diensten
- Gewalt in der Pflege
- alle Probleme allgemeiner Art.

Sie können sich nicht nur als Nutzerin oder Nutzer eines Angebotes, sondern auch als angehörige Person, Betreuerin oder Betreuer, Mitarbeiterin oder Mitarbeiter sowie Mitglied eines Beirates einer Einrichtung an mich wenden.

Als Ombudsperson werde ich ausschließlich auf konkrete Anfrage tätig und nur, wenn sich Ihr Pflege- und Betreuungsangebot in Mülheim an der Ruhr befindet.

Wenn Sie sich mit einer Beschwerde an mich wenden, prüfe ich in jedem Einzelfall, ob ich für Sie tätig werden kann oder die Heimaufsicht hinzugezogen werden sollte. Die Beteiligung der Heimaufsicht erfolgt nur mit Ihrem Einverständnis.

Als Ombudsperson versuche ich, mit Ihnen und mit Ihren Leistungsanbietenden eine Lösung des Konfliktes zu erreichen. Das kann schriftlich oder in persönlichen Gesprächen vor Ort, also bei Ihnen zu Hause, in der Einrichtung oder während meiner Sprechzeit in meinem Büro als neutralem Ort erfolgen.

