



## Kontakt zu unseren Ombudspersonen

E-Mail: [ombudsperson@kreis-mettmann.de](mailto:ombudsperson@kreis-mettmann.de)

**Für Erkrath, Haan, Mettmann, Wülfrath**

Heike Olschewski

Residenzberatung in einem Seniorenheim

Telefon: 02104 99-6691

**Für Hilden, Langenfeld, Monheim am Rhein**

Brigitte Römer

staatlich anerkannte Erzieherin im Ruhestand

Telefon: 02104 99-6692

**Für Ratingen, Heiligenhaus, Velbert**

Sylvia Parrhysius

Diplom-Sozialpädagogin im Ruhestand

Telefon: 02104 99-6693

## Beauftragende Behörde

Kreisverwaltung Mettmann

Sozialamt

Heimaufsicht (WTG-Behörde)

Düsseldorfer Str. 47

40822 Mettmann

## Impressum

Kreis Mettmann, Der Landrat

Düsseldorfer Straße 26

40822 Mettmann

[www.kreis-mettmann.de](http://www.kreis-mettmann.de)

Titelbild: Ljupco Smokovski/stock.adobe.com

Rückseite: KHF/stock.adobe.com (KI generiert)

innen: henjon/stock.adobe.com (KI generiert)

Stand: 04/2025

# Ombudspersonen

Vermittelnde Personen  
bei Konflikten und Problemen in  
Pflege- und Betreuungseinrichtungen



## Was ist eine Ombudsperson

Bei der Betreuung und Pflege von älteren Menschen und Menschen mit Behinderung kann es zu konflikthafter Situationen zwischen den Betroffenen und den Leistungsanbietenden kommen. Die ehrenamtliche Ombudsperson wird Sie dabei auf Anfrage kompetent beraten, Aussprachen organisieren und darin unterstützen, Unstimmigkeiten oder Konflikte unparteiisch und einvernehmlich zu lösen.

Das Angebot steht sowohl den Bewohnenden, Gästen, Klienten und Werkstattbeschäftigten der Einrichtungen sowie deren Angehörigen und Bevollmächtigten als auch den Leistungsanbietenden kostenfrei zur Verfügung.

Die Ombudsperson kann zur Schlichtung Empfehlungen aussprechen, jedoch weder den Einrichtungen oder den Dienstleistern noch der Heimaufsicht Weisungen erteilen.

Die Leistungsanbieter sind verpflichtet, die Wahrnehmung der Aufgaben der Ombudsperson entsprechend zu ermöglichen.

## Aufgaben einer Ombudsperson

Inhalt der Schlichtung und Beratung können alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung der Angebote nach dem WTG (Wohn- und Teilhabegesetz) NRW sein.

Die Ombudsperson vermittelt und schlichtet zum Beispiel bei folgenden Themen:

- pflegerische Versorgung
- Betreuungsangebote, Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft
- hauswirtschaftliche Versorgung (Speisenversorgung, Wäsche, Reinigung)
- Wohnqualität
- Verwaltung der Barbeiträge
- Vertragsangelegenheiten
- Achtung der Selbstbestimmung und Menschenwürde
- Einhaltung von Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechten
- Einsatz von freiheitsbeschränkenden und -entziehenden Maßnahmen

## Zuständigkeit der Ombudsperson

Ihre Schlichtungs- und Beratungsfunktion üben Ombudspersonen in folgenden Leistungsangeboten nach dem WTG NRW aus:

- Einrichtungen mit umfassendem Leistungsangebot (z. B. klassische Altenpflegeeinrichtungen, Wohnstätten für Menschen mit Behinderung)
- Wohngemeinschaften mit Betreuungsleistungen
- Angebote des Servicewohnens
- ambulante Dienste
- Gasteinrichtungen (Tagespflegeeinrichtungen, Tagesstätten, Kurzzeitpflegeeinrichtungen, Hospize)
- Angebote in den anerkannten Werkstätten für behinderte Menschen