

# Ombudsperson

zur Vermittlung bei Konflikten und Problemen  
in Pflege- und Betreuungsangeboten  
im Kreis Paderborn

## Erfahrungsbericht

Berichtszeitraum:

01.05.2024 bis 31.12.2024

und

01.01.2025 bis 31.12.2025

Margot Becker

## Einleitung

Mein Name ist **Margot Becker** und ich bin seit dem 1.Mai 2024 als ehrenamtliche Ombudsperson im Interesse der Menschen bestellt, die in Pflege- und Betreuungsangeboten im Kreis Paderborn leben. Davor war ich fast vierzig Jahre lang als Sozialpädagogin im Sozialpsychiatrischen Dienst, als Psychiatriekoordinatorin, als Geschäftsführung in der Gesundheitskonferenz und als Sozialplanerin im Sozialamt beschäftigt.

Meine Motivation für die Übernahme der Aufgabe als Ombudsperson war und ist es meine privaten und beruflichen Erfahrungen zu nutzen und aktiv dazu beizutragen, dass **die Rechte von Hilfe- und Pflegebedürftigen sowie deren Angehörigen gestärkt werden und Menschen auch bei Konflikten möglichst verständnisvoll und respektvoll miteinander umgehen können.**

## Gesetzliche Grundlage und Bestellung durch den Kreistag

Die gesetzliche Grundlage für die Ombudsperson ist im § 16 WTG NRW Absatz 2 verankert. Demnach sollen ab 2023 die Kreise und kreisfreien Städte Ombudspersonen bestellen, die auf Anfrage bei Streitigkeiten zwischen Leistungsanbietenden und Nutzenden bzw. den Angehörigen vermitteln. Dabei sind die Leistungsanbietenden verpflichtet, die Wahrnehmung der Aufgaben der Ombudspersonen zu ermöglichen. Im März 2024 beschloss der Kreistag mich für die Dauer von 3 Jahren zur Ombudsperson für das Kreisgebiet zu bestellen. **Ab dem 1.Mai 2024 bin ich als ehrenamtliche Ombudsperson im gesamten Kreis Paderborn tätig.**

Mit dem vorliegenden Bericht möchte ich Ihnen einen Einblick in die sehr komplexe und oft auch herausfordernde Tätigkeit geben.

## Aufgaben

Zu meinen Kernaufgaben gehört es, bei Sorgen, Anliegen und Meinungsverschiedenheiten, die sich im Zusammenhang mit der Nutzung der Pflege- und Betreuungsangebote ergeben, **zuzuhören, zu klären und zu vermitteln.** Dieses passiert in der Regel in Gesprächen auf Augenhöhe und mit allen Beteiligten.

Die Anliegen, die mir in dem oben genannten Zeitraum gemeldet wurden, standen häufig im Zusammenhang mit Pflege- und Betreuungsmängeln oder mit einem schwierigen Umgang zwischen den Pflegenden und den Bewohnenden. Auch Unzufriedenheiten mit Essen, Wäschepflege, Zimmerreinigung sowie Fragen zu vertraglichen sowie finanziellen Angelegenheiten, waren häufige Themen. Die häufigsten Anliegen von psychisch kranken Menschen aus Pflegeeinrichtungen bezogen sich auf mangelnde Teilhabe- und Selbstbestimmungsmöglichkeiten.

## Zuständigkeit und Erreichbarkeit

Als ehrenamtliche Ombudsperson bin ich kreisweit nach dem Wohn- und Teilhabegesetz zurzeit für **ca. 230 Pflege-, Wohn- und Betreuungsangebote** zuständig. Tatsächlich bin ich auch schon als Ombudsperson, bis auf Altenbeken und Bad Wünnenberg, in 8 Städten und Gemeinden des Kreises Paderborn vermittelnd unterwegs gewesen.

Ich stehe den Nutzenden aus den Pflege- und Betreuungsangeboten, den Angehörigen und allen weiteren Personen telefonisch, per E-Mail sowie persönlich vor Ort in den Einrichtungen oder im Rahmen von Hausbesuchen als Ansprechperson zur Verfügung.

## Bekanntmachung

Da es sich im Jahr 2024 bei der Ombudsperson um eine neue Aufgabe gehandelt hat, wurden im ersten Schritt von der WTG-Behörde des Kreises (früher Heimaufsicht) alle in Frage kommenden Einrichtungen und Dienste schriftlich informiert. Zusätzlich wurde ein Plakat mit den wichtigsten Kontaktdaten der Ombudsperson beigefügt, das in den Einrichtungen sichtbar ausgehängt wurde. Eine Presseerklärung gemeinsam mit dem Landrat Christoph Rüter und die Erstellung und Auslegung von Flyern u.a. in leichter Sprache haben dazu beigetragen, dass das Angebot der Ombudsperson sehr schnell bekannt und von Anfang an sehr gut in Anspruch genommen wurde. An dieser Stelle möchte ich mich besonders bei den Mitarbeitenden des Sozialamtes, der WTG-Behörde und der Pressestelle für die wertvolle Unterstützung bedanken.



### Ombudsperson zur Vermittlung bei Konflikten und Problemen in Pflege- und Betreuungsangeboten im Kreis Paderborn

**Kontakt:**



**05254 663150**



[Ombudsperson.kreis-paderborn@t-online.de](mailto:Ombudsperson.kreis-paderborn@t-online.de)

Mein Name ist Margot Becker und ich bin die zuständige ehrenamtlich tätige Ombudsperson im Kreis Paderborn. Meine Aufgabe ist, unparteiisch und unabhängig bei Meinungsverschiedenheiten und Problemen im Zusammenhang mit der Nutzung von Pflege- und Betreuungsangeboten zu vermitteln. Das Angebot, eine Ombudsperson zur Schlichtung zu beauftragen, steht sowohl den Bewohnenden, Gästen, Klienten und Werkstattbeschäftigten der Einrichtungen sowie deren Angehörigen und Bevollmächtigten als auch den Leistungsanbietenden zu und ist kostenfrei. Bei Fragen oder Anliegen nehmen Sie gerne Kontakt zu mir auf.



KREIS PADERBORN

### Ombudsperson

zur Vermittlung bei Konflikten und Problemen in Pflege- und Betreuungsangeboten im Kreis Paderborn



LEICHTE SPRACHE

### Ombuds-Person im Kreis Paderborn

Ansprech-Person bei Problemen und Streit in Pflege- und Betreuungs-Angeboten

LEICHTE  
SPRACHE



## Das Angebot ist bekannt und wird sehr gut angenommen!

Wie gut das Angebot der Ombudsstelle in der Vergangenheit angenommen wurde, möchte ich anhand einiger Zahlen und Fakten verdeutlichen:

Jahr	Anzahl Fälle	Anzahl beteiligte Personen
01.05 bis 31.12.2024	38	152
01.01 bis 31.12.2025	59	217

Die „Fälle“ bilden jeweils die betroffenen pflegebedürftigen Personen oder die Menschen mit Behinderung sowie alle mit ihnen verbundenen Aktivitäten, ab. Jeder „Fall“ beinhaltete eine individuelle Problematik. Um die Angelegenheiten für den betroffenen Menschen zu klären, spielten meistens auch noch Kontakte bzw. Gespräche zu weiteren Personen, wie den Angehörigen, ehrenamtlichen oder gesetzlichen Betreuungen, Einrichtungs- oder Pflegedienstleitungen oder Mitarbeitenden von Behörden eine wichtige Rolle. In manchen „Fällen“ waren auch mehrere Vermittlungsgespräche, E-Mails und Telefonate notwendig. Damit gestaltete sich **die Tätigkeit als Ombudsperson als recht anspruchsvoll und zeitintensiv.**

Betroffene Personen	Anteil
Senioren	69%
Menschen mit Behinderung	21%
Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene	10%

Der überwiegende Anteil der betroffenen Menschen, um die es bei den Anfragen ging, waren ältere pflegebedürftige Menschen, gefolgt von Menschen mit Behinderungen, die zumeist noch etwas jünger waren und in den Angeboten der Eingliederungshilfe wohnten oder arbeiteten. Ca. 9 Prozent der Menschen mit Behinderungen waren schwer psychisch krank und wohnten in Pflegeeinrichtungen.

Mehrere Anfragen erreichten mich von Eltern oder Jugendlichen, die Anliegen oder Beschwerden im Zusammenhang mit der Jugendhilfe hatten. Da ich ausschließlich für Erwachsene zuständig bin, musste ich mangels eines regionalen Angebotes an die Ombudschaft Jugendhilfe NRW in Wuppertal oder andere Stellen verweisen.

<b>Meldende Personen</b>	<b>Anteil</b>
Betroffene selbst	27%
Angehörige	44%
ehrenamtl. / rechtliche Betreuer	11%
Einrichtungsleitung / PDL	8%
sonstige: WTG, Pflegeberatung, Beratungsstellen u.a.	10%

Die meisten Anfragen wurden von den Angehörigen an mich gerichtet. Bei einem Drittel waren es die betroffenen Menschen selbst, dabei waren es am häufigsten die Menschen mit Behinderungen. Ehrenamtliche und rechtliche Betreuungen baten ebenfalls um Unterstützung. Weitere Meldungen kamen von der WTG-Behörde, der Pflegeberatung oder anderen Beratungsstellen. Aber auch Einrichtungsleitungen oder Pflegedienstleitungen haben das Angebot genutzt.

<b>Betroffene Pflege- und Betreuungsangebote</b>	<b>Anteil</b>
stationäre Pflegeeinrichtungen	39%
ambulante Wohngemeinschaften	30%
andere Wohnangebote z.B. Betreutes Wohnen, Einrichtungen der Eingliederungshilfe u.a.	21%
WfBM	10%

In meiner Tätigkeit als Ombudsperson hatte ich in dem o.g. Zeitraum am meisten mit Anliegen in den stationären Pflegeeinrichtungen, gefolgt von den ambulanten Wohngemeinschaften und anderen Wohnangeboten, wie z.B. Betreutes Wohnen, besonderen Wohnformen (Eingliederungshilfe) zu tun. In 10 Prozent der „Fälle“ waren Werkstätten für Menschen mit Behinderungen beteiligt.

## **Vermitteln statt Streiten!**

### **Konflikte gehören zum Leben.**

Immer dort, wo Menschen Beziehungen miteinander pflegen, kann es auch zu Störungen, Streitigkeiten und Konflikten kommen. Diese können z.B. durch Missverständnisse, hohe Erwartungen oder Befürchtungen, Ausgrenzung oder unerfüllte Wünsche entstehen.

**Als meinen Auftrag sehe ich, die Anliegen, Sorgen und Beschwerden von betroffenen Menschen ernst zu nehmen, zu begleiten und da wo es möglich ist, lösungsorientiert zu vermitteln.** In den meisten Fällen ist es mir gelungen vor Ort durch gezielte (Mediations-) Gespräche zwischen den „Parteien“ tragfähige und einvernehmliche Absprachen sowie Lösungen zu erzielen. Diese wurden sorgfältig dokumentiert und allen Teilnehmenden zur Verfügung gestellt.

Als besonders hilfreich haben sich dabei meine fachlichen Kenntnisse erwiesen, aber auch die Tatsache, dass ich **als Ombudsperson unabhängig und ohne Weisungsbindung** agieren kann - ein Umstand, der eine große Offenheit und Gesprächsbereitschaft sowie eine hohe Akzeptanz bei allen Beteiligten verschafft.

## Zusammenarbeit

Um die Aufgabe als Ombudsperson sachgerecht erfüllen zu können, ist eine Zusammenarbeit mit einigen anderen Stellen sinnvoll:

- mit dem (Bewohner-) Beirat

Neben den Nutzenden, den Angehörigen und den Verantwortlichen in den Einrichtungen stellen auch die Beiräte eine besonders wichtige Verbindungsinstanz zu den Bewohnenden dar. Aufgrund der hohen Zahl an Meldungen konnte ich in der Vergangenheit nur in einigen wenigen Einrichtungen die Sitzungen der Beiräte besuchen, um mich dort vorzustellen und auszutauschen. Für die Zukunft stehen Besuche der Beiräte in weiteren Einrichtungen an.

- mit der WTG-Behörde

Mit den Mitarbeitenden der WTG-Behörde des Kreises Paderborn besteht von Anfang an eine sehr gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit. Neben den regelmäßigen Besprechungen zu rechtlichen, organisatorischen sowie Abgrenzungs-Fragen, finden vor allem fallbezogene Austauschmöglichkeiten unter Beachtung des Datenschutzes statt.

- mit der Monitoring- und Beschwerdestelle NRW, weiteren beteiligten Beratungsstellen und Behörden
- mit dem Kompetenzzentrum Selbstbestimmt Leben
- mit dem BIVA Pflegeschutzbund u.a.m.

## Teilnahme an Gremien, Netzwerktreffen auf Landes- und Regionalebene sowie Veranstaltungen

Meine Tätigkeit als Ombudsperson vollzieht sich im Rahmen eines Ehrenamtes für das ich als Einzelperson zuständig bin. Umso wichtiger ist es für mich, mich mit anderen auszutauschen und von den Erfahrungen anderer Ombudspersonen oder Fachleute zu profitieren. So nehme ich regelmäßig teil an:

- der Kommunalen Konferenz Alter und Pflege 2xjährlich
- Netzwerktreffen der Ombudspersonen auf Landesebene 1xjährlich
- Netzwerktreffen auf OWL Ebene 2xjährlich
- weiteren interessanten Veranstaltungen

## Bedeutung der Ombudstätigkeit

Als Ombudsperson bin ich eine wichtige Ansprechpartnerin und Unterstützerin für die verschiedenen o.g. Personengruppen. Dafür wird mir von den betroffenen Menschen immer wieder viel Dankbarkeit und Anerkennung entgegengebracht.

Und auch, wenn ich schnell in ein Spannungsfeld zwischen den Interessen der einzelnen Personengruppen gerate, so freue ich mich jedes Mal, wenn es gelingt, dass Menschen bereit sind, in einer guten Absicht wieder aufeinander zuzugehen, Vertrauen (wieder) aufzubauen und gemeinsam nach Lösungen zu suchen. Für mich persönlich bedeutet dieses Ehrenamt eine Bereicherung und ein gutes Gefühl, einen positiven Beitrag für das Miteinander der Menschen geleistet zu haben.

**Ich danke allen, die die Ombudstätigkeit ermöglichen  
und mein Engagement unterstützen! Vielen Dank!**

Der Bericht wurde im Kreis-Sozial- und Gesundheitsausschuss am 05.02.2026 vorgestellt.