



OMBUDSPERSONEN STADT KREFELD

Infos und Hilfen

Vermittler bei Streitigkeiten in Einrichtungen für Pflegebedürftige und Menschen mit Behinderung



STADT KREFELD

KREATIV – INNOVATIV – WELTOFFEN

Stadt Krefeld / Der Oberbürgermeister
Fachbereich Soziales und Senioren
Von-der-Leyen-Platz 1
47798 Krefeld

www.krefeld.de



OMBUDSPERSONEN DER STADT KREFELD NACH § 16 ABS. 2 WOHN- UND TEILHABEGESETZ (WTG)

WAS IST EINE OMBUDSPERSON?

Eine Ombudsperson hilft Menschen bei Problemen oder Streitigkeiten. Diese Probleme können zwischen Bewohnern oder Mitarbeitern und Einrichtungen entstehen, zum Beispiel in Pflegeheimen, Wohnheimen oder Werkstätten.

WAS MACHT EINE OMBUDSPERSON GENAU?

- » Zuhören und unterstützen bei Streitigkeiten
- » Vermitteln und schlichten bei Konflikten
- » Beispiele für Probleme sind:
 - › Pflege und Betreuung
 - › Teilnahme am sozialen Leben

- › Wahrung der Rechte der Bewohner*innen
- › Gestaltung von Zimmern oder Zimmerbelegung
- › Essen und Speiseplan
- › Abläufe und Organisation in der Einrichtung
- » Die Hilfe der Ombudsperson kostet nichts

WANN HILFT EINE OMBUDSPERSON NICHT?

- » Bei Problemen mit der Pflegeversicherung oder Behörden
- » Wenn bereits ein Gericht entscheidet
- » Wenn eine andere Behörde zuständig ist
- » Wenn sie selbst persönlich betroffen ist

WELCHE RECHTE HAT EINE OMBUDSPERSON?

- » Sie darf Gemeinschaftsräume in der Einrichtung besuchen.
- » Sie kann persönliche Unterlagen einsehen (nur mit Zustimmung der betroffenen Person)

WELCHE PFLICHTEN HAT EINE OMBUDSPERSON?

- » Sie wird nur aktiv, wenn Bewohner, Mitarbeiter oder Angehörige sie darum bitten
- » Sie muss alle Informationen vertraulich behandeln (Schweigepflicht)
- » Sie arbeitet vertrauensvoll mit der zuständigen Behörde zusammen

WAS PASSIERT NACH DER KONTAKTAUFNAHME?

Die Ombudsperson tauscht sich mit Ihnen für weitere Informationen aus und stimmt mit Ihnen das weitere Vorgehen ab. Gegebenenfalls nimmt sie Kontakt zu der Einrichtung auf, um z. B. ein gemeinsames Gespräch auf den Weg zu bringen. Sie vermittelt neutral zwischen allen Beteiligten.

WIE NEHME ICH KONTAKT AUF?

Per E-Mail: ombudspersonen@krefeld.de
Per Post: Stadt Krefeld
Ombudsperson nach § 16 WTG
47792 Krefeld



Frau Aengenendt

Telefon:
0160 952 477 33



Frau Reinermann

Telefon:
0160 968 788 51

Es kann jederzeit eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen werden, sodass zeitnah ein Rückruf erfolgen kann.

Bildnachweise:
© adobe stock 2025